

# Seminario | Modulo Jean Monnet 2025



**AIR-CARE**

**AIR** transport law, **C**onsumers **A**nd  
**o**ther **R**elated issues in **E**urope

Project No. 101085150 - ERASMUS-JMO-2022-MODULE



**Cofinanziato  
dall'Unione europea**

---

Questa presentazione è stata realizzata nell'ambito del progetto AIR-CARE, finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

*This presentation has been created within the project "AIR-CARE", funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.*

# 12 febbraio 2025

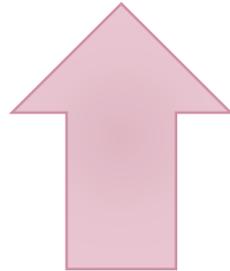
---

**Prof.ssa Cinzia PERARO (UNIBG)**

Disciplina e casistica in tema di pacchetti turistici e danni da vacanza rovinata.

# Pacchetti turistici e servizi turistici collegati

**Norme UE** che impongono obblighi alle imprese che vendono due o più tipi diversi di servizi turistici, ad esempio il trasporto combinato con l'alloggio, il noleggio di veicoli a motore o, a determinate condizioni, altri servizi turistici.



**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 – dal 1° luglio 2018

Attuata in Italia con  
Decreto legislativo 21  
maggio 2018, n. 62,  
in vigore dal

**1° .07.2018** (v. articoli dal 32 al  
52-novies del Codice del Turismo – All. al  
d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79, poi modif.)



# «servizio turistico»:

- a) il **trasporto** di passeggeri;
- b) l'**alloggio** non facente intrinsecamente parte del trasporto di passeggeri e non a fini residenziali;
- c) il **nolegg**io di auto, di altri veicoli a motore ai sensi dell'articolo 3, punto 11), della direttiva 2007/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio oppure di motocicli che richiedono una patente di guida di categoria A a norma dell'articolo 4, paragrafo 3, lettera c), della direttiva 2006/126/CE del Parlamento europeo e del Consiglio;
- d) qualunque **altro servizio turistico** non facente intrinsecamente parte di un servizio turistico ai sensi delle lettere a), b) o c);



«**professionista**», qualsiasi persona fisica o giuridica che, indipendentemente dal fatto che si tratti di un soggetto pubblico o privato, agisca nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale nei contratti oggetto della presente direttiva, anche tramite qualsiasi altra persona che agisca in suo nome o per suo conto, in veste di organizzatore, venditore, professionista che agevola servizi turistici collegati o di fornitore di servizi turistici;

«**organizzatore**», un professionista che combina pacchetti e li vende o li offre in vendita direttamente o tramite un altro professionista o unitamente a un altro professionista, oppure il professionista che trasmette i dati relativi al viaggiatore a un altro professionista conformemente al punto 2), lettera b), punto v); - **tour operator**

«**venditore**», il professionista diverso dall'organizzatore che vende o offre in vendita pacchetti combinati da un organizzatore; - **agenzia di viaggi**

# Pacchetti turistici

= tutte le vendite che comprendono **almeno due tipi diversi di servizi turistici per uno stesso viaggio o vacanza**, prenotati nel quadro di un **unico contratto con un unico fornitore**.

= **anche** le **transazioni** in cui i servizi sono prenotati **con vari fornitori e con contratti distinti**, purché sia rispettata almeno una delle seguenti **condizioni**:

- i servizi turistici sono acquistati presso un unico punto vendita (negozio, call center o sito web) in cui il cliente seleziona i servizi prima di accettare di pagare, vale a dire prima di concludere il primo contratto,
- i servizi sono stati venduti a un prezzo forfettario o globale,
- i servizi sono stati pubblicizzati/venduti come un "pacchetto" o denominazione analoga,
- i servizi turistici sono combinati dopo aver concluso un contratto che ti conferisce il diritto di scegliere tra una selezione di diversi servizi turistici, ad es. un buono regalo per un pacchetto turistico.

Questi servizi **possono comprendere** il trasporto, l'alloggio, il noleggio di un'automobile o, a determinate condizioni, qualunque altro servizio turistico.

Il **pacchetto** può essere:

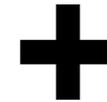
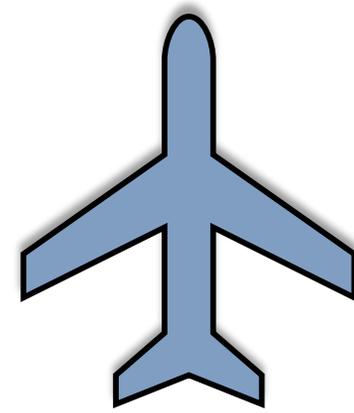
- **preconfezionato** – e comprendere un certo numero di servizi combinati da un tour operator o da un'agenzia di viaggi –
- oppure **personalizzato** selezionando direttamente i servizi prima di concludere il contratto – su misura -

In entrambi i casi, le norme dell'UE si applicano a condizione che il pacchetto turistico sia stato acquistato in un determinato modo.

Una combinazione di un **servizio turistico**, ad esempio un volo, e di un **altro servizio turistico** (alloggio, oppure visita guidata o biglietto per un concerto) nell'ambito dello **stesso viaggio**

può essere classificata come **pacchetto**

solo se il servizio aggiuntivo rappresenta almeno il 25% del valore totale del viaggio,  
oppure ne costituisce un elemento essenziale.



# Servizi turistici collegati

= **due o più servizi turistici acquistati** da professionisti diversi con vari contratti ma **tra loro collegati**.

Sono classificati come **collegati** quando **un professionista agevola** la prenotazione dei servizi successivi, e quando vengono acquistati per **uno stesso viaggio o vacanza**.

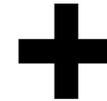
I servizi turistici collegati sono considerati tali **solo se** la combinazione di servizi di viaggio non costituisce un pacchetto e **se un rivenditore consente**:

- le prenotazioni sulla base di un'unica visita o contatto con il punto vendita, ad esempio nel corso di un'unica visita presso un'agenzia di viaggio o su un sito web;
- una seconda prenotazione di un secondo servizio turistico, in risposta a un invito mirato, ad es. *via e-mail o con un link a una pagina web*, e concludi un contratto per il secondo servizio turistico *con un altro fornitore* entro 24 ore da quando hai ricevuto la conferma della prenotazione del primo servizio turistico.

Una **combinazione di un servizio turistico**, ad esempio l'alloggio, e di un **altro servizio turistico** (visita guidata o biglietto per un concerto)

può essere classificata come **servizio turistico collegato**

solo se il servizio aggiuntivo rappresenta almeno il 25% del valore totale del viaggio,  
oppure ne costituisce un elemento essenziale.

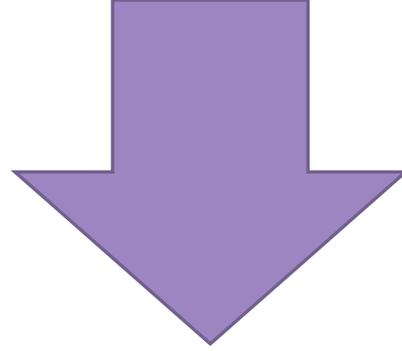


## Pacchetti «click-through»

I pacchetti "*click-through*" - prenotazioni online (voli, alloggio, ecc.) effettuate da un cliente presso vari punti vendita - sono anch'essi considerati "pacchetti" (= acquisti di servizi da diverse imprese turistiche mediante un processo di prenotazione online collegato)

- purché il fornitore del primo servizio trasmetta il nome, l'indirizzo e-mail e i dati di pagamento del cliente al secondo fornitore e il secondo contratto sia concluso entro 24 ore dal primo contratto.

Se i dati del cliente non vengono trasferiti da un fornitore all'altro, le prenotazioni sono considerate servizi turistici collegati.



Queste regole su pacchetti e servizi collegati **non coprono**

- i **servizi di viaggio autonomi** (ad es. un volo o una sistemazione che sono **prenotati separatamente**),
- determinati tipi di viaggi per affari,
- i **pacchetti venduti** sulla base di un **accordo quadro** su base occasionale e senza fini di lucro a un gruppo limitato di viaggiatori
- e i pacchetti che **durano meno di 24 ore**, a meno che non includano la sistemazione.

## Pacchetto

Michel, un belga, ha deciso di organizzare le vacanze estive tramite **un'agenzia di viaggi online**. Il pacchetto che ha selezionato - 2 settimane in **Italia** - comprendeva i voli, la sistemazione in albergo e una serie di visite di un giorno. Visto che il prezzo totale del **pacchetto "tutto compreso"** era molto interessante, ha deciso di prenotare vacanze. Ha completato la prenotazione firmando il contratto e pagando tramite l'agenzia di viaggi online.

## Servizio collegato

Laura, un'italiana, ha prenotato e pagato direttamente a una compagnia aerea un **volo** per andare in vacanza in **Irlanda**. Poco dopo aver ricevuto un'e-mail di conferma del volo, ha ricevuto un'e-mail con un link al sito di una catena alberghiera in Irlanda che proponeva un'offerta vantaggiosa per il suo soggiorno. Laura ha deciso di accettare questa offerta e ha concluso un contratto con la catena alberghiera lo stesso giorno.

# Responsabilità per la corretta esecuzione dei servizi turistici

L'**organizzatore** è responsabile della corretta prestazione di tutti i servizi turistici inclusi nel pacchetto.

- Se un servizio **non può essere fornito come previsto** - *ad es. se un fornitore non può eseguire un servizio concordato o non può farlo nella forma concordata (fornire il trasporto da o verso la destinazione, il tipo di sistemazione concordato o la visita guidata prenotata)* - l'**organizzatore** deve **risolvere il problema senza costi aggiuntivi**.
- Se è **impossibile** predisporre soluzioni alternative o se rifiuti le condizioni offerte per validi motivi, e se il pacchetto turistico comprende il trasporto (ad es. un volo), l'organizzatore deve offrirti la **possibilità di rimpatriarti**.
- Se i servizi di viaggio non corrispondono agli standard concordati e il problema non può essere risolto sul posto, potresti avere **diritto a un risarcimento**.

# Diritto di ricevere informazioni chiare e precise

Prima di prenotare un pacchetto, il punto vendita (ad es. il sito web o l'app) o l'agenzia di viaggi deve fornirti tutte **le informazioni standard** sul prodotto, fra cui:

- la destinazione del viaggio (itinerario, date e durata del soggiorno, dettagli di eventuali trasferimenti, escursioni o visite) e un elenco di servizi inclusi
- il nome e gli estremi di contatto dell'organizzatore del pacchetto turistico e, se il prodotto è venduto tramite un rivenditore, anche di quest'ultimo
- il prezzo totale, comprensivo di tutte le imposte e, ove applicabile, di tutti i costi aggiuntivi, e le modalità di pagamento
- informazioni sulle modalità per risolvere il contratto prima dell'inizio della sua esecuzione, pagando le necessarie spese di risoluzione
- informazioni su passaporto e visti
- informazioni riguardanti le procedure di trattamento dei reclami, i meccanismi di risoluzione alternativa delle controversie (ADR) e, se opportuno, l'organismo ADR e la piattaforma per la risoluzione online delle controversie

Inoltre dovresti ricevere informazioni chiare sui tuoi diritti, basate su un **modulo standard dell'UE** che ti spiega che ti è stato offerto un pacchetto e quali sono i tuoi diritti.

# Responsabilità in caso di errore di prenotazione

Quando prenoti una vacanza, il **professionista (l'agente di viaggio o l'agenzia di viaggi online)** è responsabile se si verifica una delle seguenti situazioni durante la prenotazione:

- problemi tecnici nel sistema di prenotazione
  - errori commessi quando l'operatore si fa carico della prenotazione di un pacchetto turistico o di servizi turistici che rientrano in servizi turistici collegati.
- non sono responsabili di errori di prenotazione commessi da te oppure se i problemi sono ritenuti inevitabili o dovuti a circostanze straordinarie.

# Protezione in caso di fallimento

- Se l'operatore con il quale hai prenotato la tua vacanza fa fallimento, sei **tutelato** dalla protezione in caso di fallimento.
- Può trattarsi di un fondo, di un'assicurazione o di un altro meccanismo in funzione nel tuo paese dell'UE.
- Saranno **rimborsati i pagamenti** eventualmente effettuati e, se necessario, il **rimpatrio** se il trasporto era incluso nel pacchetto o del servizio turistico collegato.

**CG, sentenza 29 luglio 2024, cause riunite C-771/22 e C-45/23,  
Bundesarbeitskammer c. HDI Global SE (C-771/22),  
e A, B, C, D c. MS Amlin Insurance SE (C-45/23)**

- Nel 2020 alcuni viaggiatori in Austria e in Belgio hanno annullato i loro pacchetti turistici con destinazione, rispettivamente, Gran Canaria e Repubblica dominicana, a causa della **pandemia di Covid-19**.
- A seguito del **fallimento** dei loro organizzatori di viaggi, essi hanno chiesto agli **assicuratori** di questi ultimi il **rimborso** dei pagamenti effettuati.
- Gli **assicuratori hanno rifiutato di procedere** a tali rimborsi per il motivo che essi avrebbero coperto unicamente il rischio di mancata esecuzione del viaggio a causa dell'insolvenza dell'organizzatore. Ebbene, nel caso di specie, i viaggi non sarebbero stati effettuati per via del fatto che i viaggiatori li avevano annullati, mentre l'insolvenza dell'organizzatore si è verificata solo successivamente.

- I giudici austriaco e belga investiti di tali controversie hanno chiesto alla Corte di giustizia di interpretare la direttiva relativa ai pacchetti turistici.
  - Tale direttiva prevede che gli Stati membri debbano provvedere affinché gli organizzatori forniscano una garanzia per il rimborso di tutte le somme pagate dai viaggiatori, nella misura in cui i servizi pertinenti non siano eseguiti a causa dello stato di insolvenza dell'organizzatore.
- La Corte risponde che la **garanzia conferita ai viaggiatori** in caso di **insolvenza dell'organizzatore** di pacchetti turistici è **applicabile** anche nel caso in cui un viaggiatore annulli il viaggio a causa di circostanze inevitabili e straordinarie e in cui, dopo la risoluzione, l'organizzatore divenga insolvente.

- Per quanto riguarda tale garanzia, **non vi è alcun motivo per trattare in modo diverso** i viaggiatori il cui pacchetto turistico non può essere eseguito a causa dell'insolvenza dell'organizzatore rispetto ai viaggiatori che hanno annullato il loro pacchetto turistico a causa di circostanze inevitabili e straordinarie.
- In particolare, la direttiva stabilisce che il viaggiatore ha diritto al **rimborso integrale** dei pagamenti effettuati in caso di annullamento dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.
- Tale diritto sarebbe privato del suo effetto utile se, **qualora l'insolvenza dell'organizzatore si verifici dopo tale annullamento**, la **garanzia** contro tale insolvenza non coprisse i corrispondenti crediti da rimborso.

Covid-19: la garanzia contro l'insolvenza dell'organizzatore di pacchetti turistici è applicabile anche nel caso in cui il viaggiatore abbia annullato il viaggio, prima dell'insolvenza, a causa di circostanze inevitabili e straordinarie

*L'art. 17 §.1 Direttiva (UE) 2015/2302 deve così essere interpretato:*

*«nel caso in cui un viaggiatore **risolva** un contratto di pacchetto turistico **a causa di circostanze inevitabili e straordinarie** in applicazione dell'art.12 §. 2, di tale direttiva, e in cui, dopo la risoluzione, l'organizzatore di viaggi divenga insolvente e il viaggiatore non abbia beneficiato, prima del verificarsi dell'insolvenza, di un rimborso integrale dei pagamenti effettuati al quale ha diritto in forza di quest'ultima disposizione, **è applicabile la garanzia** conferita ai viaggiatori in caso di insolvenza dell'organizzatore di pacchetti turistici (art. 12)».*

# Assistenza ai viaggiatori

Se ti trovi in difficoltà durante la tua vacanza "tutto compreso",

- *ad es. perché hai problemi di salute o perdi il passaporto,*

**l' organizzatore deve prestarti assistenza,**

- *ad es. fornendo informazioni sui servizi di assistenza sanitaria o consolare,*

**e dovrebbe aiutarti a trovare una soluzione di viaggio alternativa, se necessario.**

## Modificare o risolvere il contratto

- **Aumento del prezzo:**
  - ✓ l'organizzatore può aumentare il prezzo del pacchetto turistico solo se aumentano determinati costi specifici (per es. il prezzo del carburante).
  - ✓ Questa possibilità deve essere chiaramente indicata nel contratto e non può essere applicata oltre 20 giorni prima dell'inizio del pacchetto.
  - ✓ Se l'aumento è **superiore all'8%** del prezzo totale del pacchetto, hai il diritto di **recedere** dal contratto senza dover pagare spese di risoluzione.

- **Se NON puoi partire, puoi:**

- trasferire il pacchetto turistico a un'altra persona: a determinate condizioni, puoi cedere il pacchetto turistico a un'altra persona, anche se per farlo possono farti pagare un importo ragionevole, fino alle spese effettive sostenute dall'organizzatore del tuo contratto di pacchetto turistico
- risolvere il contratto: l'organizzatore può tuttavia destrarre un importo ragionevole dal rimborso, in particolare a seconda di quando annulli il contratto.

Questi diritti sono indipendenti da qualsiasi altro diritto che puoi avere previsto da una polizza di assicurazione che hai sottoscritto.

- **Annullamento da parte dell'organizzatore:**

in condizioni normali, se l'organizzatore annulla la vendita prima dell'inizio del pacchetto, hai diritto a un **rimborso** e, se del caso, a un **indennizzo**.

- **Annullamento in caso di **circostanze eccezionali**:**

in caso di disastro naturale o di altri problemi gravi nella destinazione del viaggio che possono incidere sul pacchetto, l'organizzatore può annullare il servizio "tutto compreso".

Il viaggiatore ha la possibilità di annullare il pacchetto gratuitamente per gli stessi motivi. In questi casi, hai diritto al **rimborso integrale** dei pagamenti effettuati, ma tu **non** hai diritto a un **indennizzo** supplementare.

## Riduzione del prezzo e risarcimento dei danni (articolo 14 della direttiva 2015/2302)

«1. Gli Stati membri provvedono affinché il viaggiatore abbia **diritto a un'adeguata riduzione del prezzo** per il periodo durante il quale vi sia stato **difetto di conformità**, a meno che l'organizzatore dimostri che tale difetto di conformità è imputabile al viaggiatore.

2. Il viaggiatore ha diritto di ricevere dall'organizzatore il **risarcimento adeguato** per qualunque **danno** che possa aver subito in conseguenza di un difetto di conformità. Il risarcimento è effettuato senza indebito ritardo.

3. Al viaggiatore **non** è riconosciuto il risarcimento dei danni se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità:

a) è imputabile al viaggiatore;

b) è imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi turistici inclusi nel contratto di pacchetto turistico ed è imprevedibile o inevitabile; oppure

c) è dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie.

# Danno da vacanza rovinata (art. 46 d.lgs. Codice del turismo). – *responsabilità ex art. 2059 c.c.*

Nel caso in cui **l'inadempimento delle prestazioni** che formano oggetto del pacchetto **non è di scarsa importanza** (ex art. 1455 cc.), il viaggiatore può chiedere **all'organizzatore o al venditore**, *secondo la responsabilità derivante dalla violazione dei rispettivi obblighi assunti con i rispettivi contratti, oltre ed indipendentemente dalla risoluzione del contratto*, un **risarcimento del danno correlato al tempo di vacanza inutilmente trascorso ed all'irripetibilità dell'occasione perduta.**

Il diritto al risarcimento si prescrive in **tre anni**, ovvero nel più lungo periodo per il risarcimento del **danno alla persona** previsto dalle disposizioni che regolano i servizi compresi nel pacchetto, a decorrere dalla data del rientro del viaggiatore nel luogo di partenza.



- è necessario **raccogliere tutte le prove utili** al caso (attraverso foto, video, testimonianze dei compagni di viaggio) per provare l'inadempimento del fornitore del servizio.
- Qualora un primo **reclamo** non sortisca l'effetto sperato, **l'azione legale** sarà sempre possibile
- Possibile la **mediazione** civile e commerciale per la composizione di tali controversie, limitando tempi e costi.

# Reclamo e composizione delle controversie nel codice del turismo

- Per disservizi e disagi avvertiti **durante il viaggio** il turista può rivolgere "senza ritardo" le sue **contestazioni all'organizzatore** in modo che la vacanza possa proseguire al netto di disguidi.
- Il **reclamo** deve essere invece rivolto **all'organizzatore o al venditore**, secondo le rispettive responsabilità, **entro dieci giorni lavorativi dalla data di rientro nel luogo di partenza**. Il turista possa perdere il diritto di sporgere reclamo, ma non di agire in giudizio per la tutela dei suoi diritti derivanti dal contratto di viaggio.
- Il **ricorso alle ADR** (Alternative Dispute Resolution): la L. n. 135/2001 ha affidato alle **Camere di Commercio** un ruolo centrale nella gestione e risoluzione delle controversie anche nel settore del turismo, in particolare con la figura del **rappresentante del turista** a cui è possibile conferire formale mandato di rappresentanza nella procedura conciliativa, qualora non sia possibile per l'interessato presenziare all'incontro conciliativo.  
In caso di suo esito negativo il danneggiato potrà comunque rivolgersi al giudice ordinario per ottenere il risarcimento dei danni.

# CG, sentenza 30 aprile 2002, C-400/00, *Club Tour*

Nozioni  
«pacchetto  
turistico»

controversia tra l'agenzia di viaggi Club-Tour, Viagens e Turismo SA (agenzia di viaggio portoghese, con sede a Porto) e il sig. Lobo Gonçalves Garrido (viaggiatore portoghese)

relativo al pagamento del prezzo di un viaggio turistico.

> **Direttiva 90/314/CEE**, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti «tutto compreso» (prima della direttiva del 2015)

# FATTI

- Il sig. Lobo Gonçalves Garrido ha acquistato da **Club-Tour**, al prezzo di PTE 1 692 928, un viaggio comprensivo di **trasporto aereo e alloggio** per due settimane, **a pensione completa**, nel **villaggio turistico di Gregolimano (Grecia)**.
- Per tale viaggio, **Club-Tour** ha acquistato un soggiorno dall'agenzia di viaggi Club Med Viagens Lda (con sede a Lisbona).
- E' stato quindi Club Med a provvedere alle necessarie prenotazioni presso il villaggio turistico di Gregolimano per l'alloggio, i pasti ed i trasferimenti, ad elaborare e pubblicizzare il programma di soggiorno e a fissare il prezzo complessivo di quest'ultimo.

- Sin dal momento del loro arrivo nel villaggio turistico, il sig. Lobo Gonçalves Garrido e la sua famiglia hanno potuto constatare che era infestato da migliaia di vespe.  
Ciò ha impedito loro, per tutta la durata del soggiorno, di godersi pienamente le vacanze.
- Peraltro, l'immediata richiesta del sig. Lobo Gonçalves Garrido che lui e la sua famiglia venissero **trasferiti** in un altro villaggio **non** ha potuto essere **soddisfatta** dall'agenzia Club-Tour, dato che Club Med, con cui la prima si era messa in contatto, aveva dichiarato di non essere in grado di predisporre tempestivamente una valida alternativa.

- Dato quanto era successo, al suo rientro, il sig. Lobo Gonçalves Garrido si è rifiutato di pagare il prezzo di viaggio pattuito con Club-Tour.
- **Club Tour** ha quindi promosso un **giudizio** innanzi al Tribunal Judicial da Comarca do Porto, per chiedere la condanna del sig. Lobo Gonçalves Garrido al pagamento del detto prezzo.

Davanti a tale giudice, Club-Tour ha in particolare negato l'applicabilità della direttiva alla fattispecie sostenendo che il viaggio venduto non rientrava nell'ambito di applicazione di quest'ultima.
- Considerato, *da una parte*, che la direttiva intende tutelare il consumatore di servizi turistici rendendo gli operatori e le agenzie di viaggi responsabili del danno causato a tale consumatore a seguito della non corretta esecuzione del contratto e, *dall'altra*, che la legge nazionale deve essere interpretata e applicata conformemente alle disposizioni della direttiva,

il Tribunal Judicial da Comarca do Porto ha posto alla Corte le seguenti **questioni pregiudiziali**:

«1) Se i viaggi organizzati dalle agenzie, su domanda e iniziativa del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste, comprensivi del trasporto e dell'alloggio in un complesso turistico ad un prezzo "tutto compreso" e di una durata superiore alle 24 ore o comprensiva di un pernottamento rientrino nell'ambito di applicazione dell'art. 2, punto 1, della direttiva sui "viaggi organizzati".

2) Se l'espressione "prefissata combinazione" contenuta in detta disposizione possa essere interpretata con riferimento al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia e il cliente».

## Sulla prima questione

**l'espressione «tutto compreso» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva debba essere interpretata nel senso che include i viaggi organizzati da un'agenzia di viaggi su domanda del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste ??**

- la direttiva, all'art. 2, punto 1, dà alla espressione «tutto compreso» una definizione secondo cui, perché un servizio possa essere qualificato «tutto compreso», è sufficiente, da una parte, che la combinazione di servizi turistici venduti da un'agenzia di viaggi ad un prezzo forfettario comprenda due dei tre tipi di prestazione indicati dalla medesima disposizione (cioè il trasporto, l'alloggio e altri servizi turistici non accessori al trasporto o all'alloggio che costituiscono una parte significativa del «tutto compreso») e, d'altra parte, che detto servizio superi le 24 ore o comprenda un pernottamento.

- Tale definizione **non comporta elementi** che implicano che i viaggi organizzati su domanda del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste non possano essere considerati viaggi «tutto compreso» ai sensi della direttiva.
- QUINDI: l'espressione «tutto compreso» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva deve essere interpretata nel senso che **include i viaggi organizzati da un'agenzia di viaggi su domanda del consumatore o di un gruppo ristretto di consumatori e conformemente alle loro richieste («viaggi su misura»)**.

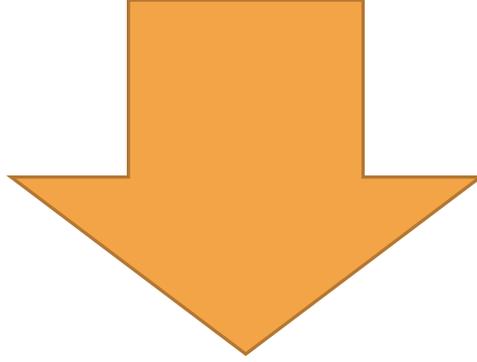
## Sulla seconda questione

se l'espressione «prefissata combinazione» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva debba essere interpretata nel senso che include le combinazioni di servizi turistici effettuate con riferimento al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia di viaggi e il cliente ??

- Considerato che l'espressione «**tutto compreso**» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva deve essere interpretata nel senso che include i viaggi organizzati conformemente alle richieste del consumatore,

la **nozione di «prefissata combinazione»** che costituisce uno degli elementi della definizione del «tutto compreso» riguarda necessariamente i casi in cui la combinazione di servizi turistici risulti dai desideri espressi da detto consumatore fino al momento in cui le parti pervengano ad un accordo e stipolino il contratto.

- QUINDI: l'espressione «**prefissata combinazione**» di cui all'art. 2, punto 1, della direttiva deve essere interpretata nel senso che **include le combinazioni di servizi turistici effettuate al momento in cui il contratto viene stipulato tra l'agenzia di viaggi e il cliente.**



Viaggio *su misura* del sig. Lobo rientra nella direttiva.

Può chiedere alla agenzia Club-Tour riduzione del prezzo.

# CG, sentenza 12 marzo 2002, C-168/00, *Simone Leitner e TUI Deutschland*

controversia tra la sig.na **Leitner** (viaggiatrice austriaca) e **TUI Deutschland GmbH & Co. KG** (agenzia tedesca) riguardo al **risarcimento del danno morale** subito nel corso di un viaggio «tutto compreso»

> [Direttiva 90/314/CEE](#)

Quali  
danni?

# Fatti

- La famiglia della **sig.na Leitner** (nata il 7 luglio 1987, Austria) **acquistava presso la TUI (agenzia tedesca) un **viaggio (con soggiorno) «tutto compreso»** presso il **club Robinson «Pamfiliya» a Side, in Turchia** (in prosieguo: il «club»), per il periodo compreso tra il 4 luglio e il 18 luglio 1997.**
- La sig.na Leitner raggiungeva la destinazione con i suoi genitori il 4 luglio 1997. La famiglia trascorreva l'intero soggiorno presso il club e vi consumava tutti i pasti.

- Circa **otto giorni dopo l'inizio del soggiorno** la **sig.na Leitner** accusava sintomi di un'intossicazione da salmonella.
- Tale intossicazione era imputabile alle vivande servite nel club.
- La malattia, che continuava dopo la fine del soggiorno, si manifestava con accessi di febbre per più giorni, problemi circolatori, diarrea e vomito assieme a stati di ansietà. I genitori dovevano assistere la sig.na Leitner fino al termine del soggiorno. Molti altri clienti del club si erano ammalati, presentando gli stessi sintomi.

- Circa due o tre settimane dopo la fine del soggiorno la sig.na Leitner inviava alla TUI una lettera di rimostranze relativa alla malattia in tal modo contratta.
- Dato che tale lettera rimaneva senza riscontro, il **20 luglio 1998** la **sig.na Leitner, rappresentata dai genitori, intentava un'azione di risarcimento danni per l'importo di ATS 25 000.**

- Il **giudice di primo grado austriaco** riconosceva alla sig.na Leitner solo un importo di ATS 13 000 per le sofferenze fisiche («Schmerzensgeld») causate dall'intossicazione alimentare e respingeva la domanda eccedente tale importo fondata sul risarcimento del danno morale per il mancato godimento della vacanza («entgangene Urlaubsfreude»).

➤ Tale giudice dichiarava su questo punto che, anche se le sensazioni spiacevoli e le impressioni negative provocate dalla delusione sono da qualificare come danni morali in base al diritto austriaco, **esse non possono formare oggetto di indennizzo, poiché nessuna legge austriaca prevede espressamente il risarcimento di un danno morale di tale natura.**

- Il **Landgericht Linz, adito in appello**, *condivide il punto di vista del giudice di primo grado per quanto riguarda il diritto austriaco*, ma ritiene che l'applicazione dell'art. 5 della direttiva potrebbe condurre ad una diversa soluzione.

➤ In tale contesto, il Landgericht cita la *sentenza 16 luglio 1998, causa C-355/96, Silhouette International Schmied*, in cui la Corte ha dichiarato che, anche se una direttiva non può di per sé creare obblighi a carico di un singolo e non può quindi essere fatta valere in quanto tale nei suoi confronti, un giudice nazionale nell'applicare il diritto nazionale è tenuto ad interpretare le disposizioni di diritto interno alla luce della lettera e dello scopo della direttiva per conseguire il risultato da questa perseguito [interpretazione conforme].

«1. Gli Stati membri prendono le misure necessarie per garantire che l'organizzatore e/o il venditore parte del contratto siano **responsabili** nei confronti del consumatore **della buona esecuzione degli obblighi** risultanti dal contratto, sia che tali obblighi debbano essere eseguiti da lui stesso sia che debbano essere eseguiti da altri prestatori di servizi, fatto salvo il diritto dell'organizzatore e/o del venditore di rivalersi presso questi altri prestatori di servizi.

2. Per quanto riguarda i danni arrecati al consumatore dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto, gli Stati membri prendono le misure necessarie affinché l'organizzatore e/o il venditore siano considerati responsabili, a meno che l'inadempimento o la cattiva esecuzione non siano imputabili né a colpa loro né a colpa di un altro prestatore di servizi (...).

Per quanto riguarda i danni derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del servizio tutto compreso, gli Stati membri possono ammettere che l'indennizzo sia limitato conformemente alle convenzioni internazionali che disciplinano dette prestazioni.

Per quanto riguarda i danni diversi da quelli corporali derivanti dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del servizio tutto compreso, gli Stati membri possono ammettere che l'indennizzo sia limitato in virtù del contratto. Questa limitazione non deve essere irragionevole.

3. Fatto salvo il paragrafo 2, quarto comma, non si può derogare alle disposizioni dei paragrafi 1 e 2 con una clausola contrattuale».

- Il **giudice di secondo grado austriaco** osserva inoltre (in ottica comparatistica) che il **legislatore tedesco** ha adottato una disciplina espressa relativa all'indennizzo del danno morale in caso di viaggio fallito o gravemente pregiudicato e che i tribunali tedeschi riconoscono effettivamente tale indennizzo.
- ritenendo che la formulazione dell'art. 5 della direttiva non fosse sufficientemente precisa per consentire di trarne una conclusione certa per quanto riguarda il danno morale, **il Landgericht Linz decideva di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte la seguente questione pregiudiziale:**

«Se l'art. 5 della direttiva del Consiglio 13 giugno 1990, 90/314/CEE, concernente i viaggi, le vacanze ed i circuiti "tutto compreso", debba essere interpretato nel senso che è in linea di principio dovuto l'indennizzo a fronte di domande di risarcimento di danni morali».

## Valutazione della CG

l'art. 5 della direttiva debba essere interpretato nel senso che in linea di principio il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione di un viaggio «tutto compreso» ??

- **l'art. 5, n. 2**, primo comma, della direttiva **impone agli Stati membri di adottare le misure necessarie** affinché l'organizzatore di viaggi risarcisca «i danni arrecati al consumatore dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione del contratto».
- A tale riguardo va rilevato che dal **secondo e terzo 'considerando'** della direttiva risulta che essa ha per **scopo**, in particolare, l'eliminazione delle divergenze accertate tra le normative e le prassi nei diversi Stati membri in materia di viaggi «tutto compreso» e atte a generare distorsioni di concorrenza tra gli operatori stabiliti nei diversi Stati membri.
- Osserva che, nel settore dei viaggi «tutto compreso» l'esistenza di un obbligo di risarcire i danni morali in taluni Stati membri e la sua mancanza in altri avrebbe come conseguenza delle distorsioni di concorrenza notevoli, tenuto conto del fatto che si rilevano frequentemente danni morali in tale settore.

- Si deve inoltre rilevare che la direttiva, e più particolarmente il suo art. 5, **mira a offrire una tutela ai consumatori** e che, nell'ambito dei viaggi turistici, il risarcimento del danno per il mancato godimento della vacanza ha per gli stessi un'importanza particolare.
- QUINDI: se l'art. 5 si limita, nel suo n. 2, primo comma, a rinviare in modo generale alla nozione di danni, si deve rilevare che, prevedendo, al quarto comma, **la facoltà per gli Stati membri di ammettere che, per quanto riguarda i danni diversi da quelli corporali, l'indennizzo sia limitato in virtù del contratto, a condizione che tale limitazione non sia irragionevole**, **la direttiva riconosce implicitamente l'esistenza di un diritto al risarcimento dei danni diversi da quelli corporali, tra cui il danno morale.**
- CONCLUSIONE: **l'art. 5 della direttiva dev'essere interpretato nel senso che in linea di principio il consumatore ha diritto al risarcimento del danno morale derivante dall'inadempimento o dalla cattiva esecuzione delle prestazioni fornite in occasione di un viaggio «tutto compreso».**

# CG, sentenza 18 marzo 2021, causa C-578/19, *X contro Kuoni Travel Ltd*

controversia tra **X**, una consumatrice residente nel Regno Unito, e la **Kuoni Travel Ltd**, un organizzatore di viaggi con sede nel Regno Unito,

in merito alla **richiesta di risarcimento danni** avanzata da X a seguito della **cattiva esecuzione del contratto di viaggio «tutto compreso»** da lei concluso con la Kuoni

> *Direttiva 90/314/CEE*

Chi è responsabile?

# Fatti

- **X e il marito, residenti nel Regno Unito**, stipulavano **con la Kuoni (organizzatore di viaggi inglese) un contratto** in forza del quale quest'ultima si impegnava a fornire loro un **viaggio «tutto compreso» in Sri Lanka**, comprendente i **voli** di andata e ritorno dal Regno Unito e un **soggiorno di quindici pernottamenti con pensione completa** in hotel dall'8 al 23 luglio 2010.
- *L'articolo 2.2 di tale **contratto** così prevede: «La Vostra controparte contrattuale è [la Kuoni]. Siamo tenuti a fornirvi i diversi servizi che compongono il viaggio da voi prenotato presso di noi».*

- *L'articolo 5.10, lettera b), di detto **contratto** prevede,*
- ***da un lato**, che la Kuoni sia **responsabile** ogniqualvolta, «per colpa imputabile a [tale] società oppure a uno dei [suoi] agenti o prestatori, una qualsiasi parte dei servizi turistici (...) prenotati prima della partenza dal Regno Unito non corrisponda a quanto descritto nell'opuscolo o non sia di qualità ragionevole, o, ancora, ove [la parte contraente] o qualsiasi membro del [suo] gruppo deceda o subisca lesioni a causa di un'attività rientrante nei suddetti servizi turistici»,*
- *e, **dall'altro**, che la Kuoni **declina** «ogni **responsabilità** se e nella misura in cui la mancata fornitura dei servizi turistici (...) prenotati, il decesso o la lesione non siano dovuti a colpa della società o di uno dei [suoi] agenti o prestatori, ma siano riconducibili alla (...) condotta [della controparte] o siano dovuti a circostanze impreviste che [tale] società o i [suoi] agenti o prestatori non avrebbero potuto prevedere o evitare nemmeno con la necessaria diligenza».*

- il **17 luglio 2010**, mentre si recava alla reception dell'hotel in cui alloggiava, **X ha incontrato N, un elettricista, dipendente dell'hotel**, che era in servizio e indossava l'uniforme del personale dell'hotel.
- Dopo aver proposto a X di mostrarle una scorciatoia per la reception, **N l'attirava in un locale tecnico e ivi la violentava e aggrediva**.
- Nell'ambito del **procedimento principale (davanti al giudice inglese)**, X chiedeva alla Kuoni il risarcimento dei danni per lo stupro e l'aggressione subiti, adducendo che si trattava di una cattiva esecuzione del contratto controverso e di una violazione del regolamento del 1992.
- La **Kuoni** contestava che lo stupro e l'aggressione commessi da N integrassero una violazione degli obblighi ad essa incombenti nei confronti di X in forza del contratto o del regolamento del 1992. A sostegno di tale argomento, la Kuoni invocava l'articolo 5.10, lettera b), del contratto e l'articolo 15, paragrafo 2, lettera c), ii), del regolamento (inglese) del 1992.

- La High Court of Justice (England & Wales) [Alta Corte di giustizia (Inghilterra e Galles), Regno Unito]

➤ **respingeva il ricorso per risarcimento danni** proposto da X affermando che i «servizi turistici» di cui all'articolo 5.10, lettera b), del contratto controverso non comprendevano l'accompagnamento di un cliente alla reception da parte di un membro del personale addetto alla manutenzione. Inoltre, tale giudice considerava, in un obiter dictum, che, in ogni caso, la Kuoni avrebbe potuto invocare la causa di esonero dalla responsabilità prevista dall'articolo 15, paragrafo 2, lettera c), ii), del regolamento del 1992.

- In appello, la **Court of Appeal (England & Wales) [Corte d'appello (Inghilterra e Galles), Regno Unito]** respingeva anch'essa il ricorso di X.
  - riteneva che un membro del personale addetto alla manutenzione dell'hotel, riconosciuto come tale dal cliente e che l'accompagnava alla reception dell'albergo, non rientrava nell'ambito di applicazione dell'articolo 5.10, lettera b), del contratto controverso.
  - valutava che il regolamento del 1992 non era concepito per agevolare il ricorso proposto contro un organizzatore di viaggi e fondato sul comportamento illecito di un dipendente di un prestatore, giacché tale comportamento non rientrava «nelle mansioni per le quali [era] stato assunto» e che tale prestatore non era responsabile in via indiretta né in base al diritto nazionale applicabile ai consumatori né in base al diritto straniero applicabile al prestatore.
  - riteneva che la Kuoni non fosse responsabile **posto che N non era un «prestatore»** ai sensi di tali disposizioni.

- In *un'opinione dissenziente*, tuttavia, un giudice della Court of Appeal (England & Wales) [Corte d'appello (Inghilterra e Galles)] **esprimeva dubbi sul fatto che l'hotel non fosse responsabile** secondo il diritto inglese per uno stupro commesso da un dipendente in uniforme e che era stato presentato al pubblico come un dipendente affidabile.
  - Egli rilevava che, *secondo il diritto inglese, il soggetto che si assume la responsabilità contrattuale resta personalmente responsabile dell'esecuzione del contratto anche se quest'ultimo è eseguito da un terzo.*
  - Per quanto riguarda la direttiva 90/314, riteneva che il suo obiettivo principale fosse quello di permettere ai turisti la cui vacanza era stata rovinata di agire nei confronti della controparte contrattuale.
  - A suo avviso, *occorre lasciare all'organizzatore di viaggi il compito di regolare le conseguenze della vacanza rovinata con le proprie controparti contrattuali*, a carico di queste ultime, e poi risolvere i problemi a valle, con i propri dipendenti o subappaltatori.
  - Inoltre, *nulla giustificava che, nel caso di un subappaltatore o di un dipendente, la nozione di «prestatore» si sarebbe dovuta circoscrivere all'albergo interessato.* Aggiungeva che indubbiamente alcuni dipendenti dovevano essere considerati prestatori.

- In sede di **impugnazione**, **Supreme Court of the United Kingdom (Corte Suprema del Regno Unito)** chiamata ad affrontare due questioni principali,
  1. se lo stupro e l'aggressione commessi a danno di X integrassero una cattiva esecuzione degli obblighi incombenti alla Kuoni in forza del contratto controverso e
  2. in caso di risposta affermativa, se la Kuoni potesse sottrarsi alla propria responsabilità per la condotta tenuta da N invocando l'articolo 5.10, lettera b), di detto contratto e, eventualmente, l'articolo 15, paragrafo 2, lettera c), del regolamento inglese del 1992.

+ detto organo giurisdizionale precisava che l'accompagnamento di X alla reception da parte di un membro del personale dell'hotel doveva essere considerato un servizio facente parte dei «servizi turistici» **che la Kuoni si era impegnata a fornire e che lo stupro e l'aggressione commessi costituivano una cattiva esecuzione del contratto controverso.**

- la Corte suprema del Regno Unito decideva di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti **questioni pregiudiziali**:

«1) Se in caso di inadempimento o di inesatto adempimento degli obblighi derivanti dal contratto stipulato da un organizzatore o un venditore con un consumatore di fornire una vacanza “tutto compreso”, cui si applica la direttiva [90/314], e che l’inadempimento o l’inesatto adempimento sia conseguenza delle azioni di un dipendente di una società alberghiera la quale è un prestatore di servizi cui si riferisce tale contratto:

- a) vi sia spazio per l’applicazione dell’esimente di cui all’articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, seconda parte, della direttiva [90/314]; e, in caso affermativo,
- b) sulla base di quali criteri il giudice nazionale deve valutare se tale esimente sia applicabile.

2) Se, qualora un organizzatore o un venditore concluda un contratto con un consumatore per la prestazione di una vacanza “tutto compreso” cui si applica la direttiva [90/314], e qualora una società alberghiera presti servizi cui si riferisce il contratto, un dipendente di tale società alberghiera debba essere considerato egli stesso un “prestatore di servizi” ai fini dell’esimente di cui all’articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva [90/314]».

## Valutazione della CG

l'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314, nella parte in cui prevede una causa di esonero dalla responsabilità dell'organizzatore di un viaggio «tutto compreso» per la corretta esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto relativo a un viaggio del genere, stipulato tra tale organizzatore e un consumatore e disciplinato da tale direttiva,

debba essere interpretato nel senso che, in caso di inadempimento o di cattiva esecuzione di tali obblighi derivanti dalle azioni di un dipendente di un prestatore di servizi che esegue detto contratto, tale dipendente deve essere considerato un prestatore di servizi ai sensi di tale disposizione e che l'organizzatore può essere esonerato dalla responsabilità derivante da un simile inadempimento o cattiva esecuzione, ai sensi della stessa disposizione ??

- Si applica la direttiva, il contratto ha ad oggetto un servizio 'tutto compreso'
- la direttiva 90/314 istituisce in particolare un regime di responsabilità contrattuale degli organizzatori di viaggi «tutto compreso» nei confronti dei consumatori che abbiano concluso con questi ultimi un contratto avente ad oggetto viaggi del genere.

- l'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314 prevede che gli Stati membri adottino le misure necessarie affinché l'organizzatore e/o il venditore che è o sono parti di un tale contratto siano responsabili nei confronti del consumatore della buona esecuzione degli obblighi derivanti da tale contratto, sia che tali obblighi debbano essere eseguiti da loro stessi o da altri prestatori di servizi.
- L'articolo 5, paragrafo 3, di tale direttiva specifica inoltre che tale **responsabilità non può essere derogata da una clausola contrattuale.** Le uniche deroghe ammesse a quest'ultima sono quelle enunciate tassativamente all'articolo 5, paragrafo 2, di detta direttiva.
- L'articolo **5, paragrafi 1 e 3**, della direttiva 90/314 limita così la libertà delle parti di un contratto di viaggio «tutto compreso» **di determinare il contenuto** delle clausole contrattuali che si applicano loro **imponendo all'organizzatore una responsabilità nei confronti del consumatore per quanto riguarda la corretta esecuzione di tale contratto.**

- Una delle particolarità di tale responsabilità consiste nel fatto che **essa si estende alla corretta esecuzione degli obblighi risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso» da parte dei prestatori di servizi.**
- Tuttavia, **la direttiva 90/314 non definisce la nozione di «prestatore di servizi»** né rinvia espressamente al diritto degli Stati membri a tale riguardo.
  - interpretazione autonoma e uniforme
  - l'espressione prestatore di servizi designa una persona fisica o giuridica che fornisce servizi dietro compenso
  - accezione confermata dal contesto => gli obblighi derivanti da tali contratti nei confronti del consumatore e oggetto del regime di responsabilità contrattuale possono essere eseguiti tramite persone fisiche o giuridiche, distinte dall'organizzatore, che forniscono servizi dietro compenso.

- QUINDI = il dipendente di un prestatore di servizi non può essere qualificato egli stesso come prestatore di servizi, ai sensi dell'articolo 5 della direttiva 90/314,

in quanto non ha concluso alcun accordo con l'organizzatore di viaggi «tutto compreso» per fornire una prestazione di servizi a quest'ultimo,

ma si limita a svolgere un lavoro per conto di un prestatore di servizi che ha concluso un simile accordo con tale organizzatore,

in modo tale che le azioni di tale dipendente, quando adempie tale lavoro, siano nella maggior parte dei casi destinati a contribuire all'adempimento degli obblighi che incombono al prestatore di servizi che lo impiega.

- Inoltre, il termine «dipendente» designa una persona che svolge la sua attività nell'ambito di un vincolo di subordinazione con il suo datore di lavoro e quindi sotto il suo controllo.
- Orbene, per definizione, un prestatore di servizi non è soggetto ad alcun vincolo di subordinazione quando fornisce i suoi servizi. => un dipendente non può essere considerato un prestatore di servizi ai fini dell'applicazione dell'articolo 5 della direttiva 90/314.

- Tuttavia, la circostanza che un dipendente di un prestatore di servizi non possa esso stesso essere considerato un prestatore di servizi nell'ambito dell'applicazione del regime di responsabilità contrattuale istituito dall'articolo 5 della direttiva 90/314 **non esclude che le azioni o le omissioni di tale dipendente possano essere assimilate, ai fini di tale regime, a quelle del prestatore di servizi che lo impiega.**
- MA la responsabilità dell'organizzatore sancita all'articolo 5 della direttiva 90/314 riguarda unicamente gli obblighi derivanti dal contratto di viaggio «tutto compreso», NON la responsabilità penale.
- **Tuttavia**, tenuto conto dell'obiettivo perseguito dalla direttiva, **gli obblighi derivanti da un contratto di viaggio** «tutto compreso», la cui cattiva esecuzione o inadempimento fa sorgere la responsabilità dell'organizzatore, non possono essere interpretati in modo restrittivo >> per garantire ampia tutela.

- I suddetti obblighi comprendono tutti gli **obblighi** legati alle **prestazioni di servizi** di trasporto, alloggio e servizi turistici derivanti dall'oggetto del contratto di viaggio «tutto compreso», **indipendentemente dal fatto che tali obblighi debbano essere eseguiti dall'organizzatore stesso o da prestatori di servizi.**
- In tal senso, il sorgere della responsabilità dell'organizzatore di cui all'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314 implica l'esistenza di un **nesso** tra l'azione o l'omissione che ha causato un danno a detto consumatore e gli obblighi dell'organizzatore risultanti dal contratto di viaggio «tutto compreso».

- gli obblighi derivanti da un contratto di viaggio «tutto compreso» di cui alla direttiva 90/314 possono essere eseguiti da prestatori di servizi, i quali possono essi stessi agire tramite i loro dipendenti che si trovano sotto il loro controllo.
  - Il compimento o l'omissione di talune azioni da parte di tali dipendenti può pertanto costituire un inadempimento o una cattiva esecuzione degli obblighi derivanti dal contratto di viaggio «tutto compreso».
- **tale inadempimento o tale cattiva esecuzione**, pur avendo origine in azioni commesse da dipendenti sotto il controllo di un prestatore di servizi, **è tale da far sorgere la responsabilità dell'organizzatore** ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314.

- Pertanto, in forza dell'articolo 5, paragrafo 1, della direttiva 90/314, **l'inadempimento o la cattiva esecuzione** di un obbligo, derivante da un contratto di viaggio «tutto compreso», **da parte di un dipendente** di un prestatore di servizi **fa sorgere la responsabilità dell'organizzatore** di tale viaggio nei confronti del consumatore con il quale esso ha concluso tale contratto, qualora tale inadempimento o tale cattiva esecuzione abbia causato un **danno al consumatore**.

- **Nel caso di specie**, il giudice del rinvio parte dalla premessa secondo cui **l'accompagnamento di X alla reception da parte di un membro del personale dell'albergo era un servizio** rientrante nelle prestazioni di viaggio che la Kuoni si era impegnata a fornire in forza del contratto controverso e **lo stupro e l'aggressione commessi da N su X costituivano una cattiva esecuzione di tale contratto.**
- Ne consegue che, in una situazione come quella di cui trattasi nel procedimento principale, **un organizzatore di viaggi (come la Kuoni) può essere considerato responsabile nei confronti di un consumatore (come X) di una cattiva esecuzione del contratto che vincola le parti, quando tale cattiva esecuzione è dovuta al comportamento di un dipendente di un prestatore di servizi, che esegua gli obblighi derivanti da detto contratto.**

- **QUANDO ESONERATO ?** Quando tale inadempimento o tale cattiva esecuzione **non sia imputabile** né alla sua colpa né a quella di un altro prestatore di servizi, perché ad esso si applica una delle cause di esonero dalla responsabilità di cui a tale disposizione.

*ES. situazioni in cui la mancata o cattiva esecuzione del contratto è dovuta a un avvenimento che l'organizzatore o il prestatore di servizi, con tutta la necessaria diligenza, non poteva prevedere o risolvere.*

- **Nel caso di specie**, qualora un organizzatore di viaggi «tutto compreso» abbia affidato l'esecuzione di un contratto, che lo vincola a due consumatori, a un prestatore di servizi alberghieri e un dipendente di tale prestatore di servizi abbia commesso uno stupro e un'aggressione ai danni di uno di tali due consumatori, tale circostanza possa costituire un avvenimento imprevedibile o insormontabile ai sensi di tale **esimente ??**
- Necessaria interpretazione restrittiva e in modo autonomo e uniforme
- Nella direttiva si fa riferimento a «avvenimento imprevedibile o insormontabile» che si distingue dal caso di «forza maggiore».
  - Definito come circostanze estranee a chi le adduce, anormali e imprevedibili, le cui conseguenze non si sarebbero potute evitare nonostante ogni diligenza impiegata.

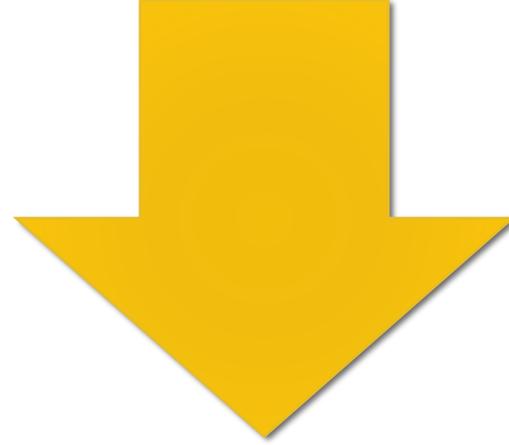
- **Esonero per danni causati da eventi imprevedibili**, indipendentemente dalla circostanza che essi siano normali, o da eventi insormontabili, indipendentemente dalla questione se essi siano prevedibili o normali.
- le **esimenti** elencate illustrano i **casi precisi** in cui l'inadempimento o la cattiva esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto di viaggio «tutto compreso» non sono imputabili né all'organizzatore né ad un altro prestatore di servizi, in quanto non può essere loro attribuita alcuna colpa.
  - Tale mancanza di colpa implica che **l'avvenimento insormontabile o imprevedibile debba essere interpretato come riguardante un fatto o un incidente che esula dalla sfera di controllo dell'organizzatore o del prestatore di servizi.**

- QUINDI: dal momento che le **azioni o le omissioni di un dipendente di un prestatore di servizi** in occasione dell'esecuzione di obblighi derivanti da un contratto di viaggio «tutto compreso» **che comportano un inadempimento o un'inesatta esecuzione** di detti obblighi dell'organizzatore nei confronti del consumatore **rientrano in tale sfera di controllo**, **tali atti o omissioni non possono essere considerati avvenimenti insormontabili o imprevedibili**, ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314.

➤ **IN QUESTO CASO:** l'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314 non possa essere dedotto al fine di esonerare gli organizzatori dal loro obbligo di risarcire i danni causati ai consumatori come conseguenza dell'inadempimento o della cattiva esecuzione .

**CONCLUSIONE**: **l'articolo 5, paragrafo 2, terzo trattino, della direttiva 90/314**, nella parte in cui prevede una causa di esonero dalla responsabilità dell'organizzatore di un viaggio «tutto compreso» per la corretta esecuzione degli obblighi derivanti da un contratto relativo a un viaggio del genere, *concluso tra tale organizzatore e un consumatore e disciplinato da tale direttiva*, deve essere interpretato nel senso che, in caso di inadempimento o di cattiva esecuzione di tali obblighi, risultante dalle azioni di un dipendente di un prestatore di servizi che esegue tale contratto:

- tale dipendente non può essere considerato un prestatore di servizi ai fini dell'applicazione di tale disposizione e
- **l'organizzatore non può essere esonerato dalla responsabilità derivante** da tale inadempimento o cattiva esecuzione, in applicazione di detta disposizione.



- in caso di inadempimento o di cattiva esecuzione di tali obblighi, risultante dalle azioni di un dipendente di un prestatore di servizi che esegue tale contratto,
- **l'organizzatore KUONI non può essere esonerato dalla responsabilità derivante da tale inadempimento o cattiva esecuzione, quindi deve risarcire il viaggiatore.**

# CG, sentenza del 26 marzo 2020, Causa C-215/18, *Libuše Králová c. Primera Air Scandinavia*

- Contratto di viaggio «tutto compreso» tra passeggero e agenzia di viaggio
- Volo ritardato di tre o più ore
- **Ricorso** per chiedere la compensazione pecuniaria
- Vs vettore aereo ?? Oppure vs agenzia di viaggio ??

Chi è responsabile?

## Fatti

- La sig.ra Králová, domiciliata a Praga, concludeva con l'**agenzia di viaggi FIRO-tour a.s.** un **contratto di viaggio «tutto compreso»**, che includeva, da un lato, un trasporto aereo tra Praga e Keflavík (Islanda), assicurato dalla **Primera Air Scandinavia A/S, vettore aereo danese**, e, dall'altro, un alloggio in Islanda.
- Il **volo di andata** in partenza da Praga e a destinazione di Keflavík del **25 aprile 2013**, per il quale la sig.ra Králová disponeva di una prenotazione confermata, subiva un **ritardo di oltre quattro ore**.
- Di conseguenza, la sig.ra Králová proponeva un ricorso per il riconoscimento di una **compensazione pecuniaria** nei confronti della **Primera** dinanzi all'Obvodní soud pro Prahu 8 (**Tribunale del distretto di Praga 8, Repubblica ceca – giudice del luogo di domicilio del consumatore**) per un importo di EUR 400, ai sensi degli articoli 6, paragrafo 1, e 7 del regolamento n. 261/2004.

- Con ordinanza del 1° aprile 2014 il **Tribunale** del distretto di Praga 8 **si dichiarava incompetente** a conoscere di detto ricorso, per il motivo che il regolamento n. 44/2001 non si applicava al Regno di Danimarca, Stato membro in cui la Primera aveva sede.
- Detto giudice aggiungeva che la sua competenza non derivava nemmeno dal capo II, sezione 4 (consumatori), di tale regolamento, in quanto la sig.ra Králová aveva concluso il contratto di trasporto non con la Primera, bensì con l'agenzia di viaggi FIRO-tour.
- Anche qualora si dovesse accertare l'esistenza di un contratto tra le parti della controversia, quest'ultimo, in ogni caso, non riguarderebbe un contratto per prestazioni combinate di trasporto e di alloggio, come richiesto all'**articolo 15, paragrafo 3**, di detto regolamento 44/2001.

3. La presente sezione non si applica ai contratti di trasporto che non prevedono prestazioni combinate di trasporto e di alloggio per un prezzo globale.

- La sig.ra Králová interponeva **appello** avverso la suddetta ordinanza dinanzi al Městský soud v Praze (**Corte regionale di Praga capitale, Repubblica ceca**), che lo **respingeva** con ordinanza del 4 agosto 2014.
  - Quest'ultimo giudice constatava che il regolamento n. 44/2001 si applicava al Regno di Danimarca dal 1° luglio 2007, **ma che esso non consentiva di fondare la competenza dei giudici cechi nel procedimento principale.**
- A seguito di un **ricorso per cassazione** proposto dalla sig.ra Králová dinanzi al Nejvyšší soud (**Corte suprema, Repubblica ceca**), tale giudice, con decisione del 15 settembre 2015, **annullava le ordinanze** del Tribunale del distretto di Praga 8 e della Corte regionale di Praga capitale e rinvia la causa dinanzi Tribunale del distretto di Praga 8, dichiarando che tale Tribunale doveva verificare se la Primera potesse essere convenuta in giudizio alla luce dell'articolo 5, punto 1, e degli articoli 15 e 16 del regolamento n. 44/2001.

- Il giudice del rinvio sottolinea di non poter dedurre immediatamente da tale regolamento se, nei rapporti tra un vettore aereo e un consumatore, qualora il trasporto aereo sia negoziato quale elemento di un viaggio «tutto compreso», siano competenti i giudici del luogo di esecuzione dell'obbligazione contrattuale, ai sensi dell'articolo 5, punto 1, lettera b), di detto regolamento, **oppure i giudici del luogo in cui è domiciliato il consumatore**, a norma dell'articolo 16, paragrafo 1, del medesimo.
- Inoltre, il giudice del rinvio nutre **dubbi** circa la legittimazione passiva della Primera ad essere convenuta in giudizio ai fini dell'esercizio dei diritti previsti dal regolamento n. 261/2004, la quale era tenuta a conformarsi agli obblighi previsti da tale regolamento, nonché circa il rapporto tra la responsabilità che deriva da detto regolamento e quella risultante dalla direttiva 90/314.

In tale contesto, l'Obvodní soud pro Prahu 8 ([Tribunale del distretto di Praga 8](#)) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:

«1) Se tra la ricorrente (passeggero) e la convenuta (vettore aereo operativo) sia intercorso un rapporto contrattuale ai sensi dell'articolo 5, punto 1, del regolamento [n. 44/2001], ancorché le medesime non abbiano stipulato l'una con l'altra alcun contratto e il volo facesse parte di un servizio "tutto compreso" fornito sulla base di un contratto concluso dalla ricorrente con un terzo (un'agenzia di viaggi).

2) Se sia possibile qualificare tale rapporto nell'ambito di un contratto concluso da consumatori ai sensi [degli] (...) articoli da 15 a 17 del [regolamento n. 44/2001].

3) Se la convenuta (vettore aereo) sia legittimata passiva ai fini dell'esercizio dei diritti derivanti dal regolamento [n. 261/2004]».

### Questione 3) – c'è un diritto a compensazione vs vettore aereo?

se il regolamento n. 261/2004 debba essere interpretato nel senso che un passeggero di un volo ritardato di tre o più ore possa proporre, nei confronti del vettore aereo operativo, un ricorso per il riconoscimento di una compensazione pecuniaria ai sensi degli articoli 6 e 7 dello stesso regolamento, anche se tale passeggero e tale vettore non hanno stipulato tra loro alcun contratto e il volo in questione fa parte di un viaggio «tutto compreso», rientrando nella direttiva 90/314.

- Occorre stabilire se il regolamento n. 261/2004 si applichi a un **vettore aereo che abbia operato il volo ritardato per conto della persona che ha stipulato il contratto con il passeggero e senza aver esso stesso concluso alcun contratto con tale passeggero.**
- L'articolo **2, lettera b)**, del regolamento medesimo contiene una **definizione** della nozione di «**vettore aereo operativo**», secondo cui quest'ultimo è un vettore aereo 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.

- In forza dell'articolo **3, paragrafo 5**, lo stesso regolamento si applica ad ogni vettore aereo operativo che trasporta i passeggeri in partenza o a destinazione di un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro.
- La medesima disposizione precisa che, allorché un vettore aereo operativo che non abbia stipulato un contratto con il passeggero ottempera alle obbligazioni previste dal regolamento in parola, si considera che esso agisca per conto della persona che ha stipulato un contratto con tale passeggero.



- Dalle suddette disposizioni risulta che il passeggero di un volo ritardato può avvalersi del regolamento n. 261/2004 contro il vettore aereo operativo, anche se il passeggero e il vettore aereo operativo non hanno stipulato tra loro alcun contratto.
- In secondo luogo, la terza questione mira a stabilire se la circostanza che il contratto di cui trattasi nel procedimento principale costituisca un [viaggio «tutto compreso»](#), ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, della direttiva 90/314, [incida](#) sulla possibilità, per il passeggero, di avvalersi dei diritti derivanti dagli [articoli 6 e 7](#) del regolamento n. 261/2004 a causa di un volo ritardato.

- rapporto fra il regolamento n. 261/2004 e la direttiva 90/314, va anzitutto rilevato che dall'articolo **3, paragrafo 6**, di tale regolamento si evince che quest'ultimo lascia impregiudicati i diritti che i passeggeri, che hanno acquistato un viaggio «tutto compreso», traggono da detta direttiva.
- In proposito, **l'articolo 8, paragrafo 2**, del regolamento dispone che il diritto al rimborso del biglietto si applica anche ai passeggeri i cui voli rientrano in un servizio «tutto compreso», ad esclusione del caso in cui un simile diritto sussista a norma della direttiva 90/314.

= la semplice esistenza di un **diritto al rimborso**, sussistente a norma della direttiva 90/314, è sufficiente per **escludere** che un passeggero, il cui volo faccia parte di un viaggio «tutto compreso», possa chiedere il **rimborso** del suo biglietto aereo, in forza del **regolamento n. 261/2004**, al vettore aereo operativo (*sentenza del 10 luglio 2019, Aegean Airlines, C-163/18, EU:C:2019:585, punto 31*).

➤ **MA il diritto a compensazione pecuniaria** di cui all'articolo 7 di detto regolamento è applicabile in una situazione in cui il volo acquistato da un passeggero faccia parte di un viaggio «tutto compreso», senza che ciò incida sugli eventuali diritti sussistenti a norma della direttiva 90/314.

- interpretazione in linea con intenzione del legislatore dell'Unione: **non escludere** i passeggeri il cui volo faccia parte di un viaggio «tutto compreso» dall'ambito di applicazione di tale regolamento, bensì di **farli beneficiare** dei diritti conferiti dal medesimo, **fatta salva la tutela loro conferita dalla direttiva 90/314.**
- In particolare, il **diritto ad una compensazione pecuniaria** uniforme e calcolata in maniera forfettaria, risultante dall'articolo 7 del regolamento n. 261/2004, figura fra i diritti essenziali conferiti ai passeggeri aerei da tale regolamento, a carico del vettore aereo operativo, e **non ha un equivalente nel sistema instaurato dalla direttiva 90/314, a carico dell'organizzatore di viaggi.**

## Conclusione:

il regolamento n. 261/2004 deve essere interpretato nel senso che un passeggero di un volo ritardato di tre o più ore può proporre un **ricorso** per il riconoscimento di una compensazione pecuniaria ai sensi degli articoli 6 e 7 dello stesso regolamento **nei confronti del vettore aereo operativo**,  
**anche se** tale passeggero e tale vettore aereo non hanno stipulato tra loro alcun contratto e il volo di cui trattasi fa parte di un **viaggio «tutto compreso»** rientrante nella direttiva 90/314.

# Questione 1) – giudice competente?

se l'articolo 5, punto 1, del regolamento n. 44/2001 debba essere interpretato nel senso che un ricorso per il riconoscimento di una compensazione pecuniaria, proposto da un passeggero nei confronti del vettore aereo operativo, rientri nella nozione di «materia contrattuale» ai sensi di tale disposizione, anche se tra dette parti non è stato concluso alcun contratto e il volo effettuato da tale vettore aereo era previsto da un contratto di viaggio «tutto compreso», comprensivo anche di alloggio, stipulato con un terzo.

- l'articolo 5 del regolamento n. 44/2001 prevedeva, al suo punto 1, che la persona domiciliata nel territorio di uno Stato membro può essere convenuta in un altro Stato membro, in materia contrattuale, davanti al giudice del luogo in cui l'obbligazione dedotta in giudizio è stata o deve essere eseguita.
- **nozione** di «materia contrattuale» deve essere interpretata in modo **autonomo + la conclusione di un contratto non** costituisce una **condizione di applicazione** dell'articolo 5, punto 1, del regolamento n. 44/2001.

- Tuttavia, è indispensabile individuare **un'obbligazione**, dato che in forza di tale disposizione la competenza giurisdizionale è determinata in relazione al luogo in cui l'obbligazione dedotta in giudizio è stata o deve essere eseguita. Pertanto, la nozione di «materia contrattuale» non deve essere intesa nel senso che riguarda una situazione in cui non esista alcun obbligo liberamente assunto da una parte nei confronti di un'altra.
- = La norma di competenza speciale in materia contrattuale di cui all'articolo 5, punto 1, del regolamento n. 44/2001 è basata sulla **causa dell'azione in giudizio** e non sull'identità delle parti.

- **Nel caso di specie:** può ritenersi che un vettore aereo, che non abbia concluso alcun contratto di trasporto con il passeggero e che abbia operato un volo previsto da un contratto di viaggio «tutto compreso» stipulato da un terzo, soddisfi un obbligo liberamente assunto nei confronti di un'altra parte e su cui si basa l'azione del ricorrente ??
  - In primo luogo, si deve considerare che nel procedimento principale si tratta di un «**vettore aereo operativo**» ai sensi dell'articolo 2, lettera b), del regolamento n. 261/2004, poiché quest'ultimo ha operato un volo per conto di una persona, giuridica o fisica, che ha concluso un contratto con il passeggero interessato, vale a dire, nella fattispecie, l'agenzia di viaggi.
  - In secondo luogo, si deve considerare che, ai sensi del reg., esso agisce per conto della persona che ha stipulato il contratto con tale passeggero (ordinanza del 13 febbraio 2020, *flightright*, C-606/19, EU:C:2020:101, punto 34).
- = Tale vettore ottemperi ad obbligazioni assunte liberamente nei confronti della controparte contrattuale del passeggero interessato. Tali obbligazioni trovano la loro fonte nel contratto di viaggio «tutto compreso» che il passeggero ha concluso con l'agenzia di viaggi.

- **Di conseguenza:** un ricorso per il riconoscimento di una compensazione pecuniaria per il ritardo prolungato di un volo proposto da tale passeggero nei confronti di detto vettore aereo operativo, che non è la controparte contrattuale di tale passeggero, **deve essere comunque considerato come proposto in materia contrattuale**, ai sensi dell'articolo 5, punto 1, del regolamento n. 44/2001.
- La circostanza che un **contratto di trasporto aereo** faccia parte di un **viaggio «tutto compreso»**, a norma dell'articolo 2, punto 1, della direttiva 90/314, comprensivo di alloggio, **non è idonea ad inficiare detta constatazione.**
  - **tale peculiarità non modifica la natura contrattuale degli obblighi giuridici fatti valere dal passeggero** né la causa della sua azione, che può essere pertanto intentata dinanzi all'uno o all'altro giudice del luogo di esecuzione delle obbligazioni contrattuali.

## Conclusione:

l'articolo 5, punto 1, del regolamento n. 44/2001 dev'essere interpretato nel senso che

un ricorso per il riconoscimento di una compensazione pecuniaria proposto in forza del regolamento n. 261/2004 da un passeggero nei confronti del vettore aereo operativo

rientra nella nozione di «materia contrattuale», ai sensi di tale disposizione,

anche se tra dette parti non è stato concluso alcun contratto e il volo operato da tale vettore aereo era previsto da un contratto di viaggio «tutto compreso», inclusivo anche di alloggio, stipulato con un terzo.

> Quindi si applica il reg 44/2001 per determinare il G competente

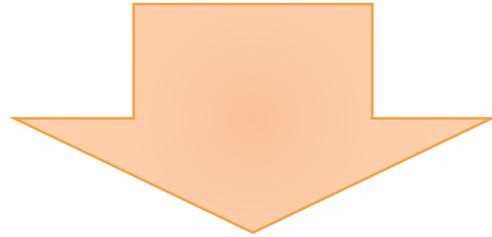
## Questione 2) – si applicano le norme del reg 44/2001 a favore del consumatore?

Se gli articoli da 15 a 17 del regolamento n. 44/2001 debbano essere interpretati nel senso che un ricorso per il riconoscimento di una compensazione pecuniaria proposto da un passeggero nei confronti del vettore aereo operativo, con il quale tale passeggero non ha concluso alcun contratto, rientri nell'ambito di applicazione di detti articoli relativi alla competenza speciale in materia di contratti conclusi dai consumatori ?

- le norme sulla competenza menzionate al capo II, sezione 4, del regolamento n. 44/2001, articoli da 15 a 17, permettono ad un consumatore di scegliere se intentare la sua azione dinanzi al giudice del proprio domicilio oppure dinanzi ai giudici dello Stato membro in cui è domiciliata l'altra parte del contratto.
- Devono ricorrere tre condizioni, che devono essere soddisfatte cumulativamente: (1) una parte contrattuale abbia la **qualità di consumatore** e agisca in un contesto che può essere considerato estraneo alla sua attività professionale, (2) il **contratto** tra il consumatore e un professionista sia stato effettivamente **concluso** e, (3) tale contratto rientri in una delle **categorie** di cui al paragrafo 1, lettere da a) a c), di detto articolo 15.

- Nel caso di specie: le **tre condizioni** possano essere considerate soddisfatte in relazione al rapporto giuridico tra un passeggero e il vettore aereo, qualora essi non abbiano stipulato tra loro alcun contratto??
  - è determinante, ai fini dell'applicazione delle norme sulla competenza risultanti dal capo II, sezione 4, di tale regolamento, che le parti della controversia siano anche le parti del contratto.
  - gli articoli di detta sezione 4 fanno riferimento ai «contratti conclusi [dal] (...) consumatore», alla «controparte del consumatore», all'«altra parte del contratto» concluso dal consumatore, o, ancora, ad una convenzione sul foro stipulata «tra il consumatore e la sua controparte».
  - Tali riferimenti depongono a favore di un'interpretazione secondo cui, ai fini dell'applicazione della medesima sezione 4, **un ricorso proposto da un consumatore deve essere diretto contro la sua controparte.**

- Infatti, la Corte ha dichiarato che le **norme sulla competenza in materia di contratti conclusi dai consumatori** si applicano, in conformità del tenore letterale di tale disposizione, **soltanto all'azione esperita dal consumatore contro l'altra parte del contratto, il che presuppone necessariamente la conclusione di un contratto da parte del consumatore con il professionista in questione.**

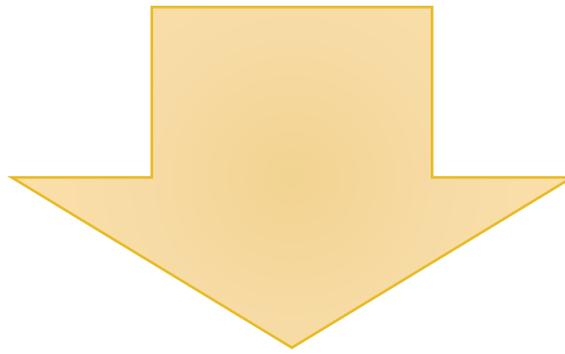


### Conclusione:

gli articoli da 15 a 17 del regolamento n. 44/2001 devono essere interpretati nel senso che

un **ricorso per il riconoscimento di una compensazione pecuniaria**, proposto da un passeggero nei confronti del vettore aereo operativo, con il quale tale passeggero non ha concluso alcun contratto,

**non rientra** nell'ambito di applicazione dei citati articoli relativi alla competenza speciale in materia di contratti conclusi dai consumatori.



## **Nel caso di specie:**

- Ok ricorso per chiedere compensazione pecuniaria del passeggero vs vettore aereo
- Davanti al giudice ceco (Praga) in quanto luogo di partenza del volo (> luogo di esecuzione del servizio = trasporto aereo)

(MA non davanti al giudice del domicilio del consumatore!)

# CG, sentenza 12 gennaio 2023, causa C-396/21, *KT, NS c. FTI Touristik GmbH*

Pandemia - Difetto di conformità?

- controversia tra due viaggiatori, KT e NS e un organizzatore di viaggi, la FTI Touristik GmbH (tedesca),
- vertente sulla **riduzione del prezzo di un pacchetto turistico**, chiesta a seguito di **restrizioni** imposte nel luogo di destinazione di tali due viaggiatori al fine di contrastare la diffusione della **pandemia di COVID-19**, e **sul ritorno anticipato** di questi ultimi al luogo di partenza.

# Fatti

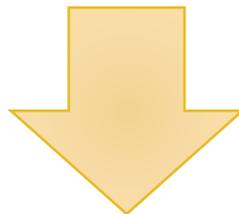
- Il 30 dicembre 2019 i due ricorrenti, **KT e NS**, con domicilio a Monaco di Baviera, Germania, hanno acquistato dalla **FTI Touristik (agenzia tedesca)** un **pacchetto turistico** comprendente, da un lato, un volo di andata e ritorno tra la Germania e la Gran Canaria (Spagna) e, dall'altro, un soggiorno su tale isola per il periodo compreso tra il 13 e il 27 marzo 2020.
- Il **13 marzo 2020** i due viaggiatori sono partiti per il loro luogo di destinazione come previsto.
- Tuttavia, il 15 marzo 2020, le autorità spagnole hanno adottato misure su tutto il territorio spagnolo al fine di contrastare la diffusione della **pandemia di COVID-19**, che comportavano, in particolare, la chiusura delle spiagge della Gran Canaria e l'applicazione di un coprifuoco su tale isola.
- Nell'albergo in cui i soggiornavano i ricorrenti, ai clienti non è stato pertanto consentito lasciare la loro stanza se non per i pasti, è stato vietato l'accesso alle piscine e alle sedie a sdraio e il programma di animazioni è stato annullato.
- Il 18 marzo 2020 i ricorrenti sono stati informati che dovevano tenersi pronti a lasciare l'isola in qualsiasi momento e, il **19 marzo 2020 sono dovuti rientrare in Germania**.

- Al loro ritorno, i ricorrenti hanno chiesto alla FTI Touristik, l'agenzia di viaggio tedesca, di concedere loro una **riduzione di prezzo del loro pacchetto turistico del 70%**, corrispondente a un importo di EUR 1 018,50.
- La FTI Touristik **si è rifiutata** di concedere loro tale riduzione di prezzo, considerando di non poter essere ritenuta responsabile di ciò che costituiva un «rischio generico della vita».
- A seguito di tale diniego, i ricorrenti hanno proposto **ricorso dinanzi all'Amtsgericht München (Tribunale circoscrizionale, Monaco di Baviera, Germania)** al fine di beneficiare di detta riduzione di prezzo.
  - Con sentenza del 26 novembre 2020, tale giudice ha **respinto detto ricorso**, considerando che le misure adottate dalle autorità spagnole per contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19 erano misure di tutela della salute e che una siffatta protezione **non** potesse comportare un «**difetto di conformità**» del pacchetto turistico di questi ultimi, ai sensi dell'articolo 651i del BGB (*che attua la direttiva 2015*).
  - Detto giudice sottolinea che i gestori dell'albergo, in cui i ricorrenti hanno soggiornato, erano stati costretti ad adottare misure di tutela nei confronti dei loro clienti.

- I ricorrenti nel procedimento principale hanno **impugnato tale sentenza** dinanzi al **Landgericht München I (Tribunale del Land, Monaco di Baviera I, Germania)**, giudice del rinvio.
  - Secondo tale giudice, è possibile ritenere che l'organizzatore di un pacchetto turistico possa essere considerato responsabile in caso di un difetto di conformità dei servizi turistici di cui trattasi derivante dall'applicazione delle misure di tutela della salute.
  - Tuttavia, misure simili a quelle adottate dalle autorità spagnole per contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19 erano state adottate anche in Germania, **cosicché le misure imposte nel luogo di destinazione di questi ultimi potrebbero essere considerate «circostanze normali» presenti in tutta l'Europa** a causa di tale pandemia e **non circostanze straordinarie** proprie di tale luogo di destinazione.

- Inoltre, **dubbi** quanto alla questione se le restrizioni così imposte potessero essere considerate parte integrante del «**rischio generico della vita**» che esclude la responsabilità dell'organizzatore del pacchetto turistico di cui trattasi.
  - Esso richiama, a tal riguardo, una sentenza del Bundesgerichtshof (Corte federale di giustizia, Germania), nella quale, in particolare, è stato dichiarato, in sostanza, che la garanzia contrattuale in materia di viaggi può essere limitata per quanto riguarda circostanze che rientrano unicamente nella sfera personale del viaggiatore o nelle quali si concretizzano rischi che il viaggiatore deve sopportare anche nella vita quotidiana.
  - **Il viaggiatore dovrebbe quindi sopportare i rischi connessi ad un'attività che rientra nel «rischio generico della vita» nel caso in cui nessuna violazione di un obbligo o nessun altro fatto generatore di responsabilità siano imputabili all'organizzatore di viaggi interessato.**
  - Ciò si verificherebbe quando, indipendentemente dai servizi turistici previsti nel pacchetto, **il viaggiatore ha un infortunio nel suo luogo di vacanza, si ammala, rimane vittima di un reato, o per qualsiasi altro motivo personale non può più beneficiare del resto di tali prestazioni.**

- Notare che il considerando 31 della direttiva 2015/2302 menziona tra le «**circostanze inevitabili e straordinarie**», ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, di quest'ultima, «il focolaio di una grave malattia nel luogo di destinazione del viaggio», si può supporre che tali autori **non** abbiano preso in considerazione la fattispecie di una **pandemia**.



## **Questione pregiudiziale:**

«Se le misure restrittive adottate a causa di una malattia infettiva diffusa nel luogo di destinazione del viaggio costituiscono un **difetto di conformità** ai sensi dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2015/2302 anche qualora, in ragione del **carattere pandemico** della diffusione di detta malattia, tali misure restrittive siano state adottate tanto nel luogo di residenza del viaggiatore quanto in altri Stati».



l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che un **viaggiatore** ha diritto ad una **riduzione del prezzo del suo pacchetto turistico** quando un **difetto di conformità** dei servizi turistici compresi nel suo pacchetto è **dovuto a restrizioni** imposte nel luogo di destinazione di tale viaggiatore per contrastare la diffusione di una malattia infettiva e tali restrizioni sono state imposte anche nel luogo di residenza di quest'ultimo nonché in altri paesi a causa della diffusione su scala mondiale di tale malattia??

### **Valutazione:**

- l'organizzatore può dimostrare che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore.
- Quindi, la nozione di «difetto di conformità» è definita come **l'inadempimento o l'inesatta esecuzione dei servizi turistici inclusi in un pacchetto**, sufficiente a conferire al viaggiatore il diritto di ottenere una **riduzione del prezzo** del suo pacchetto turistico presso l'organizzatore che glielo ha venduto.

- La **causa** di tale difetto di conformità, in particolare, la sua imputabilità a tale organizzatore è **irrilevante** al riguardo.
  - la **constatazione** di un difetto di conformità è **oggettiva**, nel senso che implica soltanto un confronto tra i servizi inclusi nel pacchetto del viaggiatore interessato e quelli effettivamente forniti a quest'ultimo.
  - La sola **eccezione** prevista a tale diritto del viaggiatore acquirente di un pacchetto turistico è quando il difetto sia imputabile a quest'ultimo.
    - Necessaria interpretazione restrittiva; quindi non può riguardare situazioni diverse da quelle in cui il difetto di conformità è imputabile a tale viaggiatore.
- > Pertanto, **l'inadempimento o l'inesatta esecuzione** dei servizi turistici inclusi in un pacchetto conferisce al viaggiatore interessato il **diritto ad una riduzione di prezzo in ogni caso**, **salvo** quando tale inadempimento o inesatta esecuzione siano imputabili allo stesso viaggiatore.

- Il fatto che il **difetto di conformità** di tali servizi turistici sia **imputabile all'organizzatore o a persone diverse** da detto viaggiatore, o
- il fatto che esso sia **dovuto a** circostanze che sfuggono al controllo di tale organizzatore quali «**circostanze inevitabili e straordinarie**»,  
non incidono pertanto sull'esistenza del diritto dello stesso viaggiatore ad una riduzione di prezzo.

➤ Tenendo conto del **contesto** nel quale si inserisce l'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302 (artt. 13 e 14) > relativo al **regime di responsabilità oggettiva dell'organizzatore** interessato + definizione limitativa delle fattispecie in cui quest'ultimo può esserne **esonerato**.

➤ Infatti, **l'articolo 13** di detta direttiva, intitolato «Responsabilità dell'esecuzione del pacchetto», prevede, al suo paragrafo 1, che gli Stati membri provvedono affinché tale organizzatore sia ritenuto responsabile dell'esecuzione dei servizi turistici previsti dal contratto di pacchetto turistico, *indipendentemente dal fatto che tali servizi debbano essere prestati dall'organizzatore o da altri fornitori di servizi turistici.*

➤ Il **paragrafo 3** di tale articolo dispone che, ove uno di tali servizi non sia eseguito secondo quanto pattuito nel contratto di pacchetto turistico, **detto organizzatore** deve, in linea di principio, **porre rimedio** al difetto di conformità e, nelle situazioni in cui non possa porvi rimedio, si applica **l'articolo 14, par. 1** della direttiva sulla **riduzione del prezzo.**

➤+ **par. 2 e par. 3** prevedono **diritto al risarcimento** di qualsiasi danno che il viaggiatore subisca a causa del difetto di conformità dei servizi turistici forniti, salvo quando tale difetto di conformità sia *imputabile al viaggiatore stesso o a un terzo estraneo* alla fornitura dei servizi turistici di cui trattasi e sia imprevedibile ed inevitabile, oppure sia dovuto a «circostanze inevitabili e straordinarie».

➤ **eccezioni** al diritto al risarcimento dei danni sono **tipiche** di tale diritto e **non** possono essere **applicate al diritto a una riduzione di prezzo**.

- Tenendo conto dell'**obiettivo** della direttiva di garantire un livello elevato di protezione dei consumatori, L'interpretazione letterale dell'articolo 14, paragrafo 1, di tale direttiva è corroborata **dall'interpretazione teleologica** di quest'ultima.

➤ Infatti, un livello elevato di protezione dei consumatori è garantito conferendo ai viaggiatori il diritto a una riduzione di prezzo in tutti i casi di difetto di conformità dei servizi turistici forniti, **indipendentemente dalla causa e dall'imputabilità di tale difetto di conformità** e prevedendo come **unica eccezione** a tale diritto la fattispecie in cui detto difetto di conformità è imputabile al viaggiatore interessato.

- Nel **caso di specie**, e fatta salva una verifica che spetterà al giudice del rinvio effettuare, **i difetti di conformità dei servizi turistici** di cui trattasi nel procedimento principale sono **dovuti a misure sanitarie** adottate nel luogo di destinazione dei ricorrenti nel procedimento principale per contrastare la diffusione della **pandemia di COVID-19**.
- Tali **misure sanitarie**, così come il fatto che misure simili sono state adottate nel luogo di residenza dei ricorrenti nel procedimento principale e in altri paesi, **non possono ostacolare il diritto di questi ultimi di beneficiare di una riduzione di prezzo**, in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302.

## + NON è rilevante valutare:

- Se le misure adottate per contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19 possano essere considerate non circostanze eccezionali, bensì **circostanze normali** in quanto adottate in molti altri paesi.
- Se tali misure e le loro conseguenze rientrino nel «**rischio generico della vita**» che un viaggiatore deve sopportare.

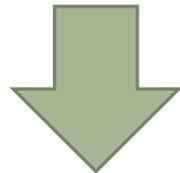
➤ la constatazione (oggettiva) di un difetto di conformità dei servizi forniti richiede solo un confronto tra i servizi inclusi nel pacchetto turistico del viaggiatore interessato e quelli effettivamente forniti a quest'ultimo, di modo che **la natura straordinaria o normale delle circostanze che accompagnano tale difetto di conformità non incide sul riconoscimento di tale diritto.**

➤ sebbene le restrizioni che le autorità pubbliche impongono a tale viaggiatore a causa della pandemia di COVID-19 costituiscano un rischio per quest'ultimo, **l'inadempimento o l'inesatta esecuzione di servizi relativi a pacchetti turistici causati da tali restrizioni non è tuttavia imputabile a detto viaggiatore.**

- Per valutare l'esistenza di un diritto a una riduzione di prezzo, in applicazione dell'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva 2015/2302, spetterà ancora al giudice nazionale prendere in considerazione i seguenti elementi.
- valutare, sulla base dei servizi che l'organizzatore interessato doveva fornire, *conformemente al contratto di pacchetto turistico stipulato con i ricorrenti*, se le misure adottate, in particolare, la chiusura delle piscine dell'albergo interessato, l'assenza di un programma di animazione in tale albergo nonché l'impossibilità di accedere alle spiagge della Gran Canaria e di visitare tale isola potevano costituire inadempimenti o inesatta esecuzione di tale contratto da parte dell'organizzatore in questione.

- valutare se la **riduzione di prezzo** del pacchetto di cui trattasi sia **adeguata** per il periodo durante il quale vi sia stato difetto di conformità, al pari della constatazione di un difetto di conformità; valutazione che deve avvenire in modo obiettivo tenendo conto degli obblighi dell'organizzatore in forza del contratto di pacchetto turistico.
- Deve basarsi su una stima del valore dei servizi turistici compresi nel pacchetto considerato inadempiti o eseguiti in maniera inesatta, tenendo conto della durata di tale inadempimento o inesatta esecuzione e del valore di detto pacchetto.
- La riduzione del prezzo di tale pacchetto deve corrispondere al valore dei servizi turistici non conformi.

- valutare se la **mancata segnalazione che il viaggiatore è tenuto a fare nei cfr dell'organizzatore** (senza indebito ritardo e tenuto conto delle circostanze del caso di specie) dei casi di difetto di conformità rilevati nell'ambito dell'esecuzione di un servizio turistico può essere presa in considerazione ai fini della fissazione della riduzione di prezzo di tale pacchetto qualora tale segnalazione avesse potuto avere l'effetto di limitare la durata del difetto di conformità constatato.
- **Nel caso di specie**, anche se tali casi di difetto di conformità sono dovuti alle misure adottate dalle autorità spagnole per contrastare la diffusione della pandemia di COVID-19, l'avviso da parte dei ricorrenti di detti casi di difetto di conformità non poteva avere l'effetto di limitarne la durata. La **mancata segnalazione non può pertanto essere presa in considerazione** nell'ambito della fissazione di tale riduzione di prezzo.



**Sì riduzione prezzo** del pacchetto turistico a causa delle misure restrittive durante il Covid.

## Conclusione:

L'articolo 14, paragrafo 1, della direttiva (UE) 2015/2302, deve essere interpretato nel senso che:

un viaggiatore ha diritto a una **riduzione del prezzo del suo pacchetto turistico** quando un **difetto di conformità** dei servizi turistici inclusi nel suo pacchetto sia dovuto a **restrizioni** imposte nel suo luogo di destinazione per contrastare la diffusione di una malattia infettiva e tali restrizioni siano state imposte anche nel luogo di residenza di quest'ultimo e in altri paesi a causa del carattere pandemico di tale malattia.

Per essere **adeguata**, tale riduzione di prezzo deve essere valutata con riferimento ai servizi inclusi nel pacchetto considerato e corrispondere al valore dei servizi rispetto ai quali il difetto di conformità sia stato accertato.

# CG, sentenza 14 settembre 2023, causa C-83/22, RTG contro Tuk Tuk Travel SL

Oggetto= validità dell'articolo 5 della direttiva (UE) **2015/2302** relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, alla luce degli articoli 114 e 169 TFUE, nonché sull'interpretazione di questi due ultimi articoli e dell'articolo 15 di tale direttiva.

domanda presentata nell'ambito di una **controversia tra RTG, un viaggiatore**, e la **Tuk Tuk Travel SL, un organizzatore di viaggi spagnolo**, in relazione a una somma che tale viaggiatore ha versato a seguito della stipula di un contratto di pacchetto turistico, di cui chiede il rimborso parziale a tale organizzatore di viaggi **dopo aver risolto detto contratto di viaggio a motivo della propagazione del coronavirus nei paesi di destinazione.**

- Nell'ottobre 2019 un viaggiatore RTG ha acquistato presso l'organizzatore di viaggi Tuk Tuk Travel SL un pacchetto turistico per due persone a destinazione Vietnam e Cambogia
- la partenza da Madrid (Spagna) doveva effettuarsi l'8 marzo 2020, mentre il ritorno era previsto il successivo 24 marzo.
- Il viaggiatore ha pagato quasi la metà del prezzo totale del pacchetto. Il contratto forniva informazioni sulla possibilità di risoluzione prima della data di partenza, dietro pagamento di spese. Per contro, nulla indicava riguardo alla possibilità di risoluzione senza spese a motivo di circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione, come previsto dalla direttiva sui pacchetti turistici.

- Il 12 febbraio 2020, tenuto conto della propagazione del coronavirus in Asia, il viaggiatore ha informato la Tuk Tuk Travel della sua decisione di risolvere il contratto e le ha chiesto il rimborso di tutte le somme che poteva pretendere.
- Poiché l'organizzatore di viaggi gli aveva comunicato che, previa deduzione delle spese di annullamento, gli sarebbe stata rimborsata solo una piccola parte dell'importo versato, il viaggiatore ha presentato ricorso.
- Egli afferma di aver risolto il contratto quasi un mese prima della data di partenza prevista e invoca un caso di forza maggiore: la propagazione del coronavirus in Asia.
- Il viaggiatore, che non è rappresentato da un avvocato, chiede solo un rimborso parziale dell'importo versato, poiché ritiene che un quarto di tale importo corrisponda alle spese di gestione sostenute dalla Tuk Tuk Travel.

Il giudice spagnolo investito della causa ha chiesto alla Corte di giustizia di interpretare la direttiva sui pacchetti turistici.

- Esso si interroga, in particolare, sulla **possibilità di concedere d'ufficio** al viaggiatore, ai sensi della direttiva, **il rimborso integrale** dei pagamenti effettuati, qualora quest'ultimo abbia risolto il contratto a motivo di circostanze straordinarie.

**La Corte osserva che,**

- che la direttiva impone ad un organizzatore di viaggi di informare il viaggiatore, in particolare, del suo diritto di risoluzione,
- data l'importanza del diritto di risoluzione conferito dalla direttiva (nonché del conseguente diritto al rimborso integrale dei pagamenti effettuati), **la sua tutela effettiva richiede che il giudice nazionale possa rilevarne d'ufficio la violazione, in particolare quando il viaggiatore non fa valere il suo diritto perché ne ignora l'esistenza.**
- Tale esame d'ufficio è tuttavia subordinato a talune condizioni:

- una delle parti del contratto di pacchetto turistico di cui trattasi deve aver **avviato un procedimento giurisdizionale** dinanzi al giudice nazionale e tale procedimento deve avere ad oggetto detto contratto;
- il **diritto di risoluzione deve essere connesso all'oggetto** della controversia quale definito dalle parti;
- il **giudice nazionale deve disporre di tutti gli elementi** di diritto e di fatto necessari per valutare se tale **diritto di risoluzione** possa essere invocato dal viaggiatore interessato;
- quest'ultimo **non deve aver espressamente indicato** al giudice nazionale che si opponeva all'applicazione della direttiva per quanto riguarda tale diritto.

Nel caso di specie, e fatta salva la valutazione del giudice spagnolo, tali condizioni sembrano essere soddisfatte.

- Secondo la Corte la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» può comprendere **lo scoppio di una crisi sanitaria mondiale.**
- E la causa dinanzi al giudice spagnolo verte infatti sul rimborso dei pagamenti effettuati dal viaggiatore a seguito della sua decisione di risolvere il contratto a motivo della propagazione del coronavirus.
- non si può escludere che il viaggiatore abbia ignorato l'esistenza del suo diritto di risoluzione poiché la Tuk Tuk Travel non l'ha informato al riguardo.

Il giudice spagnolo sarebbe quindi tenuto ad esaminare d'ufficio il diritto di risoluzione.

- Esso dovrà, in particolare, da un lato, informare il viaggiatore di tale diritto e, dall'altro, dargli la possibilità di farlo valere nel procedimento giurisdizionale in corso.
- **l'esame d'ufficio** non impone al giudice nazionale di risolvere d'ufficio il contratto di pacchetto turistico di cui trattasi senza spese e conferendo al viaggiatore il diritto al **rimborso integrale** dei pagamenti effettuati.
- Spetta al viaggiatore decidere se desidera o meno far valere tale diritto dinanzi al giudice.

# Conclusioni

L'art. 5 direttiva **impone a un organizzatore di viaggi di informare** il viaggiatore del suo **diritto di risoluzione** di cui all'articolo 12, paragrafo 2, di tale direttiva.

La validità dell'articolo 5, paragrafo 1, di detta direttiva alla luce dell'articolo 169, paragrafo 1 e paragrafo 2, lettera a), TFUE, in combinato disposto con l'articolo 114, paragrafo 3, TFUE, non può pertanto essere rimessa in discussione per il motivo che **esso non prevedrebbe di informare il viaggiatore** del suo diritto di risoluzione di cui all'articolo 12, paragrafo 2, della medesima direttiva.

L'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 **non osta** all'applicazione di disposizioni del diritto processuale nazionale che sanciscono i principi dispositivo e di congruenza in forza dei quali, qualora la risoluzione di un contratto di pacchetto turistico soddisfi le condizioni previste da tale disposizione e il viaggiatore interessato sottoponga al giudice nazionale una domanda di rimborso inferiore a un rimborso integrale, **tale giudice non può concedere d'ufficio a detto viaggiatore un rimborso integrale**, *purché tali disposizioni non escludano che detto giudice possa informare d'ufficio tale viaggiatore del suo diritto ad un rimborso integrale e consentire a quest'ultimo di farlo valere dinanzi ad esso.*

# CG, sentenza 8 giugno 2023, causa C-407/21, *UFC - Que choisir e CLCV UFC*

Pandemia, rimborso integrale

Pacchetti turistici e pandemia di COVID-19: **una normativa nazionale che esenta temporaneamente gli organizzatori dal loro obbligo di rimborso integrale in caso di risoluzione non è compatibile con il diritto dell'Unione.**

Uno Stato membro non può addurre il timore di difficoltà interne per giustificare l'inosservanza degli obblighi discendenti dal diritto dell'Unione quando tale inosservanza non è conforme ai requisiti della forza maggiore.

La **UFC-Que Choisir** e la **CLCV**, due associazioni per la tutela degli interessi dei consumatori, hanno adito il Conseil d'État (Consiglio di Stato) francese chiedendo l'**annullamento di un'ordinanza** relativa alle condizioni finanziarie per la risoluzione di taluni contratti di viaggio e di soggiorno turistici in caso di circostanze inevitabili e straordinarie o di forza maggiore (**causa C-407/21**).

- Tale normativa è stata adottata nell'ambito della pandemia di COVID-19, al fine di consentire agli organizzatori di viaggi, in caso di "risoluzione" del contratto di pacchetto turistico avvenuta a causa di circostanze inevitabili e straordinarie, di emettere un **buono valido 18 mesi** e che può comportare il rimborso dei pagamenti effettuati dai viaggiatori solo dopo il mancato utilizzo di tale buono per detto periodo.

- Ciò costituiva una deroga ai dettami della direttiva sui pacchetti turistici, che prevede un rimborso integrale di tali pagamenti entro quattordici giorni dalla risoluzione.
- Secondo il governo francese, tale misura mirava a preservare la sopravvivenza del settore turistico evitando che, a causa del notevole numero di domande di rimborso connesse alla pandemia di COVID-19, la solvibilità degli organizzatori di viaggi fosse talmente compromessa da mettere a repentaglio la loro esistenza

➤ la Corte dichiara che **gli Stati membri non possono invocare la forza maggiore per esentare, *quand'anche temporaneamente*, gli organizzatori di pacchetti turistici dall'obbligo di rimborso previsto dalla direttiva.**

- precisa che per "rimborso" si deve intendere una **restituzione sotto forma di denaro**. Il legislatore dell'Unione non ha previsto la possibilità di sostituire tale obbligo di pagamento con una prestazione che rivesta un'altra forma, come la proposta di buoni.

- L'obiettivo perseguito dalla direttiva in questione consiste nella realizzazione di un livello elevato e il più uniforme possibile di protezione dei consumatori.
- Di fatto, **il rimborso sotto forma di denaro è il più idoneo a contribuire alla tutela degli interessi del viaggiatore**, il che evidentemente non esclude che il viaggiatore accetti, su base volontaria, un rimborso sotto forma di un buono.

Per quanto riguarda i **motivi di risoluzione** di un contratto di pacchetto turistico,

la Corte considera che una crisi sanitaria mondiale come la pandemia di **COVID-19** deve essere considerata idonea a rientrare tra le "**circostanze inevitabili e straordinarie**" ai sensi delle quali la direttiva prevede un rimborso integrale,

- in quanto evento che esula manifestamente da qualsiasi controllo e le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate neppure adottando tutte le ragionevoli misure.

La Corte respinge peraltro l'argomento addotto dal governo francese, secondo cui la pandemia di COVID-19, pur rientrando nelle "circostanze inevitabili e straordinarie", costituiva parimenti un caso di forza maggiore, comprendente ipotesi che vanno oltre quanto previsto al momento dell'adozione della direttiva e che consentono l'adozione di una normativa nazionale che deroga all'obbligo di rimborso integrale.

- Essa rileva al riguardo che la **nozione di "circostanze inevitabili e straordinarie"** costituisce, ai fini della direttiva, **un'attuazione esaustiva della forza maggiore**. Orbene, **la direttiva non prevede la possibilità di derogare all'obbligo di rimborso integrale per motivi di forza maggiore**.

**Inoltre, la forza maggiore non può essere invocata dagli Stati membri neppure per giustificare l'adozione di una normativa nazionale in contrasto con le disposizioni di una direttiva.**

- Infatti, le condizioni per la sussistenza della forza maggiore non sono comunque soddisfatte, in quanto
- i) la normativa controversa sfocia in una sospensione provvisoria generalizzata dell'obbligo di rimborso, senza tener conto della situazione finanziaria concreta e individuale degli organizzatori di viaggi interessati;
- II) le conseguenze finanziarie lamentate dal governo francese avrebbero potuto essere evitate adottando, ad esempio, determinati aiuti di Stato a favore degli organizzatori di viaggi interessati;
- III) detta normativa (che esonera gli organizzatori di viaggi dal loro obbligo di rimborso per un periodo che può arrivare fino a 21 mesi) non è concepita in modo da limitare i propri effetti al periodo necessario per porre rimedio alle difficoltà causate dall'evento che può rientrare nella forza maggiore.

➤ spetta a un **giudice nazionale**, investito di un ricorso per l'annullamento di una normativa nazionale che esso considera contraria al diritto dell'Unione, procedere all'annullamento di quest'ultima.

• la facoltà di rimaneggiare, in circostanze eccezionali (ad esempio, di fronte a considerazioni imperative relative alla tutela dell'ambiente o all'approvvigionamento di energia elettrica di uno Stato membro), gli effetti di una decisione di annullamento non è applicabile nel caso di specie:

- **infatti, l'annullamento dell'ordinanza controversa non è idoneo a comportare conseguenze pregiudizievoli sul settore dei pacchetti turistici** di portata tale da rendere necessario il mantenimento dei suoi effetti al fine di tutelare gli interessi finanziari degli operatori di detto settore.

# DISPOSITIVO

- *qualora, a seguito della risoluzione di un contratto di pacchetto turistico, l'organizzatore del pacchetto sia tenuto, in forza di tale disposizione, a rimborsare integralmente al viaggiatore interessato i pagamenti effettuati per detto pacchetto, per tale rimborso si intende unicamente una restituzione di detti pagamenti sotto forma di una somma di denaro.*
- *È vietata una normativa nazionale in forza della quale gli organizzatori di pacchetti turistici sono temporaneamente esentati, nel contesto dello scoppio di una crisi sanitaria mondiale che impedisce l'esecuzione dei contratti di pacchetto turistico, dal loro obbligo di rimborsare integralmente ai viaggiatori colpiti, entro 14 giorni dalla risoluzione di un contratto, i pagamenti effettuati per il contratto risolto, e ciò anche laddove una siffatta normativa miri ad evitare che la solvibilità di tali organizzatori di viaggi sia compromessa al punto da mettere a repentaglio la loro sussistenza a causa del numero considerevole di richieste di rimborso attese, e quindi miri a preservare la sopravvivenza del settore interessato.*
- *un giudice nazionale investito di un ricorso di annullamento di una normativa nazionale contraria all'articolo 12, paragrafi da 2 a 4, della direttiva 2015/2302 non può modulare gli effetti nel tempo della sua decisione che annulla tale normativa nazionale.*

# CG, sentenza 8 giugno 2023, causa C-540/21, *Commissione/Slovacchia*

Ricorso per infrazione

**la Repubblica slovacca è venuta meno all'obbligo** ad essa incombente in forza della direttiva sui pacchetti turistici

**adottando una modifica legislativa che priva temporaneamente i viaggiatori del loro diritto di risolvere un contratto di pacchetto turistico senza spese e di ricevere un rimborso integrale,**

In base al quale l'organizzatore era autorizzato a proporre ai viaggiatori interessati un pacchetto turistico alternativo *anziché il rimborso dei pagamenti effettuati*, e che tali viaggiatori avevano diritto a tale rimborso solo dopo il 31 agosto 2021 e al più tardi il 14 settembre 2021.

# CG, sentenza 29 febbraio 2024, causa C-299/22, *M.D c. «Tez Tour» UAB*

Risoluzione del contratto, pandemia

Il 27 febbraio 2020 **M. D.** ha informato la Tez Tour della sua **intenzione di risolvere detto contratto, a causa del rischio sanitario** connesso alla diffusione della COVID-19.

La Tez Tour ha respinto detta richiesta.

Pertanto, **M. D.** ha adito i giudici competenti, invocando **circostanze inevitabili e straordinarie** verificatesi nel luogo di destinazione del viaggio organizzato o nelle sue immediate vicinanze, tali da rendere impossibile l'esecuzione, in piena sicurezza, di tale viaggio o il trasporto dei passeggeri verso la destinazione dello stesso, in particolare senza esporre questi ultimi a disagi o a rischi sanitari.

**Le domande di M. D. sono state respinte sia in primo grado sia in appello.**

- Investito di un **ricorso per cassazione** proposto da M. D., il giudice del rinvio ha deciso di interrogare la Corte sull'interpretazione della **direttiva sui pacchetti turistici**, invitandola a
- precisare le condizioni alle quali un viaggiatore può invocare l'esistenza di «circostanze inevitabili e straordinarie» ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, di tale direttiva,
- in un contesto in cui **le autorità nazionali competenti avevano pubblicato solo il 12 marzo 2020, quindi dopo la risoluzione**, una raccomandazione rivolta ai viaggiatori al fine di incoraggiarli a rinviare, nei mesi successivi, tutti i loro viaggi all'estero, compresi i viaggi negli Emirati arabi uniti, a causa della pandemia di COVID-19.

- la **constatazione del verificarsi**, nel luogo di destinazione di un viaggio o nelle sue immediate vicinanze di «**circostanze inevitabili e straordinarie**», ai sensi della direttiva sui pacchetti turistici, **non è subordinata alla condizione** che le autorità competenti abbiano pubblicato una **raccomandazione ufficiale** diretta a sconsigliare ai viaggiatori di recarsi nella zona interessata o una decisione ufficiale che qualifichi tale zona come «area a rischio».
- sulla questione di quale tipo di circostanze rientri nella **nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie (...)** che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione»:

- Essa rileva quindi che il **diritto di risolvere** un contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione **non è sottoposto alla condizione che si siano verificate circostanze** che rendano oggettivamente impossibile l'esecuzione del pacchetto in questione o il trasferimento dei passeggeri verso la destinazione.
- In tal senso, si può considerare che **una crisi sanitaria**, come quella dovuta alla diffusione della COVID-19, tenuto conto del grave rischio che quest'ultima rappresenta per la salute umana, **ha «un'incidenza sostanziale sull'esecuzione** del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione», **indipendentemente dal fatto che essa non sia necessariamente tale da rendere tale esecuzione oggettivamente impossibile.**

- sulla valutazione **dell'esistenza di tali conseguenze**, la Corte precisa che **fattori personali** relativi alla situazione individuale dei viaggiatori, *come il fatto di viaggiare con bambini in tenera età o di appartenere ad un gruppo a più alto rischio*, possono incidere sulla gravità delle conseguenze provocate dalle circostanze inevitabili e straordinarie invocate da un viaggiatore, nella misura in cui sono di natura oggettiva.
- Questi stessi fattori **possono infatti incidere sulla possibilità di eseguire, in buone condizioni, il pacchetto turistico di cui trattasi.**
- Tuttavia, **tali fattori personali non possono essere sufficienti**, in quanto tali, **a giustificare** che il viaggiatore interessato eserciti il suo **diritto di risolvere** un contratto di pacchetto turistico senza pagare spese di risoluzione.
- Al contrario, tali fattori **sono pertinenti solo qualora siano tali da influire sulla valutazione** delle conseguenze oggettivamente ricollegabili al verificarsi di «circostanze inevitabili e straordinarie».

Pertanto, la Corte conclude che:

**la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie (...)** che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione» del viaggio di cui trattasi **comprende anche circostanze che comportano** che l'esecuzione di detto pacchetto turistico non possa avvenire senza esporre i viaggiatori interessati a rischi per la loro salute e la loro sicurezza, tenuto conto, se del caso, dei fattori personali relativi alla situazione individuale di tali viaggiatori.

- sulla **valutazione dell'incidenza sostanziale** sull'esecuzione del pacchetto turistico o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione:

la Corte sottolinea,

- da un lato, che tale valutazione deve fondarsi su una «previsione» per quanto riguarda la probabilità che le circostanze inevitabili e straordinarie invocate dal viaggiatore interessato avranno una tale incidenza sull'esecuzione del pacchetto turistico.

➤ Infatti, poiché tale incidenza si manifesta in via definitiva solo al momento dell'esecuzione di detto pacchetto turistico, la sua valutazione, al momento della risoluzione, è necessariamente di natura prospettica.

- Dall'altro lato, la valutazione di tale incidenza deve essere effettuata collocandosi, alla data di risoluzione del contratto di pacchetto turistico interessato, nella prospettiva di un viaggiatore medio, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto.

- In terzo luogo, la Corte constata che i **termini «inevitabili e straordinarie»** tendono, di per sé, a indicare che la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» riguarda solo situazioni che, da un lato, **non esistevano alla data della conclusione di un contratto di pacchetto turistico** e, dall'altro, **erano imprevedibili**.

➤ Pertanto, **circostanze già note** al viaggiatore interessato o prevedibili per quest'ultimo a tale data **non** possono essere **invocate** dallo stesso ai sensi di detta nozione e non possono quindi fondare l'esercizio del diritto di risolvere tale contratto senza pagare spese di risoluzione.

- Per quanto riguarda la valutazione di una situazione esistente o prevedibile alla data di conclusione di un contratto di pacchetto turistico, ma in forte evoluzione, **non si può escludere** che una situazione del genere abbia subito, dopo la conclusione di tale contratto, mutamenti sostanziali, così da risultare diversa da quella di cui il viaggiatore interessato era a conoscenza o che egli poteva ragionevolmente prevedere al momento della conclusione di tale contratto.
- In un caso del genere, **tali mutamenti potrebbero dare luogo a una situazione nuova**, capace di rispondere in quanto tale alla definizione della nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie».

- Sul **luogo** in cui devono prodursi le conseguenze causate da circostanze inevitabili e straordinarie: la Corte rileva che, qualora tali conseguenze si estendano oltre il luogo di destinazione per raggiungere, in particolare, il luogo di partenza o di ritorno o i luoghi di scalo e di coincidenza del viaggio, esse possono incidere sull'esecuzione del pacchetto turistico di cui trattasi.
- A tale titolo, esse devono poter essere prese in considerazione ai fini dell'applicazione dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva sui pacchetti turistici.
- A tale riguardo, è possibile, in particolare, che siano adottate **misure nel luogo di partenza** in conseguenza alle circostanze che si verificano nel luogo di destinazione, come misure consistenti nel sottoporre a restrizioni i viaggiatori che ritornano al luogo di partenza, **che potrebbero quindi essere incluse nella valutazione dell'incidenza sostanziale** sull'esecuzione del contratto di pacchetto turistico in questione.

## Dispositivo

- la constatazione del verificarsi, nel luogo di destinazione di un viaggio o nelle sue immediate vicinanze, di «circostanze inevitabili e straordinarie», nel senso di tali disposizioni, **non** può essere **subordinata** alla condizione che le autorità competenti abbiano pubblicato una **raccomandazione ufficiale** intesa a sconsigliare ai viaggiatori di recarsi nella zona interessata o una decisione ufficiale che qualifichi tale zona come «area a rischio».
- la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie (...) che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione» del viaggio in questione **comprende** non solo le **circostanze che rendono impossibile l'esecuzione di tale pacchetto**, ma anche le **circostanze** che, pur non impedendo tale esecuzione, **comportano che essa non possa avvenire senza esporre i viaggiatori interessati a rischi per la loro salute e sicurezza**, tenuto conto, se del caso, dei fattori personali relativi alla situazione individuale di tali viaggiatori. La valutazione di tale incidenza deve essere effettuata collocandosi, **alla data della risoluzione del contratto di pacchetto turistico** di cui trattasi, **nella prospettiva di un viaggiatore medio**, normalmente informato e ragionevolmente attento e avveduto.

- una **situazione** che, alla data della conclusione di un contratto di pacchetto turistico, era **già nota** al viaggiatore interessato o era prevedibile per quest'ultimo, **non può essere invocata** da tale viaggiatore a titolo di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi di tale disposizione, **fatta salva tuttavia l'ipotesi**, tenuto conto del **carattere evolutivo** di tale situazione, che quest'ultima abbia subito **mutamenti sostanziali** dopo la conclusione del contratto, tali da generare una situazione nuova, idonea a rispondere in quanto tale alla definizione della nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi di detta disposizione.
- per determinare se circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze, abbiano «un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione», possono essere prese in considerazione **anche le conseguenze** che si verificano **nel luogo di partenza** nonché nei diversi **luoghi connessi** alla partenza e al ritorno dal viaggio di cui trattasi, qualora esse incidano sull'esecuzione di tale pacchetto.

# CG, sentenza 29 febbraio 2024, causa C-584/22, *QM c. Kiwi Tours GmbH*

Pandemia, Art. 12 direttiva pacchetti, circostanze eccezionali, momento, risoluzione

- controversia tra QM e la Kiwi Tours GmbH
- sul diritto al **rimborso integrale** dei pagamenti effettuati dal viaggiatore interessato in forza del suo contratto di pacchetto turistico, comprendente il rimborso delle spese di risoluzione poste a suo carico, a seguito della **risoluzione di detto contratto** da parte di tale viaggiatore a **motivo del rischio sanitario connesso alla diffusione della COVID-19**.

il giudice del rinvio (Corte federale tedesca) chiede

**se l'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 debba essere interpretato nel senso che,**

per determinare se si siano verificate «circostanze inevitabili e straordinarie», che «hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione», ai sensi di tale disposizione, occorre tener conto unicamente della situazione esistente alla data in cui il viaggiatore ha risolto il suo contratto di pacchetto turistico, o se si debba tenere conto anche di **circostanze inevitabili e straordinarie verificatesi dopo tale data, ma prima dell'inizio del pacchetto in questione.**

- l'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302 prevede che «in caso di **circostanze inevitabili e straordinarie** verificatesi **nel luogo di destinazione** o nelle sue immediate vicinanze e che hanno un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione», il viaggiatore ha diritto di **risolvere il contratto di pacchetto turistico** **prima dell'inizio del pacchetto** senza corrispondere spese di risoluzione e di ottenere quindi il rimborso integrale dei pagamenti effettuati per tale pacchetto.
- La **nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie»**, ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, è definita all'articolo 3, punto 12, di tale direttiva come «una situazione fuori dal controllo della parte che invoca una tale situazione e le cui conseguenze non sarebbero state evitate nemmeno adottando tutte le ragionevoli misure».

- l'esercizio del diritto di risolvere il contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione è subordinato alla **condizione** che «circostanze inevitabili e straordinarie [abbiano] un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione», **tale condizione deve essere necessariamente soddisfatta alla data di tale risoluzione, ossia «prima dell'inizio del pacchetto».**
- per valutare se detta condizione sia soddisfatta, **occorre, dal punto di vista temporale, fare riferimento alla data della risoluzione del contratto di pacchetto turistico di cui trattasi.**
- Di conseguenza, **da un lato**, poiché la stessa condizione richiede il verificarsi di «circostanze inevitabili e straordinarie», essa deve essere considerata **soddisfatta qualora siffatte circostanze si siano effettivamente verificate alla data della risoluzione del contratto di pacchetto turistico di cui trattasi, il che implica che esista, a tale data, una situazione che soddisfi la nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie»**, come definita all'articolo 3, punto 12, della direttiva 2015/2302 e illustrata al considerando 31 di quest'ultima.
- **Dall'altro lato**, poiché tali circostanze devono avere «**un'incidenza sostanziale** sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione», **che si manifesta definitivamente solo alla data prevista per l'esecuzione del pacchetto di cui trattasi, la valutazione di tale incidenza ha necessariamente un carattere prospettico.**

- il diritto di risolvere un contratto di pacchetto turistico senza corrispondere spese di risoluzione previsto da tale articolo 12, paragrafo 2, **non può dipendere sia dalla situazione esistente alla data di risoluzione di tale contratto sia dalla situazione, autonoma**, verificatasi in un momento successivo a tale risoluzione e precedente all'inizio del pacchetto.
- ...[La data per valutare se la risoluzione del contratto di pacchetto turistico di cui trattasi sia avvenuta in «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, è quella di risoluzione del contratto di pacchetto turistico in questione.](#)
- **nel procedimento principale**, il viaggiatore interessato ha inteso risolvere il suo contratto di pacchetto turistico senza pagare spese di risoluzione invocando a titolo di «circostanze inevitabili e straordinarie», ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302, la diffusione progressiva se non la pandemia di COVID-19.
  - A tal proposito, la Corte ha dichiarato che una crisi sanitaria mondiale come la pandemia di COVID-19 deve, di per sé, essere considerata idonea a rientrare nella nozione di «circostanze inevitabili e straordinarie» ai sensi dell'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302.

- Alla luce di tutto quanto precede, si deve rispondere alla questione sollevata che

**l'articolo 12, paragrafo 2, della direttiva 2015/2302** deve essere interpretato nel senso che,

per determinare se si siano verificate «circostanze inevitabili e straordinarie», che hanno «un'incidenza sostanziale sull'esecuzione del pacchetto o sul trasporto di passeggeri verso la destinazione»,

si deve tenere conto unicamente della situazione esistente alla data in cui il viaggiatore ha risolto il suo contratto di viaggio.

# CG, sentenza 4 ottobre 2024, C-546/22, *GF c. Schauinsland-Reisen GmbH*

«per dimostrare di non essere in grado di eseguire un contratto di pacchetto turistico a causa di **circostanze inevitabili e straordinarie**, ai sensi di tale disposizione,

l'organizzatore può basarsi sulla pubblicazione, da parte delle autorità competenti, di una raccomandazione ufficiale che sconsiglia ai viaggiatori di recarsi nella zona interessata, e ciò anche se il viaggiatore ha dichiarato di voler comunque intraprendere il suo viaggio e sebbene non fosse oggettivamente impossibile per l'organizzatore eseguire tale contratto di pacchetto.

Una raccomandazione di tal genere, tuttavia, **non** può costituire una **prova inconfutabile** a tale riguardo».

# CG, sentenza 14 novembre 2013, causa C-478/12, *Armin Maletic e Marianne Maletic contro lastminute.com GmbH e TUI Österreich GmbH*

Pacchetti turistici, acquisto online e foro competente

## Fatti

- I **coniugi Maletic** risiedono a Bludesch (**Austria**), comune sito nell'ambito di competenza del **Bezirksgericht Bludenz (Tribunale cantonale di Bludenz, Austria)**.
- Il 30 dicembre 2011 prenotavano e pagavano, a titolo privato, accedendo al sito Internet della **lastminute.com**, un **viaggio «tutto compreso»** in Egitto al prezzo di **EUR 1 858** per il periodo dal 10 al 24 gennaio 2012.
- Sul proprio sito Internet, la lastminute.com, società con sede a Monaco (**Germania**), rivelava la propria qualità di agente di viaggi e precisava che il viaggio sarebbe stato organizzato dalla TUI, società con sede a Vienna (**Austria**).

- La prenotazione effettuata dai coniugi Maletic riguardava l'hotel Jaz Makadi Golf & Spa, sito a Hurghada (Egitto).
- Tale prenotazione veniva confermata dalla lastminute.com, che la trasmetteva alla TUI.
- In seguito, i coniugi Maletic ricevevano una «conferma/fattura» datata 5 gennaio 2012 da parte della TUI (organizzatore) che, pur riportando i dati del viaggio prenotato presso la lastminute.com, **menzionava il nome di un altro hotel**, ovvero il Jaz Makadi Star Resort Spa, sito a Hurghada.
- **Soltanto al loro arrivo** a Hurghada i coniugi Maletic si accorgevano dell'errore riguardante l'hotel e versavano un **supplemento di prezzo pari ad EUR 1 036** per poter soggiornare presso l'hotel inizialmente prenotato sul sito Internet della lastminute.com.

- Il 13 aprile 2012, al fine di recuperare il supplemento di prezzo in tal modo versato ed essere risarciti per gli inconvenienti subiti durante le loro vacanze, i coniugi Maletic proponevano ricorso dinanzi al Bezirksgericht Bludenz (Tribunale cantonale di Bludenz, Austria) diretto alla **condanna in solido della lastminute.com e della TUI a corrispondere loro la somma di EUR 1 201,38, oltre interessi e spese.**
- Il Tribunale austriaco limitava il suo esame alla verifica della sua competenza a conoscere del ricorso e, con ordinanza del 4 luglio 2011, lo **respingeva nella parte in cui riguardava la TUI (organizzatore)**, in quanto territorialmente incompetente.
  - Secondo tale giudice, il regolamento n. 44/2001 non era applicabile alla controversia tra i ricorrenti e la TUI, dato che la **fattispecie era puramente interna**. Esso dichiarava che, ai sensi delle disposizioni del **diritto nazionale applicabile**, il giudice competente era quello del foro del domicilio del convenuto, ovvero il giudice competente di Vienna e non quello di Bludenz.
  - Tale giudice considerava invece che, quanto alla lastminute.com, società con sede in Germania, il **requisito di cui all'articolo 15, paragrafo 1, lettera c), del regolamento n. 44/2001**, relativo all'attività diretta verso l'Austria, fosse **soddisfatto**.
  - Di conseguenza, si riteneva **competente** a statuire nel merito della controversia. A tale riguardo, l'ordinanza passava in giudicato, non essendo stata proposta impugnazione da parte della lastminute.com.

- I coniugi proponevano **appello** («Rekurs») avverso tale decisione dinanzi al **Landesgericht Feldkirch (Austria)**, giudice del rinvio, sostenendo che la loro prenotazione sarebbe stata fin dall'inizio indissolubilmente legata, quale negozio giuridico unitario, alla lastminute.com, nelle vesti di dettagliante, e alla TUI, nelle vesti di organizzatore. Trattandosi di un **viaggio «tutto compreso»**, il combinato disposto degli articoli **15, paragrafo 3, e 16, paragrafo 1**, del regolamento n. 44/2001 era il fondamento giuridico per la competenza del giudice adito, e ciò anche per quanto riguarda la TUI.

L'articolo 16, paragrafo 1, del reg 44/2011 dispone:

«L'azione del consumatore contro l'altra parte del contratto può essere proposta o davanti ai giudici dello Stato membro nel cui territorio è domiciliata tale parte, o davanti ai giudici del luogo in cui è domiciliato il consumatore».

- Nel suo **controricorso** la **TUI** sosteneva che il Bezirksgericht für Handelssachen Wien (tribunale di Vienna) fosse esclusivamente competente a conoscere del ricorso promosso nei suoi confronti e che il giudice di primo grado avesse giustamente escluso la sussistenza, nella fattispecie, di un negozio giuridico unitario.
  - Di conseguenza, occorre fondarsi sull'esistenza di due contratti virtualmente distinti e valutare la questione della competenza giurisdizionale su tale base.

- Il **giudice d'appello austriaco** intende sapere

se una fattispecie, come quella di cui trattasi nel procedimento principale (*contratto consumatori austriaci con agenzia tedesca, ma organizzatore austriaco*) integri una «situazione puramente interna» e, a tal proposito, **come occorra interpretare la nozione di «altra parte del contratto»** di cui all'articolo 16, paragrafo 1, del regolamento n. 44/2001,

in una situazione in cui un professionista [agenzia tedesca], situato in uno Stato membro diverso da quello del domicilio del consumatore, venda servizi di un altro professionista [organizzatore austriaco], la cui sede sociale si trova nel territorio di quest'ultimo Stato, qualora un consumatore promuova un procedimento avverso tale «altra parte»,

*dato che detta disposizione consente al consumatore di far valere il proprio diritto dinanzi ai giudici del luogo in cui è domiciliato.*

- **Secondo tale giudice**, poiché le **norme speciali di competenza previste agli articoli 15** e seguenti del regolamento n. 44/2001 in materia di contratti conclusi dai consumatori mirano a tutelare la parte debole del contratto attribuendo a quest'ultima una facoltà di scelta del foro e limitando la possibilità di stipulare clausole di elezione del foro, detta tutela verrebbe a mancare qualora le pretese del consumatore, derivanti da un unico processo di prenotazione, non potessero essere avanzate contro entrambe le parti del contratto presso il giudice competente di cui all'articolo 16, paragrafo 1, del regolamento n. 44/2001.

- il **giudice d'appello austriaco** ha sottoposto la seguente **questione pregiudiziale**:

«Se l'**articolo 16, paragrafo 1, del regolamento [n. 44/2001]**, avente ad oggetto la **determinazione della competenza davanti ai giudici del luogo in cui è domiciliato il consumatore**, debba essere interpretato nel senso che,

qualora l'altra parte contraente (nella fattispecie l'agente di viaggio con sede all'estero, in Germania) si avvalga di una controparte contrattuale (nel caso in esame l'operatore turistico ubicato nel territorio nazionale, Austria),

**detto articolo possa applicarsi, relativamente ad azioni intentate nei confronti di entrambe le parti, anche alla parte del contratto avente sede nel territorio nazionale».**

# Valutazione della CG

il giudice del rinvio chiede, in sostanza, se la **nozione di «altra parte del contratto»** di cui all'articolo 16, paragrafo 1, del regolamento n. 44/2001 debba essere interpretata nel senso che essa designa, in circostanze come quelle di cui trattasi nel procedimento principale, **anche** la controparte contrattuale [organizzatore austriaco] dell'operatore [agenzia di viaggio tedesca] presso il quale il consumatore ha stipulato tale contratto e che ha la propria sede nel territorio dello Stato membro del domicilio di tale consumatore.

- pacifico che il regolamento n. 44/2001 è applicabile **nei confronti della lastminute.com** e che il giudice (austriaco) del domicilio dei coniugi Maletic è competente a statuire nel merito della controversia per quanto riguarda tale società.
- E il regolamento n. 44/2001 è applicabile ad una controparte contrattuale quale la TUI? Sussista un **elemento di estraneità** idoneo a giustificare tale applicazione?

- In base alla CG, il **carattere internazionale del rapporto giuridico** di cui trattasi non deve necessariamente derivare dall'implicazione di più Stati contraenti, in ragione del merito della controversia o del rispettivo domicilio delle parti della medesima.
- Quindi, il regolamento n. 44/2001 è applicabile *a fortiori* alle circostanze del procedimento principale, dato che l'elemento di estraneità è presente non solo per quanto riguarda la [lastminute.com](http://lastminute.com), il che è pacifico, ma altresì per quanto riguarda la TUI.

- Infatti, anche supponendo che **un'operazione unica**, come quella che ha condotto i coniugi Maletic a prenotare e pagare il loro viaggio «tutto compreso» sul sito Internet della lastminute.com, possa dividersi in due rapporti contrattuali distinti con l'agenzia di viaggi online **lastminute.com**, da un lato, e **l'organizzatore di viaggi TUI**, dall'altro,

quest'ultimo rapporto contrattuale non può essere qualificato come «puramente interno»,

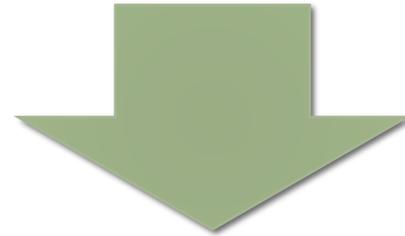
poiché era **indissolubilmente legato al primo** rapporto contrattuale, essendo **realizzato mediante l'intermediazione di detta agenzia di viaggi situata in un altro Stato membro.**

- + tenendo conto degli **obiettivi del regolamento n. 44/2001**, riguardanti la **tutela del consumatore** quale «**parte più debole**» del contratto nonché la **riduzione «al minimo [del]la possibilità di pendenza di procedimenti paralleli** [al fine di evitare che] vengano emesse, in due Stati membri, decisioni tra loro incompatibili.

➤ Tali obiettivi ostano a una soluzione che consenta azioni parallele intentate dai coniugi Maletic, sia a Bludenz sia a Vienna, mediante procedimenti connessi, contro **due operatori coinvolti** nella prenotazione e nello svolgimento del **viaggio «tutto compreso»**.

## Conclusione:

la nozione di «**altra parte del contratto**» di cui all'articolo 16, paragrafo 1, del regolamento n. 44/2001 dev'essere interpretata nel senso che essa designa anche la controparte contrattuale [organizzatore] dell'operatore [agenzia di viaggi] presso il quale il consumatore ha stipulato tale contratto e che [l'organizzatore] ha la propria sede nel territorio dello Stato membro del domicilio di tale consumatore.



### Nel caso di specie:

Ok ricorso dei coniugi austriaci, davanti al giudice austriaco, contro l'organizzatore austriaco (si applica il reg. 44/2001, perché il rapporto presenta carattere internazionale, contratto tutto incluso concluso con un intermediario tedesco)

# Giurisprudenza nazionale

---

# Cassazione civile, sentenza 6 luglio 2018, n. 17724

L'organizzatore o venditore di un pacchetto turistico è tenuto a **risarcire** qualsiasi danno – ivi incluso il danno da vacanza rovinata – subito dal consumatore, anche quando la responsabilità sia ascrivibile esclusivamente ad altri prestatori di servizi (come il vettore, nella specie), salvo il diritto a rivalersi nei confronti di questi ultimi.

# Cass. civ., 7 settembre 2023, n. 26142

Il danno non patrimoniale **da vacanza rovinata**, secondo quanto espressamente previsto in attuazione della direttiva n. 90/314/CEE (ratione temporis applicabile, e successivamente abrogata dalla direttiva n. 2015/2302/UE), costituisce uno dei casi previsti dalla legge ai sensi **dell'art. 2059 c.c.**, ed è, pertanto, risarcibile all'esito del riscontro della gravità della lesione e della serietà del danno, da apprezzarsi alla stregua del bilanciamento del principio di tolleranza delle lesioni minime e della condizione concreta delle parti.

Nella specie, la S.C. ha confermato la sentenza impugnata, che aveva risarcito il danno non patrimoniale patito dai **turisti di un campeggio in conseguenza dell'incendio** propagatosi da un terreno limitrofo, indipendentemente dal riscontro della ricorrenza di un cd. pacchetto turistico di cui alla direttiva 90/314/CEE, attuata con il d.lgs. n. 111 del 1995. (Rigetta, CORTE D'APPELLO BARI, 28/08/2019)

# Cassazione, sentenza 20 febbraio 2023, n. 5271

In tema di "**vacanza rovinata**", l'art. 44 del d.lgs. n. 79 del 2011 va interpretato nel senso che:

tra i pregiudizi risarcibili è compreso anche il **danno di natura non patrimoniale ex art. 2059 c.c.** - categoria ampia ed unitaria che include la lesione di interessi inerenti alla persona -, con la conseguenza che al relativo diritto risarcitorio è applicabile il **termine di prescrizione triennale** (previsto dalla menzionata norma) e non quello annuale di cui all'art. 45, comma 3, del citato d.lgs. per i "danni diversi da quelli alla persona".

(Cassa con rinvio, TRIBUNALE NAPOLI, 28/02/2019)

## **(segue) Cassazione, sentenza 20 febbraio 2023, n. 5271**

La disposizione di cui all'art. 44, d.lgs. 23 maggio 2011, n. 79 (che fissa in **tre anni** il termine prescrizione per “il danno derivante alla persona dall'inadempimento o dall'inesatta esecuzione delle prestazioni che formano oggetto del pacchetto turistico”) deve essere interpretata nel senso che **tra i danni alla persona sono compresi quelli di carattere non patrimoniale**, di cui all'art. **2059** c.c., come categoria ampia ed unitaria concernente la lesione di interessi inerenti alla persona.

# Cassazione civile, ordinanza 2 febbraio 2022, n. 3150

**L'intermediario di viaggi** (o venditore, o "agenzia di viaggi") **risponde delle obbligazioni tipiche di un mandatario o venditore**: ad es., scegliere con oculatezza l'organizzatore, trasmettere tempestivamente le prenotazioni, incassare il prezzo o restituirlo in caso di annullamento.

L'intermediario, invece, **non è responsabile degli inadempimenti** dell'organizzatore o della non rispondenza dei servizi effettivamente offerti a quelli promessi e pubblicizzati, a meno che il viaggiatore o il turista non dimostri che l'intermediario, tenuto conto della natura degli inadempimenti lamentati, conosceva o avrebbe dovuto conoscere, facendo uso della diligenza da lui esigibile in base all'attività esercitata (art. 1176, comma 2, c.c.), **l'inaffidabilità del tour operator** cui si era rivolto, oppure **la non rispondenza** alla realtà delle prestazioni da quelle promesse e pubblicizzate.

## Cassazione Civile, Sez. III, 18 gennaio 2023, n. 1417, ord.

responsabilità solidale tra Venditore e Organizzatore del pacchetto turistico “all inclusive”

Il contratto di viaggio vacanza “tutto compreso”(c.d. pacchetto turistico) si distingue dal contratto di organizzazione o di intermediazione di viaggio (CCV),

- essendo (il primo) caratterizzato sia per la “finalità turistica” che sotto il profilo soggettivo ed oggettivo; nel secondo, infatti, le prestazioni e i servizi si profilano come separati,
- laddove nel “pacchetto turistico” gli elementi costitutivi del trasporto, dell’alloggio e dei servizi turistici agli stessi non accessori, combinandosi in misura prefissata, assumono rilievo non già singolarmente, bensì nella **loro unitarietà funzionale**, dando luogo ad una prestazione complessa volta a soddisfare la “finalità turistica” che integra la causa concreta del contratto;

con la conseguenza che l’organizzatore e il venditore del pacchetto turistico assumono, nell’ambito del rischio di impresa, **un’obbligazione di risultato** nei confronti dell’acquirente, essendo tenuti a risarcire qualsiasi danno da questi subito a causa della fruizione del pacchetto turistico e **rispondono solidalmente** ogni qualvolta sia ravvisabile una responsabilità diretta del prestatore di servizi nei confronti del consumatore per il servizio reso (o non reso).

**(segue) Cassazione Civile, Sez. III, 18 gennaio 2023, n. 1417, ord.**

*Ai sensi dell'art. 14, D.Lgs. n. 111 del 1995, e quindi dell'analogo art. 93, D.Lgs. n. 206 del 2005 (c.d. Codice del consumo) **l'organizzatore e il venditore di pacchetti turistici sono tenuti a risarcire qualsiasi danno subito dal consumatore a causa della fruizione del pacchetto turistico. Essi rispondono per il mancato o inesatto adempimento sia delle prestazioni direttamente eseguite che di quelle effettuate da prestatori di servizi** della cui opera comunque si avvalgano per l'adempimento della prestazione da essi dovuta, in quest'ultima ipotesi trattandosi di responsabilità riposante nella regola generale di cui agli artt. 1228 e 2049 c.c. in base alla quale il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si avvale dell'opera di terzi risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro, anche qualora ai medesimi esclusivamente ascrivibili.*

(In applicazione di tale principio la Suprema Corte ha cassato la sentenza impugnata che aveva escluso la responsabilità solidale dell'Agenzia di viaggi e del Tour operator, in relazione ai danni patiti dagli acquirenti di un "pacchetto turistico" in conseguenza dell'intossicazione alimentare riportata all'interno del villaggio turistico, ritenendo ciascuno responsabile soltanto degli obblighi rispettivamente e personalmente assunti nei confronti del turista).

# Cass. civile Sez. III ord., 3 gennaio 2024 n. 128

- Il **tour operator risponde** in via diretta dei danni ai viaggiatori causati **dalla negligenza del terzo prestatore** che ha eseguito materialmente la prestazione del servizio di **trasporto aereo**, in applicazione del principio generale di cui agli artt. 1228 c.c. e 2049 c.c. secondo cui il debitore che, nell'adempimento dell'obbligazione, si avvale dell'opera di terzi risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro.
- Tale **responsabilità diretta del tour operator** sussiste indipendentemente dalla previsione di cui all'art. 43, comma 2, del D.Lgs. n. 79/2011 (Codice del Turismo), in quanto espressione di un principio generale dell'ordinamento.

## (segue) Cass. civile Sez. III ord., 3 gennaio 2024 n. 128

- Pertanto, **il tour operator non può essere esonerato dalla responsabilità per l'inadempimento del fornitore del servizio di trasporto aereo, dovendo rispondere in via diretta dei danni ai viaggiatori derivanti dalla negligenza di tale terzo prestatore.**
- Ciò anche in considerazione del fatto che l'art. 43, comma 6, del Codice del Turismo, richiamato dal giudice di merito, non conteneva alcuna preclusione o esclusione delle tutele previste dal precedente comma 2 della medesima disposizione, e non era peraltro applicabile *ratione temporis* al caso di specie.

# Cass. civ., Sez. III, Ord, 8 ottobre 2024, n. 26293

L'organizzatore o il venditore di un pacchetto turistico, ai sensi dell'[art. 93](#), comma 2, [d.lgs. n. 206 del 2005](#) (c.d. Codice del consumo), è tenuto al risarcimento dei danni subiti dal turista-consumatore, **anche quando la responsabilità è ascrivibile esclusivamente ai terzi**, della cui opera si è avvalso per l'adempimento della propria prestazione professionale, salvo il diritto a rivalersi nei confronti di questi ultimi.

- (Nella specie, la S.C. ha **cassato** la sentenza impugnata, che aveva escluso la responsabilità del venditore del pacchetto turistico per il **decesso di un viaggiatore**, avvenuto a causa del **ribaltamento del mezzo**, determinato dall'eccesso di velocità del conducente, affermando che l'escursione, seppure rimessa alla scelta discrezionale del singolo viaggiatore, era ricompresa nel programma proposto). (Cassa con rinvio, CORTE D'APPELLO ANCONA, 21/06/2022)

# Cass. civ., Sez. III, ord., 6 dicembre 2024, n. 31368

In caso di contratto di viaggio vacanza "tutto compreso", la finalità turistica di trascorrere una vacanza da condividere in compagnia di una o più persone può caratterizzare la **causa concreta non solo di un contratto unitario**, concluso per una pluralità di partecipanti, ma anche **di due o più contratti stipulati anche separatamente e funzionalmente collegati**, anche ove si tratti di "piccola comitiva" o di gruppo minimo di persone,

con la conseguenza che la non imputabile sopravvenuta impossibilità di utilizzazione della prestazione per uno dei componenti integra causa di estinzione anche dell'obbligazione degli altri, idonea a legittimare il recesso dal contratto che ne è fonte.

## (segue) Cass. civ., Sez. III, ord., 6 dicembre 2024, n. 31368

Nella specie, la S.C. ha **cassato con rinvio** la sentenza del tribunale che, senza verificare la sussistenza di un collegamento negoziale tra i distinti pacchetti turistici "all inclusive" acquistati da una **coppia di amiche** allo scopo di trascorrere una **vacanza in compagnia**, aveva statuito che le **vicende di salute di una delle due**, costretta ad annullare la prenotazione perché sottopostasi ad un intervento d'urgenza nell'imminenza del viaggio, **non potevano ripercuotersi sul negozio concluso dall'altra**, al punto da inficiarne la validità, ed aveva, quindi, confermato la decisione del giudice di pace di rigetto della domanda di restituzione della quota anticipata da quest'ultima.

(Cassa con rinvio, TRIBUNALE VICENZA, 12/10/2021)