



COMUNICAZIONE DELLA COMMISSIONE

Orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e al regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti

(C/2024/5687)

INDICE

	<i>Pagina</i>
1. INTRODUZIONE	3
2. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004	5
2.1. Ambito di applicazione territoriale	5
2.1.1. Ambito di applicazione geografico	5
2.1.2. Nozione di «volo» ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 1, lettera a)	6
2.1.3. Voli che rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004	6
2.1.4. Voli che non rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004	7
2.1.5. Ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 in relazione alla compensazione o all'assistenza ricevuta in un paese terzo ed effetti sui diritti dei beneficiari a norma del regolamento (CE) n. 261/2004	7
2.2. Ambito di applicazione materiale	8
2.2.1. Non applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 ai passeggeri che viaggiano a bordo di elicotteri	8
2.2.2. Non applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o a una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico	8
2.2.3. Obbligo per i passeggeri di presentarsi all'accettazione	8
2.2.4. Applicazione ai vettori aerei operativi	9
2.2.5. Eventi cui si applica il regolamento (CE) n. 261/2004	9
2.2.6. Non applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 ai viaggi multimodali	9
2.2.7. Ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 in relazione alla direttiva (UE) 2015/2302 (direttiva sui pacchetti turistici)	9
3. EVENTI CHE CONFERISCONO DIRITTI A NORMA DEL REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004	10
3.1. Negato imbarco	10
3.1.1. Nozione di «negato imbarco»	10
3.1.2. Diritti associati al negato imbarco	11
3.2. Cancellazione del volo	12
3.2.1. Definizione di cancellazione del volo	12
3.2.2. Cambiamento dell'orario di partenza	12
3.2.3. Caso di un aeromobile che fa ritorno al punto di partenza	12
3.2.4. Voli dirottati	13
3.2.5. Onere della prova in caso di cancellazione del volo	13
3.2.6. Diritti associati alla cancellazione del volo	13
3.3. Ritardo	13
3.3.1. Ritardo alla partenza	13
3.3.2. «Ritardo prolungato» all'arrivo	13

3.3.3.	Misurazione del ritardo all'arrivo e nozione di orario di arrivo	13
3.4.	Sistemazione in classe superiore o inferiore	14
3.4.1.	Definizione di sistemazione in classe superiore o inferiore	14
3.4.2.	Diritti connessi alla sistemazione in classe superiore o inferiore	14
4.	DIRITTI DEI PASSEGGERI	15
4.1.	Diritto all'informazione	15
4.1.1.	Diritto generale all'informazione	15
4.1.2.	Informazioni da fornire in caso di ritardo, di negato imbarco o di cancellazione del volo	15
4.2.	Diritto al rimborso, al riavviamento o al cambio di prenotazione in caso di negato imbarco o di cancellazione del volo	16
4.3.	Diritto ad assistenza in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo alla partenza	18
4.3.1.	Nozione di diritto ad assistenza	18
4.3.2.	Fornitura di pasti, bevande e sistemazione in albergo	18
4.3.3.	Assistenza in caso di circostanze o eventi eccezionali	20
4.4.	Diritto a compensazione pecuniaria in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo, di ritardo all'arrivo e di riavviamento, e rimborso per sistemazione in classe inferiore	20
A.	<i>Considerazioni generali</i>	20
B.	<i>Compensazione pecuniaria in caso di negato imbarco</i>	20
4.4.1.	Compensazione, negato imbarco e circostanze eccezionali	20
4.4.2.	Compensazione, negato imbarco e coincidenze	20
4.4.3.	Importo della compensazione	21
C.	<i>Compensazione pecuniaria in caso di cancellazione del volo</i>	21
4.4.4.	Caso generale	21
4.4.5.	Importo della compensazione	21
4.4.6.	Obbligo di informare i passeggeri	21
D.	<i>Compensazione pecuniaria in caso di ritardo prolungato all'arrivo</i>	22
4.4.7.	«Ritardo prolungato» all'arrivo	22
4.4.8.	Compensazione pecuniaria per il ritardo prolungato all'arrivo in caso di coincidenze	22
4.4.9.	Compensazione pecuniaria per ritardo prolungato all'arrivo qualora un passeggero accetti di volare verso un aeroporto diverso da quello per il quale era stata effettuata la prenotazione	22
4.4.10.	Importo della compensazione	23
4.4.11.	Calcolo della distanza sulla base del «viaggio» per determinare la compensazione pecuniaria in caso di ritardo prolungato alla destinazione finale	23
E.	<i>Compensazione pecuniaria in caso di partenza con un volo alternativo</i>	23
4.4.12.	Obbligo di far partire i passeggeri con un volo alternativo in tempo utile	23
4.4.13.	Volo alternativo e arrivo più di 2 ore dopo l'orario di arrivo previsto, ma meno di 3 ore dopo	24
F.	<i>Rimborso in caso di sistemazione in classe inferiore</i>	24
4.4.14.	Calcolo dell'importo	24
G.	<i>Risarcimenti supplementari</i>	24
5.	CIRCOSTANZE ECCEZIONALI	24
5.1.	Principio	24
5.2.	Eventi «interni» ed «esterni»	25
5.2.1.	Nozione	25

5.2.2.	Eventi «interni»	25
5.2.3.	Eventi «esterni»	27
5.3.	Misure del caso che il vettore aereo può essere tenuto ad adottare in circostanze eccezionali	28
5.4.	Circostanze eccezionali su un volo precedente operato con lo stesso aeromobile	29
6.	DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI GRAVI PERTURBAZIONI DEI VIAGGI	29
6.1.	Considerazioni generali	29
6.2.	Diritto al riavviamento o al rimborso	29
6.3.	Diritto ad assistenza	30
6.4.	Diritto a compensazione pecuniaria	30
7.	COMPENSAZIONE, RIMBORSO, RIAVVIAMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI VIAGGI MULTIMODALI	31
8.	PRESENTAZIONE DI RECLAMI PRESSO GLI ORGANISMI NAZIONALI DI APPLICAZIONE E GLI ORGANISMI DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE E TUTELA DEI CONSUMATORI A NORMA DEL REGOLAMENTO SULLA COOPERAZIONE PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI	31
8.1.	Presentazione di reclami presso gli organismi nazionali di applicazione	31
8.2.	Risoluzione alternativa delle controversie	32
8.3.	Ulteriori strumenti a sostegno dei portatori di interessi nell'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004	32
9.	AVVIO DI PROCEDIMENTI GIURISDIZIONALI A NORMA DEL REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004	33
9.1.	La competenza giurisdizionale per i procedimenti giurisdizionali avviati a norma del regolamento (CE) n. 261/2004	33
9.2.	Termine per l'avvio di un procedimento giurisdizionale a norma del regolamento (CE) n. 261/2004	34
10.	RESPONSABILITÀ DEI VETTORI AEREI A NORMA DELLA CONVENZIONE DI MONTREAL	34

1. INTRODUZIONE

Il regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁾ è entrato in vigore il 17 febbraio 2005. Il regolamento stabilisce un livello minimo di standard qualitativi per la protezione dei passeggeri, aggiungendo alla liberalizzazione del mercato del trasporto aereo un aspetto importante per i consumatori.

Il Libro bianco della Commissione in materia di trasporti, adottato il 28 marzo 2011 ⁽²⁾, indica tra le proprie iniziative la necessità di «definire un'interpretazione uniforme della legislazione dell'Unione europea sui diritti dei passeggeri e assicurarne l'applicazione effettiva e armonizzata, per garantire sia condizioni eque di concorrenza per il settore sia uno standard europeo di protezione per i cittadini».

Per quanto riguarda i trasporti aerei, nella comunicazione della Commissione dell'11 aprile 2011 ⁽³⁾ si segnalava che le disposizioni del regolamento (CE) n. 261/2004 erano state interpretate in modi diversi, per via di punti poco chiari e di lacune nel testo attuale, e che gli Stati membri le avevano applicate in modi diversi. Nella comunicazione si evidenziava inoltre che per i passeggeri era difficile far valere i propri diritti individuali.

⁽¹⁾ Regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU L 46 del 17.2.2004, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2004/261/oj>).

⁽²⁾ Tabella di marcia verso uno spazio unico europeo dei trasporti – Per una politica di trasporti competitiva e sostenibile (COM(2011) 144 definitivo), cfr. pag. 23 (<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0144:FIN:IT:PDF>).

⁽³⁾ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo e al Consiglio relativa all'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri del trasporto aereo in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato (COM(2011) 174 definitivo) (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0174:FIN:IT:PDF>).

Il 29 marzo 2012 il Parlamento europeo ha adottato una risoluzione ⁽⁴⁾ in risposta alla comunicazione della Commissione dell'11 aprile 2011. Il Parlamento ha dato rilievo alle misure ritenute essenziali per riconquistare la fiducia dei passeggeri, in particolare un'opportuna applicazione delle norme vigenti da parte degli Stati membri e dei vettori aerei, l'impiego di mezzi di ricorso semplici e adeguati e la fornitura di informazioni accurate ai passeggeri in merito ai loro diritti.

Al fine di chiarire i diritti e garantire che i vettori aerei applichino meglio il regolamento (CE) n. 261/2004 e che gli organismi nazionali di applicazione lo facciano rispettare, nel 2013 la Commissione ha presentato una proposta di modifica del regolamento (CE) n. 261/2004 e del regolamento (CE) n. 2027/97 ⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾. La proposta è attualmente all'esame dei legislatori dell'UE ⁽⁷⁾.

Come aveva annunciato nella sua comunicazione del 7 dicembre 2015 su una strategia per l'aviazione in Europa ⁽⁸⁾, nel 2016 la Commissione ha adottato orientamenti interpretativi relativi al regolamento (CE) n. 261/2004 e al regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio ⁽⁹⁾.

La giurisprudenza ha avuto un impatto significativo sull'interpretazione del regolamento (CE) n. 261/2004. In varie occasioni i tribunali nazionali hanno chiesto alla Corte di giustizia dell'Unione europea («Corte») di chiarire alcune disposizioni, di cui certune relative ad aspetti fondamentali del regolamento. Le sentenze interpretative della Corte riflettono lo stato attuale del diritto dell'Unione che deve essere applicato dalle autorità nazionali. Sia una valutazione effettuata nel 2010 ⁽¹⁰⁾ che una valutazione d'impatto svolta nel 2012 ⁽¹¹⁾ hanno evidenziato l'elevato numero di decisioni emesse dalla Corte. È evidente quindi che devono essere intraprese azioni per garantire una comprensione comune e una corretta applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 in tutta l'UE.

I presenti orientamenti interpretativi aggiornano i precedenti orientamenti sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo al fine di includere le pertinenti decisioni emesse dalla Corte tra il 2016 e la data di pubblicazione del presente documento. Essi mirano tra l'altro a fare maggiore chiarezza su una serie di disposizioni contenute nel regolamento (CE) n. 261/2004, in particolare alla luce della giurisprudenza della Corte ⁽¹²⁾. Ciò dovrebbe consentire un'applicazione più efficace e coerente delle norme vigenti. È stata inoltre aggiunta una nuova sezione dedicata alle gravi perturbazioni dei viaggi (sezione 6).

I presenti orientamenti sono volti ad affrontare le questioni sollevate più di frequente dagli organismi nazionali di applicazione, dai passeggeri e dalle loro associazioni, dal Parlamento europeo e dai rappresentanti del settore. Gli orientamenti non sono pensati per comprendere tutte le disposizioni in maniera esaustiva, né stabiliscono nuove disposizioni giuridiche. Andrebbe inoltre osservato che gli orientamenti interpretativi non incidono in alcun modo sull'interpretazione del diritto dell'UE fornita dalla Corte ⁽¹³⁾.

⁽⁴⁾ Risoluzione del Parlamento europeo sul funzionamento e l'applicazione dei diritti acquisiti dai passeggeri aerei, (2011/2150(INI)) (<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?type=TA&language=IT&reference=P7-TA-2012-99>).

⁽⁵⁾ Regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio, del 9 ottobre 1997, sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti (GU L 285 del 17.10.1997, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽⁶⁾ Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e il regolamento (CE) n. 2027/97 sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli (COM(2013) 130 final del 13.3.2013).

⁽⁷⁾ 2013/0072(COD).

⁽⁸⁾ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni «Una strategia per l'aviazione in Europa» (COM(2015) 598 final del 7.12.2015).

⁽⁹⁾ Regolamento (CE) n. 2027/97 del Consiglio sulla responsabilità del vettore aereo in caso di incidenti (GU L 285 del 17.10.1997, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/1997/2027/oj>).

⁽¹⁰⁾ Steer Davies Gleave, *Evaluation of Regulation 261/2004 – Final report – Main report*, febbraio 2010.

⁽¹¹⁾ Documento di lavoro dei servizi della Commissione «Impact Assessment accompanying the Proposal for a regulation of the European Parliament and of the Council amending Regulation (EC) No 261/2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delays of flights and Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in respect of the carriage of passengers and their baggage by air» (SWD(2013) 62 final del 13.3.2013) e proposta di regolamento che modifica il regolamento (CE) n. 261/2004 (COM(2013) 130 final).

⁽¹²⁾ Il testo riporta in modo chiaro e sistematico i riferimenti alla giurisprudenza pertinente; se i riferimenti non sono riportati, il testo riflette l'interpretazione del regolamento da parte della Commissione.

⁽¹³⁾ Cfr. articolo 19, paragrafo 1, del trattato sull'Unione europea.

I presenti orientamenti riguardano anche il regolamento (CE) n. 2027/97 e la convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale («convenzione di Montreal») ⁽¹⁴⁾. Il regolamento (CE) n. 2027/97 ha una duplice finalità: in primo luogo, allineare la legislazione dell'UE sulla responsabilità dei vettori aerei con riferimento al trasporto aereo dei passeggeri e dei loro bagagli con le disposizioni della convenzione di Montreal, di cui l'UE è una delle parti contraenti e, in secondo luogo, estendere l'applicazione delle norme della convenzione ai servizi aerei prestati nel territorio di uno Stato membro.

I presenti orientamenti affrontano inoltre questioni di competenza giurisdizionale in relazione al regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁵⁾.

Come aveva annunciato nella sua strategia per una mobilità sostenibile e intelligente ⁽¹⁶⁾, il 29 novembre 2023 la Commissione ha riesaminato il quadro in materia di diritti dei passeggeri e ha proposto ulteriori modifiche del regolamento (CE) n. 261/2004 ⁽¹⁷⁾. Con i presenti orientamenti interpretativi, la Commissione non intende sostituire o integrare tale proposta né la proposta del 2013 di modifica del regolamento (CE) n. 2027/97, ma piuttosto garantire una migliore applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 e del regolamento (CE) n. 2027/97.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE DEL REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004

2.1. Ambito di applicazione territoriale

2.1.1. Ambito di applicazione geografico

L'articolo 3, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 261/2004 limita l'ambito di applicazione del regolamento ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro soggetto alle disposizioni del trattato e ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato in un paese terzo (ossia un paese che non è uno Stato membro) a destinazione di un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro soggetto alle disposizioni del trattato, se il vettore aereo operativo è munito di una licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro (ossia è un «vettore dell'UE»).

A norma dell'articolo 355 del trattato sul funzionamento dell'Unione europea (TFUE), il diritto dell'UE non si applica ai paesi e ai territori elencati nell'allegato II del TFUE ⁽¹⁸⁾. Tali paesi e territori sono invece oggetto dello speciale regime di associazione di cui alla parte quarta del TFUE. Il diritto dell'UE non si applica inoltre alle Isole Fær Øer ⁽¹⁹⁾. Tali territori devono quindi essere considerati paesi terzi ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004 ⁽²⁰⁾.

Per contro, a norma dell'articolo 355, paragrafo 1, TFUE, le disposizioni dei trattati si applicano alla Guadalupa, alla Guyana francese, alla Martinica, a Mayotte, alla Riunione, a Saint Barthélemy, a Saint Martin, alle Azzorre, a Madera e alle isole Canarie. Tali territori fanno pertanto parte di Stati membri ai quali si applica il trattato ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004.

⁽¹⁴⁾ Decisione 2001/539/CE del Consiglio, del 5 aprile 2001, relativa alla conclusione da parte della Comunità europea della convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo (convenzione di Montreal) (GU L 194 del 18.7.2001, pag. 38, ELI: <http://data.europa.eu/eli/convention/2001/539/oj>).

⁽¹⁵⁾ Regolamento (UE) n. 1215/2012 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2012, concernente la competenza giurisdizionale, il riconoscimento e l'esecuzione delle decisioni in materia civile e commerciale (GU L 351 del 20.12.2012, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

⁽¹⁶⁾ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni «Strategia per una mobilità sostenibile e intelligente: mettere i trasporti europei sulla buona strada per il futuro» (COM(2020) 789 final del 9.12.2020).

⁽¹⁷⁾ Proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio che modifica i regolamenti (CE) n. 261/2004, (CE) n. 1107/2006, (UE) n. 1177/2010, (UE) n. 181/2011 e (UE) 2021/782 per quanto riguarda l'applicazione dei diritti dei passeggeri nell'Unione (COM(2023) 753 final del 29.11.2023).

⁽¹⁸⁾ Cfr. allegato II del TFUE (http://ec.europa.eu/archives/lisbon_treaty/index_it.htm).

⁽¹⁹⁾ Articolo 355, paragrafo 5, lettera a), TFUE.

⁽²⁰⁾ Il regolamento è applicabile all'Islanda e alla Norvegia in conformità all'accordo sullo Spazio economico europeo e alla Svizzera in conformità all'accordo tra la Comunità europea e la Confederazione svizzera sul trasporto aereo (1999).

2.1.2. Nozione di «volo» ai sensi dell'articolo 3, paragrafo 1, lettera a)

La Corte ha constatato che un viaggio che comprende voli di andata e ritorno non può essere considerato come un unico volo. La nozione di «volo» di cui al regolamento (CE) n. 261/2004 deve essere interpretata nel senso che esso consiste sostanzialmente in un'operazione di trasporto aereo e costituisce quindi, in un certo modo, un'«unità» di tale trasporto, realizzata da un vettore aereo che fissa il suo itinerario⁽²¹⁾. Di conseguenza l'articolo 3, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 261/2004 non si applica al caso di un viaggio di andata e ritorno nel quale i passeggeri, partiti originariamente da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro, rientrano in tale aeroporto su un volo operato da un vettore aereo di un paese terzo partito da un aeroporto situato in un paese terzo. La circostanza che il volo di andata e il volo di ritorno siano oggetto di un'unica prenotazione è priva di rilevanza ai fini dell'interpretazione di tale disposizione⁽²²⁾.

Se il viaggio di un passeggero, dal luogo di partenza iniziale al luogo di destinazione finale, prevede più voli, tali voli sono considerati come un tutt'uno ai fini del regolamento se sono stati prenotati come un'unica unità o, in altri termini, se sono stati oggetto di un'unica prenotazione. Pertanto, nel determinare se si applica il regolamento (CE) n. 261/2004, occorre tenere conto del luogo di partenza iniziale e del luogo di destinazione finale dell'intero viaggio, a prescindere da eventuali scali o dagli aeroporti utilizzati durante il viaggio⁽²³⁾.

2.1.3. Voli che rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004

La Corte ha chiarito in diverse decisioni che il regolamento può applicarsi a perturbazioni di viaggi su voli in coincidenza verificatesi al di fuori dell'UE o a eventi su voli in coincidenza operati da un vettore di un paese terzo.

La perturbazione di un volo può rientrare nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 anche se si è verificata al di fuori dell'UE su un volo in coincidenza diretto dall'UE verso un paese terzo con scalo al di fuori dell'UE e con cambio di aeromobile. La Corte ha confermato che il diritto a compensazione pecuniaria in caso di ritardo prolungato del volo si applica se due o più voli sono stati prenotati come un'unica unità⁽²⁴⁾.

Quanto al soggetto tenuto a compensare il passeggero in caso di perturbazione del viaggio, la Corte ha precisato che qualsiasi vettore aereo operativo che abbia partecipato alla realizzazione di almeno uno dei voli in coincidenza è tenuto a versare la compensazione pecuniaria, a prescindere dal fatto che il volo operato da tale vettore sia stato o meno all'origine della perturbazione del viaggio⁽²⁵⁾.

Pertanto, nel caso di voli in coincidenza oggetto di un'unica prenotazione e operati nell'ambito di un accordo di condivisione di codice di volo (*code-sharing*) con un vettore aereo dell'UE che opera il primo volo (segmento) e con un vettore aereo di un paese terzo che opera il secondo segmento, il passeggero può proporre domanda di compensazione pecuniaria nei confronti del vettore aereo dell'UE anche se l'origine del ritardo è riconducibile al secondo segmento⁽²⁶⁾.

Analogamente, nel caso di voli in coincidenza prenotati come un'unica unità e diretti da un paese terzo verso l'UE con scalo nell'UE, la Corte ha stabilito che, se l'origine di un ritardo prolungato è riconducibile al primo volo operato in forza di un accordo di *code-sharing* da un vettore aereo di un paese terzo, il passeggero può proporre domanda di compensazione pecuniaria nei confronti del vettore aereo dell'UE che ha operato il secondo volo⁽²⁷⁾.

Se un volo in coincidenza diretto dall'UE verso un paese terzo è stato interamente operato da un vettore aereo di un paese terzo e la prenotazione è stata effettuata presso un vettore aereo dell'UE, il passeggero ha diritto a ricevere una compensazione pecuniaria dal vettore aereo del paese terzo che ha operato i voli per conto del vettore aereo dell'UE se ha raggiunto la propria destinazione finale con un ritardo di oltre 3 ore riconducibile al secondo segmento del volo⁽²⁸⁾.

⁽²¹⁾ Causa C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, punto 40.

⁽²²⁾ Causa C-173/07, *Emirates Airlines*, ECLI:EU:C:2008:400, punto 53.

⁽²³⁾ Causa C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, punto 18; causa C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, punto 26; causa C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, punto 25; causa C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, punto 20.

⁽²⁴⁾ Causa C-537/17, *Wegener*, ECLI:EU:C:2018:361, punto 25.

⁽²⁵⁾ Causa C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, punti da 20 a 26.

⁽²⁶⁾ Causa C-502/18, *České aerolinie*, ECLI:EU:C:2019:604, punto 33.

⁽²⁷⁾ Causa C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, punto 33.

⁽²⁸⁾ Causa C-561/20, *United Airlines*, ECLI:EU:C:2022:266, punto 44.

Sebbene i suddetti esempi riguardassero voli in coincidenza operati da vettori aerei nell'ambito di accordi di *code-sharing*, la Corte ha chiarito che nessuna disposizione del regolamento fa dipendere la qualificazione come volo in coincidenza dalla sussistenza di uno specifico rapporto giuridico tra i vettori che operano i voli che lo costituiscono ⁽²⁹⁾.

Il regolamento (CE) n. 261/2004 si applica pertanto anche ai passeggeri di un volo in coincidenza costituito da più voli effettuati da vettori aerei operativi diversi che non siano vincolati da uno specifico rapporto giuridico, qualora tali voli siano stati combinati da un'agenzia di viaggi che abbia fatturato un prezzo totale ed emesso un unico biglietto per detta operazione ⁽³⁰⁾.

2.1.4. *Voli che non rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004*

Il regolamento (CE) n. 261/2004 non si applica ai passeggeri di voli in coincidenza operati da un vettore aereo dell'UE che sono stati oggetto di un'unica prenotazione qualora sia l'aeroporto di partenza del primo segmento di volo sia l'aeroporto di arrivo del secondo segmento di volo siano situati in un paese terzo e solo l'aeroporto in cui avviene lo scalo sia situato nel territorio di uno Stato membro ⁽³¹⁾. La Corte ha quindi chiarito che l'applicabilità del regolamento ai voli in coincidenza dovrebbe essere determinata unicamente sulla base dell'ubicazione geografica del primo aeroporto di partenza e dell'aeroporto di destinazione finale del passeggero. Se entrambi si trovano al di fuori del territorio dell'UE, i passeggeri di tali voli non sono coperti dal regolamento (CE) n. 261/2004 anche se hanno fatto uno o più scali nell'UE.

2.1.5. *Ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 in relazione alla compensazione o all'assistenza ricevuta in un paese terzo ed effetti sui diritti dei beneficiari a norma del regolamento (CE) n. 261/2004*

L'articolo 3, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (CE) n. 261/2004 stabilisce che il regolamento si applica ai passeggeri in partenza da un aeroporto situato al di fuori dell'UE (vale a dire in un paese terzo) che si recano nell'UE quando il volo è operato da un vettore aereo munito di una licenza di esercizio rilasciata da uno Stato membro dell'UE («vettore aereo dell'UE»), salvo se i suddetti passeggeri hanno ricevuto benefici o una compensazione pecuniaria e assistenza nel paese terzo in questione.

Ci si potrebbe chiedere se i passeggeri in viaggio su voli diretti verso l'UE a partire da un aeroporto di un paese terzo godano dei diritti di cui al regolamento (CE) n. 261/2004 qualora i seguenti diritti siano già stati riconosciuti a norma della legislazione in materia di diritti dei passeggeri di un paese terzo:

- 1) benefici (ad esempio un buono di viaggio) o compensazione pecuniaria (il cui importo può differire da quello stabilito dal regolamento (CE) n. 261/2004); e
- 2) assistenza (quali il rimborso o il riavviamento a norma dell'articolo 8, nonché pasti, bevande, sistemazione in albergo e mezzi di comunicazione a norma dell'articolo 9 del regolamento).

In questo contesto la parola «e» è importante. Ad esempio, nel caso in cui ai passeggeri sia stato concesso solo uno di questi due diritti (ad esempio i benefici e la compensazione pecuniaria di cui al punto 1)), questi possono ancora far valere l'altro (in questo caso l'assistenza di cui al punto 2)).

Qualora entrambi i diritti siano stati concessi al punto di partenza sulla base della legislazione locale o su base volontaria, i passeggeri non possono far valere ulteriori diritti a norma del regolamento (CE) n. 261/2004, dato che il regolamento non si applicherebbe ⁽³²⁾.

La Corte ⁽³³⁾ ha tuttavia ritenuto inaccettabile che un passeggero possa essere privato della protezione conferita dal regolamento (CE) n. 261/2004 per il solo fatto di poter beneficiare di *una qualche* compensazione pecuniaria in un paese terzo. A questo proposito il vettore aereo operativo dovrebbe dimostrare che la compensazione concessa nel paese terzo risponde alla finalità della compensazione pecuniaria garantita dal regolamento (CE) n. 261/2004 o che le condizioni cui sono subordinate la compensazione e l'assistenza, nonché le differenti modalità della sua attuazione, sono equivalenti a quelle previste dal medesimo regolamento.

⁽²⁹⁾ Causa C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, punto 28.

⁽³⁰⁾ Causa C-436/21, *flightright*, ECLI:EU:C:2022:762, punto 31.

⁽³¹⁾ Causa C-451/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2022:123, punto 41.

⁽³²⁾ Causa C-367/20, *KLM Royal Dutch Airlines*, ECLI:EU:C:2020:909, punti 18 e 25.

⁽³³⁾ Causa C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, punto 28.

2.2. Ambito di applicazione materiale

2.2.1. Non applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 ai passeggeri che viaggiano a bordo di elicotteri

A norma dell'articolo 3, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 261/2004, il regolamento si applica solo agli aeromobili a velatura fissa operati da un vettore aereo munito di licenza di esercizio. Non si applica quindi ai servizi elicotteristici.

2.2.2. Non applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o a una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico

A norma dell'articolo 3, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004, il regolamento non si applica ai passeggeri che viaggiano gratuitamente o a una tariffa ridotta non accessibile, direttamente o indirettamente, al pubblico.

Con «viaggiare gratuitamente» si intende che il passeggero viene trasportato dal vettore aereo senza essere soggetto ad alcun obbligo pecuniario. Da tale definizione sarebbero esclusi i casi in cui la tariffa aerea è ridotta a zero, ma i passeggeri devono comunque pagare tasse e altri oneri per ricevere il biglietto.

Se un biglietto è stato ottenuto a una tariffa ridotta, l'elemento determinante è se la riduzione sia riservata a uno specifico gruppo di persone o se sia disponibile a chiunque intenda effettuare una prenotazione, pur se soggetta a determinate condizioni o a determinati requisiti. Tali biglietti sarebbero comunque considerati «accessibili al pubblico» e i loro titolari rientrerebbero nell'ambito di applicazione del regolamento.

Rientrano tuttavia in tale disposizione le tariffe speciali offerte dei vettori aerei al loro personale. Il regolamento (CE) n. 261/2004 non si applica neppure ai passeggeri che viaggiano con biglietti emessi a una tariffa preferenziale da un vettore aereo nell'ambito di un'operazione di sponsorizzazione di un evento, i cui benefici sono riservati a determinate persone e il cui rilascio richiede un'autorizzazione preventiva e individuale da parte del vettore aereo in questione ⁽³⁴⁾.

Per contro, l'articolo 3, paragrafo 3, stabilisce che il regolamento si applica ai passeggeri titolari di biglietti emessi nel quadro di un programma Frequent Flyer o di altri programmi commerciali dei vettori aerei o degli operatori turistici.

Per quanto riguarda i bambini, la Corte ha dichiarato che sono esclusi dall'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 i passeggeri che viaggiano gratuitamente a motivo della loro giovane età, ma che non dispongono di un posto assegnato o di una carta d'imbarco e il cui nome non figura sulla prenotazione effettuata dai loro genitori ⁽³⁵⁾.

2.2.3. Obbligo per i passeggeri di presentarsi all'accettazione

Dall'articolo 3, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004 discende che, per rientrare nell'ambito di applicazione del regolamento, i passeggeri: i) devono disporre di una prenotazione confermata; e ii) devono presentarsi all'accettazione in tempo utile. La seconda prescrizione non si applica in caso di cancellazione del volo.

Le due condizioni hanno carattere cumulativo: la presenza del passeggero all'accettazione non può presumersi per il fatto che tale passeggero disponga di una prenotazione confermata sul volo in questione ⁽³⁶⁾. L'effetto utile dell'articolo 3, paragrafo 2, richiede che i passeggeri si presentino in tempo utile all'aeroporto, più precisamente presso un rappresentante del vettore aereo operativo, al fine di essere trasportati verso la destinazione prevista, anche se essi si sono già registrati online prima di recarsi all'aeroporto ⁽³⁷⁾.

Per quanto riguarda la dimostrazione della presenza dei passeggeri all'accettazione, la Corte ha confermato che i passeggeri che dispongono di una prenotazione confermata su un volo e hanno effettuato quest'ultimo devono ritenersi aver adempiuto correttamente all'obbligo di presentarsi all'accettazione prima del volo, senza dover fornire a tal fine la carta d'imbarco o un altro documento che attesti la loro presenza, entro i termini prescritti, all'accettazione del volo ritardato. Spetterebbe al vettore aereo dimostrare che tali passeggeri non sono stati trasportati sul volo in questione ⁽³⁸⁾.

⁽³⁴⁾ Causa C-316/20, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2020:966, punto 19.

⁽³⁵⁾ Causa C-686/20, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2021:859, punto 31.

⁽³⁶⁾ Causa C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, punto 25.

⁽³⁷⁾ Causa C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, punto 21.

⁽³⁸⁾ Causa C-756/18, *easyJet Airline*, ECLI:EU:C:2019:902, punti 28, 29, 30 e 33.

La Corte ha confermato che l'obbligo di presentarsi all'accettazione è determinante nel caso in cui un passeggero intenda richiedere una compensazione pecuniaria per ritardo prolungato del volo all'arrivo⁽³⁹⁾. È importate tenere presente tale aspetto nel caso in cui un passeggero venga informato in anticipo del ritardo del proprio volo e decida di non presentarsi all'aeroporto perché ha deciso di non intraprendere il viaggio o perché si è organizzato autonomamente per viaggiare con mezzi alternativi.

2.2.4. Applicazione ai vettori aerei operativi

A norma dell'articolo 3, paragrafo 5, del regolamento (CE) n. 261/2004, gli obblighi previsti dal regolamento incombono sempre al vettore aereo operativo, anche nei casi in cui, ad esempio, il biglietto sia stato venduto da un altro vettore aereo. La nozione di «vettore aereo operativo» è precisata al considerando 7 del regolamento (CE) n. 261/2004, che lo descrive come il vettore «che opera o intenda operare un volo con un aeromobile di proprietà, preso a noleggio con o senza equipaggio o in qualsiasi altra forma»⁽⁴⁰⁾.

La Corte ha chiarito che, in caso di «wet lease», ossia qualora una compagnia aerea (il noleggiante) fornisca un aeromobile con equipaggio a un'altra compagnia aerea (il noleggiatore), il noleggiante non può essere considerato il vettore aereo operativo ai fini del regolamento (CE) n. 261/2004. Ciò è dovuto al fatto che la responsabilità operativa del volo rimane in capo al noleggiatore e non al vettore aereo che ha dato a nolo il proprio aeromobile e il proprio equipaggio⁽⁴¹⁾.

Per quanto riguarda la licenza di esercizio di un vettore aereo, la Corte ha chiarito che un'impresa che abbia richiesto una licenza di esercizio, la quale non le è stata ancora rilasciata alla data fissata per l'effettuazione del volo previsto, non può rientrare nell'ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004. Pertanto, affinché i passeggeri abbiano diritto alla compensazione pecuniaria di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), e all'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 261/2004, il vettore aereo deve essere in possesso di una licenza di esercizio *valida*⁽⁴²⁾.

2.2.5. Eventi cui si applica il regolamento (CE) n. 261/2004

Il regolamento (CE) n. 261/2004 tutela i passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo, di ritardo e di sistemazione in classe superiore o inferiore. Tali casi, nonché i diritti riconosciuti ai passeggeri qualora dovessero verificarsi, sono descritti nelle sezioni seguenti.

2.2.6. Non applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 ai viaggi multimodali

I viaggi multimodali che prevedono l'uso di più di un mezzo di trasporto nell'ambito di un unico contratto di trasporto non sono contemplati in quanto tali dal regolamento (CE) n. 261/2004. Maggiori informazioni a riguardo sono fornite nella sezione 6.

2.2.7. Ambito di applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004 in relazione alla direttiva (UE) 2015/2302 (direttiva sui pacchetti turistici)

A norma dell'articolo 3, paragrafo 6, e del considerando 16 del regolamento (CE) n. 261/2004, il regolamento si applica anche ai voli effettuati nell'ambito di un circuito «tutto compreso», salvo nei casi in cui un circuito «tutto compreso» viene cancellato per motivi diversi dalla cancellazione del volo (ad esempio in caso di annullamento della prenotazione alberghiera). Si afferma inoltre che i diritti concessi a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 non pregiudicano i diritti conferiti ai viaggiatori a norma della direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽⁴³⁾. In linea di principio il viaggiatore gode di diritti sia rispetto all'organizzatore del pacchetto turistico a norma della direttiva (UE) 2015/2302 sia rispetto al vettore aereo operativo a norma del regolamento (CE) n. 261/2004. L'articolo 14, paragrafo 5, della direttiva (UE) 2015/2302 prevede inoltre che qualunque diritto al risarcimento o alla riduzione del prezzo ai sensi di tale direttiva non pregiudica i diritti dei viaggiatori previsti dal regolamento (CE) n. 261/2004, ma precisa che il risarcimento o la riduzione del prezzo concessi dalla normativa in materia di diritti dei passeggeri e a norma di tale direttiva devono essere detratti gli uni dagli altri per evitare un risarcimento eccessivo.

⁽³⁹⁾ Causa C-474/22, *Laudamotion GmbH*, ECLI:EU:C:2024:73, punto 34.

⁽⁴⁰⁾ Cfr. anche la definizione di «vettore aereo operativo» di cui all'articolo 2, lettera b).

⁽⁴¹⁾ Causa C-532/17, *Wirth*, ECLI:EU:C:2018:527, punto 26.

⁽⁴²⁾ Causa C-292/18, *Breyer*, ECLI:EU:C:2018:99, punto 28.

⁽⁴³⁾ Direttiva (UE) 2015/2302 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2015, relativa ai pacchetti turistici e ai servizi turistici collegati, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 90/314/CEE del Consiglio (GU L 326 dell'11.12.2015, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>). A norma dell'articolo 29 della direttiva (UE) 2015/2302, i riferimenti alla direttiva 90/314/CEE contenuti nel regolamento si intendono fatti alla direttiva (UE) 2015/2302.

Né il regolamento (CE) n. 261/2004 né la direttiva (UE) 2015/2302 affrontano tuttavia la questione se in definitiva è l'organizzatore del pacchetto turistico o il vettore aereo operativo che deve farsi carico del costo della sovrapposizione dei loro obblighi ⁽⁴⁴⁾. La soluzione di tale questione dipenderà quindi dalle disposizioni contrattuali tra gli organizzatori e i vettori aerei e dal diritto nazionale applicabile. Eventuali accordi conclusi a tale riguardo (comprese le modalità pratiche per evitare un risarcimento eccessivo) non devono avere ripercussioni negative sulla capacità dei passeggeri di avanzare le proprie richieste all'organizzatore del pacchetto turistico o al vettore aereo e di ottenere il rispetto dei propri diritti non derivanti dalla direttiva (UE) 2015/2302.

A tale riguardo la Corte ha stabilito che, a norma dell'articolo 8, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004, i passeggeri che hanno il diritto di rivolgersi all'organizzatore di viaggi per ottenere il rimborso del loro biglietto aereo a norma della direttiva sui pacchetti turistici non hanno più la possibilità di chiedere il rimborso di tale biglietto al vettore aereo sulla base del regolamento (CE) n. 261/2004, neanche qualora l'organizzatore di viaggi non sia economicamente in grado di effettuare il rimborso del biglietto e non abbia adottato alcuna misura per garantirlo ⁽⁴⁵⁾. In altre parole, i passeggeri che hanno il diritto di chiedere il rimborso all'organizzatore di viaggi a norma della direttiva (UE) 2015/2302 non possono chiedere il rimborso al vettore aereo a norma del regolamento (CE) n. 261/2004.

I viaggiatori possono tuttavia chiedere una compensazione pecuniaria direttamente al vettore aereo per voli ritardati di 3 ore o più o per voli cancellati, anche se il passeggero in questione e il rispettivo vettore aereo non hanno stipulato tra loro alcun contratto e il volo fa parte di un pacchetto turistico ⁽⁴⁶⁾.

3. EVENTI CHE CONFERISCONO DIRITTI A NORMA DEL REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004

3.1. Negato imbarco

3.1.1. Nozione di «negato imbarco»

La nozione di «negato imbarco» non si riferisce soltanto ai casi di *overbooking*, ma anche a quelli in cui l'imbarco è negato per altri motivi, ad esempio per ragioni operative ⁽⁴⁷⁾. In conformità all'articolo 2, lettera j), del regolamento (CE) n. 261/2004, il «negato imbarco» non contempla il caso in cui vi siano ragionevoli motivi per il rifiuto di trasportare passeggeri su un volo sebbene i medesimi si siano presentati in tempo per il volo, quali ad esempio motivi di salute o di sicurezza ovvero documenti di viaggio inadeguati.

Se il volo originario di un passeggero in possesso di una prenotazione confermata subisce un ritardo e il passeggero è fatto partire con un volo alternativo, ciò non costituisce negato imbarco ai sensi dell'articolo 2, lettera j), del regolamento (CE) n. 261/2004.

Se a un passeggero viene negato l'imbarco sul volo di ritorno in quanto il vettore aereo operativo ha cancellato il volo di andata e ha fatto partire il passeggero con un volo alternativo, ciò costituisce negato imbarco e dà luogo a una compensazione aggiuntiva da parte del vettore aereo operativo.

La Corte ha confermato che la nozione di «negato imbarco» comprende anche il negato imbarco comunicato anticipatamente, che si riferisce a situazioni in cui un vettore aereo operativo informa in anticipo un passeggero del fatto che negherà a quest'ultimo, non consenziente, l'imbarco su un volo per il quale dispone di una prenotazione confermata ⁽⁴⁸⁾.

La Corte ha inoltre chiarito che, in caso di negato imbarco comunicato anticipatamente, il vettore aereo è tenuto a versare al passeggero una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004 anche qualora il passeggero non si sia presentato all'imbarco alle condizioni stabilite all'articolo 3, paragrafo 2, del medesimo regolamento ⁽⁴⁹⁾.

⁽⁴⁴⁾ Per quanto riguarda il «diritto ad azioni di regresso» cfr. tuttavia l'articolo 13 del regolamento (CE) n. 261/2004 e l'articolo 22 della direttiva (UE) 2015/2302.

⁽⁴⁵⁾ Causa C-163/18, *Aegean Airlines*, ECLI:EU:C:2019:585, punto 44.

⁽⁴⁶⁾ Causa C-215/18, *Primera Air Scandinavia*, ECLI:EU:C:2020:235, punto 38.

⁽⁴⁷⁾ Causa C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, punto 26.

⁽⁴⁸⁾ Causa C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, punto 28.

⁽⁴⁹⁾ Causa C-238/22, *LATAM Airlines Group*, ECLI:EU:C:2023:815, punto 39.

Se un passeggero in possesso di una prenotazione comprendente un volo di andata e un volo di ritorno non è autorizzato a imbarcarsi sul volo di ritorno perché non ha preso il volo di andata («no-show»), ciò potrebbe considerarsi una violazione delle condizioni di servizio del vettore aereo. Ciò vale anche nel caso in cui un passeggero in possesso di una prenotazione che include voli consecutivi non è autorizzato a imbarcarsi su un volo poiché non ha preso il volo o i voli precedenti. Le condizioni di servizio dei vettori aerei devono essere conformi alla normativa nazionale che recepisce le disposizioni del diritto dell'UE in materia di tutela dei consumatori, come quelle stabilite dalla direttiva 93/13/CEE del Consiglio, del 5 aprile 1993, concernente le clausole abusive nei contratti stipulati con i consumatori⁽⁵⁰⁾. La Corte non ha ancora precisato se tale situazione costituisca negato imbarco ai sensi dell'articolo 2, lettera j), del regolamento (CE) n. 261/2004. Tale pratica può inoltre essere vietata dal diritto nazionale.

Se un passeggero che viaggia con un animale da compagnia non è autorizzato a imbarcarsi perché non è in possesso della pertinente documentazione relativa all'animale o perché il trasporto dell'animale non è conforme alle condizioni di servizio del vettore aereo, ciò non costituisce negato imbarco.

Invece il caso in cui a un passeggero sia negato l'imbarco a causa di un errore commesso dal personale di terra nel controllare i documenti di viaggio (compresi visti) costituisce negato imbarco ai sensi dell'articolo 2, lettera j), del regolamento (CE) n. 261/2004.

A tale riguardo, la Corte ha stabilito che il regolamento (CE) n. 261/2004 non conferisce al vettore aereo interessato il potere di valutare e di decidere unilateralmente e in maniera definitiva se sussistono ragionevoli motivi per il negato imbarco e di conseguenza di privare i passeggeri della protezione di cui beneficiano in virtù del suddetto regolamento⁽⁵¹⁾.

Le condizioni generali di trasporto non possono contenere clausole che prevedano restrizioni o rinunce agli obblighi imposti al vettore aereo a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 di versare al passeggero una compensazione pecuniaria in caso di negato imbarco per l'asserita inadeguatezza dei suoi documenti di viaggio⁽⁵²⁾.

La situazione è diversa se il vettore aereo e il suo equipaggio negano l'imbarco a un passeggero a causa di fondati motivi di sicurezza a norma dell'articolo 2, lettera j). I vettori aerei dovrebbero avvalersi appieno della banca dati IATA Timatic e consultare le autorità pubbliche (ambasciate e ministeri degli Affari esteri) dei paesi interessati per verificare le prescrizioni in materia di documenti di viaggio e di visti (d'ingresso) per i paesi di destinazione e tenere opportuni registri per evitare che ai passeggeri sia erroneamente negato l'imbarco. Gli Stati membri dovrebbero assicurarsi di fornire informazioni complete e aggiornate alla banca dati IATA Timatic per quanto riguarda i documenti di viaggio, in particolare gli obblighi di visto o le esenzioni da tali obblighi.

Per quanto riguarda i viaggi di persone con disabilità o di persone a mobilità ridotta si fa riferimento all'articolo 4 del regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽⁵³⁾ nonché ai relativi orientamenti interpretativi⁽⁵⁴⁾.

3.1.2. Diritti associati al negato imbarco

Il negato imbarco di passeggeri non consenzienti conferisce loro: i) il diritto a una «compensazione pecuniaria» ai sensi dell'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004; ii) il diritto di scelta tra il rimborso, il riavviamento o il cambio di prenotazione a una data successiva, come previsto all'articolo 8; e iii) il diritto ad «assistenza» ai sensi dell'articolo 9.

⁽⁵⁰⁾ GU L 95 del 21.4.1993, pag. 29 (ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>);

cfr. anche causa C-290/16, *Air Berlin/VZBV*, ECLI:EU:C:2017:523, punti da 46 a 49.

⁽⁵¹⁾ Causa C-584/18, *Blue Air – Airline Management Solutions*, ECLI:EU:C:2020:324, punti 92 e 94.

⁽⁵²⁾ Causa C-584/18, *Blue Air – Airline Management Solutions*, ECLI:EU:C:2020:324, punto 103.

⁽⁵³⁾ Regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (GU L 204 del 26.7.2006, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2006/1107/oj>).

⁽⁵⁴⁾ Orientamenti interpretativi per l'applicazione del regolamento (CE) n. 1107/2006 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 luglio 2006, relativo ai diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta nel trasporto aereo (SWD(2012) 171 final dell'11.6.2012) [da aggiornare dopo l'adozione degli orientamenti riveduti].

3.2. Cancellazione del volo

3.2.1. Definizione di cancellazione del volo

L'articolo 2, lettera l), del regolamento (CE) n. 261/2004 definisce la «cancellazione del volo» come la mancata effettuazione di un volo originariamente previsto e sul quale sia stato prenotato almeno un posto.

La cancellazione del volo si verifica in linea di principio quando la programmazione del volo originario è abbandonata e i passeggeri di quest'ultimo si uniscono a quelli di un volo a sua volta programmato, indipendentemente dal volo per il quale i passeggeri avevano effettuato la loro prenotazione. L'articolo 2, lettera l), non richiede una decisione di cancellazione esplicita da parte del vettore aereo ⁽⁵⁵⁾.

Un volo che è stato effettuato tra i luoghi di partenza e di arrivo conformemente alla programmazione prevista, ma che ha effettuato uno scalo non programmato, non può essere considerato cancellato ⁽⁵⁶⁾.

Per contro, la Corte ⁽⁵⁷⁾ ritiene che, in linea di principio, non si può giungere alla conclusione che si è verificato un ritardo o una cancellazione di un volo in base all'indicazione di un «ritardo» o di una «cancellazione» apparsa sul tabellone elettronico dell'aeroporto o comunicata dal personale del vettore aereo. Allo stesso modo, in linea di principio, la circostanza che i passeggeri ritirino i bagagli o ottengano nuove carte d'imbarco non rappresenta un elemento decisivo per accertare la cancellazione di un volo. Tali circostanze non sono infatti collegate alle caratteristiche oggettive del volo in quanto tale e possono essere originate da diversi fattori. In particolare la Corte ha sottolineato che tali circostanze (ossia l'annuncio di un «ritardo» o della «cancellazione» di un volo) «possono essere imputabili ad errori di qualificazione o a fattori verificatisi nell'aeroporto coinvolto o, ancora, possono risultare necessarie in considerazione della durata dell'attesa e dell'esigenza, per i passeggeri coinvolti, di passare una notte in albergo».

3.2.2. Cambiamento dell'orario di partenza

Fatto salvo il punto 3.3.1 e al fine di evitare situazioni in cui i vettori aerei indichino continuamente un volo come «in ritardo» anziché «cancellato», si ritiene utile sottolineare la distinzione tra «cancellazione» e «ritardo». In genere un volo si considera cancellato quando il numero di volo cambia, ma nella pratica questo potrebbe non essere sempre un criterio determinante. Un volo infatti può subire un ritardo tale da partire il giorno seguente a quello fissato e a esso è pertanto attribuito un numero di volo annotato (ad esempio XX 1234a invece di XX 1234) per distinguerlo dal volo con lo stesso numero programmato per il giorno successivo. In questo caso potrebbe tuttavia trattarsi ancora di un ritardo e non di una cancellazione. Tale aspetto dovrebbe essere valutato caso per caso.

A titolo di esempio, un volo non si considera «cancellato» se il vettore aereo operativo ne pospone l'orario di partenza di meno di 3 ore, senza apportare altre modifiche al volo ⁽⁵⁸⁾.

Un volo deve tuttavia considerarsi «cancellato» se il vettore aereo operativo ne anticipa l'orario di partenza di oltre un'ora ⁽⁵⁹⁾.

3.2.3. Caso di un aeromobile che fa ritorno al punto di partenza

La nozione di «cancellazione del volo» di cui all'articolo 2, lettera l), del regolamento (CE) n. 261/2004 si applica anche al caso di un aeromobile che è decollato ma, per qualsiasi ragione, è in seguito costretto a tornare all'aeroporto di partenza, dove i passeggeri dell'aeromobile in questione sono trasferiti su altri voli. La circostanza che il decollo sia avvenuto, ma che l'aeromobile sia poi rientrato all'aeroporto di partenza senza aver raggiunto la destinazione prevista dall'itinerario, fa sì che il volo, così come era inizialmente previsto, non possa considerarsi effettuato ⁽⁶⁰⁾.

⁽⁵⁵⁾ Causa C-83/10, *Sousa Rodríguez e a.*, ECLI:EU:C:2011:652, punto 29.

⁽⁵⁶⁾ Causa C-32/16, *Wunderlich*, ECLI:EU:C:2016:753, punto 27.

⁽⁵⁷⁾ Cause riunite C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e a.*, ECLI:EU:C:2009:716, paragrafi 37 e 38.

⁽⁵⁸⁾ Cause riunite C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azurair e a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, punto 87.

⁽⁵⁹⁾ Causa C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, punto 35; causa C-395/20, *Corendon Airlines*, ECLI:EU:C:2021:1041, punto 23.

⁽⁶⁰⁾ Causa C-83/10, *Sousa Rodríguez e a.*, ECLI:EU:C:2011:652, punto 28.

3.2.4. *Voli dirottati*

La circostanza in cui un volo è dirottato verso un aeroporto che non corrisponde all'aeroporto di destinazione finale indicato nel piano di viaggio originario deve essere trattata allo stesso modo di una cancellazione, a meno che l'aeroporto di arrivo e l'aeroporto originario di destinazione finale servano la stessa città o regione, nel qual caso la circostanza può essere trattata come un ritardo⁽⁶¹⁾. Pertanto, se un volo dirottato atterra in un aeroporto diverso da quello originariamente previsto e che non serve la stessa città o regione, i passeggeri hanno diritto a una compensazione pecuniaria per la cancellazione del volo⁽⁶²⁾.

3.2.5. *Onere della prova in caso di cancellazione del volo*

L'articolo 5, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 261/2004 impone ai vettori aerei l'onere della prova, per quanto riguarda se e quando i passeggeri sono stati individualmente avvertiti della cancellazione del volo.

In merito all'obbligo di informare i passeggeri della cancellazione di un volo, cfr. anche il punto 4.4.6.

3.2.6. *Diritti associati alla cancellazione del volo*

La cancellazione di un volo conferisce: i) il diritto al rimborso, al riavviamento o a un volo di ritorno ai sensi dell'articolo 8 del regolamento (CE) n. 261/2004; ii) il diritto ad «assistenza» ai sensi dell'articolo 9; e iii) a norma dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), il diritto a «compensazione pecuniaria» ai sensi dell'articolo 7. Il principio alla base dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), è che al passeggero spetta una compensazione pecuniaria se non è stato avvertito della cancellazione del volo con sufficiente anticipo.

Tuttavia il vettore aereo non è tenuto a pagare una compensazione pecuniaria se può dimostrare, a norma dell'articolo 5, paragrafo 3, che la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso⁽⁶³⁾.

3.3. **Ritardo**

3.3.1. *Ritardo alla partenza*

A norma dell'articolo 6, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 261/2004, se la partenza di un volo è ritardata, i passeggeri interessati dal ritardo hanno diritto ad «assistenza» in conformità all'articolo 9 e al rimborso e a un volo di ritorno in conformità all'articolo 8, paragrafo 1, lettera a). Il principio alla base dell'articolo 6, paragrafo 1, è che i diritti dipendono dalla durata del ritardo e dalla lunghezza della tratta aerea. A questo proposito occorre rilevare che il diritto al riavviamento di cui all'articolo 8, paragrafo 1, lettera b), non rientra nell'articolo 6, paragrafo 1, poiché si può ritenere che il vettore aereo stia cercando in primo luogo di affrontare la causa del ritardo al fine di ridurre al minimo i disagi per i passeggeri.

3.3.2. *«Ritardo prolungato» all'arrivo*

La Corte ha stabilito che un ritardo all'arrivo di almeno 3 ore conferisce gli stessi diritti di una cancellazione in termini di compensazione pecuniaria⁽⁶⁴⁾ (per maggiori dettagli cfr. il punto 4.4.5 sulle compensazioni).

3.3.3. *Misurazione del ritardo all'arrivo e nozione di orario di arrivo*

La Corte ha concluso che la nozione di «orario di arrivo», usata per determinare la durata del ritardo subito dai passeggeri di un volo se l'arrivo è ritardato, corrisponde al momento in cui si apre almeno uno dei portelloni dell'aeromobile, posto che in tale momento i passeggeri siano autorizzati a lasciare il velivolo⁽⁶⁵⁾. La Commissione ritiene che il vettore aereo operativo dovrebbe registrare l'orario di arrivo in base, ad esempio, a una dichiarazione firmata dall'equipaggio di volo o dall'agente di assistenza a terra. L'orario di arrivo dovrebbe essere fornito gratuitamente su richiesta all'organismo nazionale di applicazione e ai passeggeri come prova del rispetto del regolamento (CE) n. 261/2004.

⁽⁶¹⁾ Causa C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, punto 44.

⁽⁶²⁾ Causa C-253/21, *TUIfly GmbH*, ECLI:EU:C:2021:840, punto 27.

⁽⁶³⁾ Cfr. sezione 5 sulle circostanze eccezionali.

⁽⁶⁴⁾ Cause riunite C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punto 69. Cfr. anche cause riunite C-581/10 e C-629/10, *Nelson e a.*, ECLI:EU:C:2012:657, punto 40, e causa C-413/11, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2013:246, punto 19.

⁽⁶⁵⁾ Causa C-452/13, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2014:2141, punto 27.

L'«orario di arrivo previsto» utilizzato come punto di partenza per il calcolo del ritardo è l'orario fissato nel piano di volo e indicato sulla prenotazione (biglietto o altro titolo ⁽⁶⁶⁾) di cui dispone il passeggero coinvolto ⁽⁶⁷⁾.

Al fine di determinare l'entità del ritardo subito all'arrivo da parte di un passeggero di un volo dirottato che è atterrato in un aeroporto diverso da quello per il quale era stata effettuata la prenotazione, ma che serve la stessa città o regione, occorre prendere come riferimento l'orario in cui il passeggero giunge effettivamente, dopo il suo trasferimento, all'aeroporto per il quale era stata effettuata la prenotazione o, eventualmente, a un'altra destinazione vicina, concordata con il vettore aereo operativo ⁽⁶⁸⁾.

Se un volo ha subito un ritardo all'arrivo di 3 ore o più e se tale ritardo è dovuto in parte a un evento qualificabile come circostanza eccezionale e in parte a un'altra causa, il ritardo imputabile alla circostanza eccezionale deve essere dedotto dal ritardo totale del volo in questione al fine di valutare se il ritardo debba essere oggetto della compensazione pecuniaria ⁽⁶⁹⁾.

3.4. Sistemazione in classe superiore o inferiore

3.4.1. Definizione di sistemazione in classe superiore o inferiore

La sistemazione in classe superiore o inferiore è disciplinata dall'articolo 10, paragrafi 1 e 2, del regolamento (CE) n. 261/2004.

Il corrispondente diritto del passeggero è legato a un cambiamento della classe di viaggio o della classe di servizio, vale a dire classe economica, classe «business» e prima classe. Non si applica ai vantaggi offerti nell'ambito della stessa classe a fronte di una tariffa più elevata (come ad esempio l'assegnazione di specifici posti a sedere o la prestazione di specifici servizi di ristorazione). Pertanto l'acquisto di una tariffa diversa nell'ambito della stessa classe di viaggio non è considerato equivalente a una sistemazione in classe superiore o inferiore ai fini del suddetto articolo. Analogamente, un passeggero che non riceva un livello di servizio a bordo commisurato alla propria prenotazione (ad esempio per quanto riguarda il posto a sedere o il servizio di ristorazione), ma che comunque viaggia nella classe prevista non si considera sistemato in una classe inferiore. Potrebbe tuttavia essere idoneo a ricevere il rimborso dell'importo pagato per il servizio non ricevuto in base alle condizioni di servizio del vettore aereo e/o a norma del diritto nazionale.

La definizione di sistemazione in classe inferiore (o in classe superiore) si applica alla classe di servizio per la quale è stato acquistato il biglietto e non agli eventuali vantaggi offerti attraverso un programma Frequent Flyer o altri programmi commerciali forniti dal vettore aereo o dall'operatore turistico.

3.4.2. Diritti connessi alla sistemazione in classe superiore o inferiore

In caso di sistemazione in classe superiore, il vettore aereo non può esigere alcun pagamento supplementare. In caso di sistemazione in classe inferiore, l'articolo 10, paragrafo 2, lettere a), b) e c), del regolamento (CE) n. 261/2004 prevede una compensazione sotto forma di rimborso di una percentuale del prezzo del biglietto.

Il prezzo da prendere in considerazione per determinare il rimborso dovuto al passeggero coinvolto è il prezzo del volo sul quale questi è stato sistemato in una classe inferiore, fatto salvo il caso in cui tale prezzo non sia riportato sul biglietto che gli dà diritto al trasporto su detto volo. In tal caso occorre fondarsi sulla parte del prezzo del biglietto corrispondente al quoziente della distanza del volo in questione e della distanza totale del trasporto cui il passeggero ha diritto. Tale prezzo non comprende le tasse e le imposte indicate sul biglietto, a condizione che né l'esigibilità né l'importo di queste dipendano dalla classe per la quale il medesimo biglietto è stato acquistato ⁽⁷⁰⁾.

⁽⁶⁶⁾ Cause riunite C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azair e a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, punto 68.

⁽⁶⁷⁾ Causa C-654/19, *FP Passenger Service*, ECLI:EU:C:2020:770, punto 25.

⁽⁶⁸⁾ Causa C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, punto 49.

⁽⁶⁹⁾ Causa C-315/15, *Pešková e Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, punto 54.

⁽⁷⁰⁾ Causa C-255/15, *Mennens*, ECLI:EU:C:2016:472, punti 32 e 43.

4. DIRITTI DEI PASSEGGERI

4.1. Diritto all'informazione

4.1.1. Diritto generale all'informazione

L'articolo 14, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 261/2004 specifica il testo dell'avviso che deve essere affisso al banco di registrazione (check-in) in modo chiaramente visibile e leggibile per i passeggeri. Tale avviso dovrebbe essere esposto materialmente o elettronicamente nel maggior numero possibile di lingue pertinenti. L'avviso deve essere esposto non solo al banco di registrazione in aeroporto, ma anche sulle apposite macchine self-service in aeroporto, online e idealmente anche alla porta d'imbarco.

Inoltre, ogniqualvolta un vettore aereo fornisce informazioni parziali, ingannevoli o errate ai passeggeri in merito ai loro diritti, sia individualmente che in generale, attraverso annunci pubblicitari o pubblicazioni sul suo sito web, ciò dovrebbe essere considerato una violazione del regolamento in conformità all'articolo 15, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004 in combinato disposto con il considerando 20 e può anche costituire una pratica commerciale sleale e ingannevole tra imprese e consumatori a norma della direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁾.

In caso di ritardo, di negato imbarco o di cancellazione del volo, il vettore aereo operativo è tenuto a comunicare ai passeggeri il nome e l'indirizzo esatti della compagnia alla quale possono chiedere una compensazione pecuniaria e, se del caso, a specificare i documenti che devono essere allegati alla domanda di compensazione pecuniaria. Il vettore aereo operativo non è invece tenuto a comunicare ai passeggeri l'importo esatto della compensazione pecuniaria che essi potrebbero eventualmente ottenere ⁽²⁾.

4.1.2. Informazioni da fornire in caso di ritardo, di negato imbarco o di cancellazione del volo

L'articolo 14, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004 stabilisce che se nega l'imbarco o cancella un volo, il vettore aereo operativo deve presentare a ogni passeggero coinvolto un avviso scritto contenente le regole in materia di compensazione pecuniaria e assistenza. Il regolamento stabilisce inoltre che «analogo avviso è presentato ai passeggeri il cui volo subisce un ritardo di almeno due ore». L'obbligo di informare dettagliatamente e per iscritto i passeggeri coinvolti in merito ai loro diritti si applica quindi espressamente ai casi di negato imbarco, di cancellazione del volo e di ritardo. Tuttavia, considerando che è possibile subire un ritardo alla partenza, ma che questo può anche verificarsi alla destinazione finale, il vettore aereo operativo dovrebbe altresì cercare di informare i passeggeri interessati da un ritardo di almeno 3 ore alla destinazione finale. Solo in questo modo infatti ciascun passeggero può essere adeguatamente informato, secondo le espresse disposizioni dell'articolo 14, paragrafo 2 ⁽³⁾. Tale approccio è pienamente conforme alla sentenza della Corte nella causa *Sturgeon* ⁽⁴⁾, che ha stabilito che i passeggeri che subiscono un ritardo di almeno 3 ore devono essere trattati allo stesso modo dei passeggeri i cui voli sono stati cancellati ai fini del diritto a compensazione pecuniaria ai sensi dell'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004.

L'obbligo di fornire informazioni a norma dell'articolo 14, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004 non incide in alcun modo sugli obblighi di informazione previsti da altre disposizioni del diritto dell'UE, in particolare dall'articolo 8, paragrafo 2, della direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽⁵⁾ e dall'articolo 7, paragrafo 4, della direttiva 2005/29/CE. L'omissione di informazioni rilevanti e la fornitura di informazioni ingannevoli sui diritti dei passeggeri può inoltre costituire una pratica commerciale sleale tra imprese e consumatori a norma della direttiva 2005/29/CE.

⁽¹⁾ Direttiva 2005/29/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2005, relativa alle pratiche commerciali sleali tra imprese e consumatori nel mercato interno e che modifica la direttiva 84/450/CEE del Consiglio e le direttive 97/7/CE, 98/27/CE e 2002/65/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e il regolamento (CE) n. 2006/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio («direttiva sulle pratiche commerciali sleali») (GU L 149 dell'11.6.2005, pag. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

⁽²⁾ Cause riunite C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azurair e a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, punto 108.

⁽³⁾ Le informazioni fornite ai passeggeri per quanto riguarda l'elenco degli organismi nazionali di applicazione dell'UE possono far riferimento al sito della Commissione, che contiene tutte le informazioni di contatto degli organismi nazionali di applicazione.

⁽⁴⁾ Cause riunite C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punto 69.

⁽⁵⁾ Direttiva 2011/83/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2011, sui diritti dei consumatori, recante modifica della direttiva 93/13/CEE del Consiglio e della direttiva 1999/44/CE del Parlamento europeo e del Consiglio e che abroga la direttiva 85/577/CEE del Consiglio e la direttiva 97/7/CE del Parlamento europeo e del Consiglio (GU L 304 del 22.11.2011, pag. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

4.2. **Diritto al rimborso, al riavviamento o al cambio di prenotazione in caso di negato imbarco o di cancellazione del volo**

L'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 261/2004 impone ai vettori aerei l'obbligo di offrire ai passeggeri una scelta tra le opzioni seguenti:

- il rimborso del prezzo del biglietto ⁽⁷⁶⁾ ⁽⁷⁷⁾ e, in caso di coincidenze, un volo di ritorno all'aeroporto di partenza non appena possibile;
- il riavviamento verso la destinazione finale non appena possibile; o
- il riavviamento, in condizioni di trasporto comparabili, a una data successiva gradita al passeggero, a seconda delle disponibilità di posti.

Se un vettore aereo operativo deve offrire la scelta tra il rimborso e il riavviamento, esso deve fornire al passeggero informazioni complete su tutte le opzioni relative al rimborso e al riavviamento. A norma dell'articolo 5, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004, i passeggeri devono ricevere dal vettore aereo operativo informazioni sulle eventuali alternative di trasporto possibili allorché sono informati della cancellazione del volo. I passeggeri coinvolti non hanno alcun obbligo di contribuire attivamente alla ricerca delle informazioni pertinenti ⁽⁷⁸⁾.

In linea di principio, nei casi in cui al passeggero viene negato l'imbarco o viene comunicata la cancellazione del volo e il passeggero in questione viene correttamente informato delle opzioni disponibili, la scelta offerta ai passeggeri a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, deve essere fatta una sola volta. In tali casi, non appena il passeggero abbia scelto una delle tre opzioni di cui all'articolo 8, paragrafo 1, lettera a), b) o c), il vettore aereo non ha più alcun obbligo collegato alle altre due opzioni. L'obbligo di versare una compensazione pecuniaria tuttavia può ancora applicarsi in conformità all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), in combinato disposto con l'articolo 7.

Il vettore aereo dovrebbe offrire nello stesso momento la scelta tra il rimborso e il riavviamento. Nel caso di voli in coincidenza, il vettore aereo dovrebbe offrire nello stesso momento la scelta tra il rimborso e un volo di ritorno all'aeroporto di partenza, da un lato, e il riavviamento, dall'altro. I costi del riavviamento o del volo di ritorno sono a carico del vettore aereo. Se il vettore aereo non ottempera quanto prima all'obbligo di offrire il riavviamento o un volo di ritorno in condizioni di trasporto comparabili, deve rimborsare i costi sostenuti dal passeggero per un volo alternativo verso la propria destinazione finale o per un volo di ritorno. L'onere di provare che il riavviamento è stato effettuato non appena possibile incombe al vettore aereo operativo ⁽⁷⁹⁾. Lo stesso vale per il volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale. Qualora il vettore aereo non offra la scelta tra il rimborso e il riavviamento e, nel caso di voli in coincidenza, tra il rimborso e un volo di ritorno all'aeroporto di partenza, da un lato, e il riavviamento, dall'altro, ma decida unilateralmente di rimborsare il passeggero, quest'ultimo ha diritto all'ulteriore rimborso della differenza di prezzo rispetto al nuovo biglietto in condizioni di trasporto comparabili.

Se la prenotazione è stata effettuata tramite un terzo, come ad esempio una piattaforma di prenotazione, spetta al vettore aereo, in caso di cancellazione del volo, offrire assistenza ai passeggeri coinvolti, offrendo loro ad esempio il rimborso del biglietto al prezzo al quale è stato acquistato e, se del caso, un volo di ritorno al punto di partenza iniziale ⁽⁸⁰⁾.

Tuttavia, se un vettore aereo può dimostrare di aver contattato il passeggero che ha acconsentito a fornire le proprie informazioni di contatto personali e di aver cercato di fornire l'assistenza di cui all'articolo 8, ma il passeggero ha comunque provveduto autonomamente alle proprie necessità o al proprio riavviamento, il vettore aereo può concludere di non essere responsabile degli eventuali costi supplementari sostenuti dal passeggero e può decidere di non rimborsarli.

⁽⁷⁶⁾ Il prezzo del biglietto è rimborsato per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero. In linea di principio, se il passeggero decide di ritornare all'aeroporto di partenza, la o le parti di viaggio già effettuate sono divenute inutili rispetto al programma di viaggio iniziale.

⁽⁷⁷⁾ Il prezzo del biglietto che deve essere preso in considerazione per stabilire l'importo del rimborso dovuto dal vettore aereo a un passeggero in caso di cancellazione di un volo include la differenza tra l'importo pagato dal passeggero stesso e quello ricevuto da tale vettore aereo, la quale corrisponde a una commissione percepita da una persona intervenuta in qualità di intermediario tra questi ultimi due, a meno che tale commissione sia stata fissata all'insaputa del vettore aereo in questione (causa C-601/17, *Harms*, ECLI:EU:C:2018:702, punto 20).

⁽⁷⁸⁾ Causa C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, punto 56.

⁽⁷⁹⁾ Causa C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, punto 62.

⁽⁸⁰⁾ Causa C-601/17, *Harms*, ECLI:EU:C:2018:702, punto 12.

Per quanto riguarda la forma che deve assumere il rimborso, dalla struttura dell'articolo 7, paragrafo 3, emerge che il rimborso del prezzo del biglietto deve essere effettuato principalmente mediante versamento di una somma di denaro. Per contro, il rimborso mediante buoni di viaggio e/o altri servizi viene presentato come un mezzo di rimborso sussidiario, in quanto è soggetto alla condizione supplementare dell'«accordo firmato dal passeggero» ⁽⁸¹⁾.

A tale riguardo, la Corte ha chiarito che la nozione di «accordo» va intesa, secondo il suo significato usuale, come un consenso libero e informato. Nel contesto dell'articolo 7, paragrafo 3, tale nozione richiede quindi il consenso libero e informato del passeggero a ottenere il rimborso del suo biglietto sotto forma di un buono di viaggio ⁽⁸²⁾.

Per quanto riguarda la nozione di «accordo firmato», la Corte ha altresì chiarito che non è necessaria una firma manoscritta o digitale del passeggero se quest'ultimo ha ricevuto informazioni chiare e complete che gli consentono di operare una scelta efficace e informata e di fornire il proprio consenso libero e informato al rimborso del biglietto sotto forma di un buono di viaggio anziché sotto forma di una somma di denaro. Se tali condizioni sono soddisfatte, si può ritenere che il passeggero abbia espresso il proprio «accordo firmato» se ha compilato la parte pertinente di un modulo online sul sito internet del vettore aereo ⁽⁸³⁾.

Se ai passeggeri sono offerti la possibilità di proseguire il viaggio o il riavviamento, ciò deve sempre avvenire «in condizioni di trasporto comparabili». Le modalità per stabilire se le condizioni di trasporto sono comparabili possono dipendere da numerosi fattori e le decisioni vanno prese caso per caso. A seconda delle circostanze, si raccomandano le seguenti buone prassi:

- a) se possibile, i passeggeri non dovrebbero viaggiare con mezzi di trasporto di classe inferiore rispetto a quello prenotato (in caso di sistemazione in classe inferiore si applica il rimborso previsto all'articolo 10);
- b) il riavviamento dovrebbe essere offerto senza costi aggiuntivi per i passeggeri, anche nel caso in cui i passeggeri viaggino con un altro vettore aereo o usando un modo di trasporto diverso o in una classe superiore o a una tariffa superiore rispetto a quella pagata per il servizio iniziale;
- c) deve essere fatto ogni ragionevole sforzo per evitare ulteriori coincidenze;
- d) quando si utilizza un altro vettore aereo o un modo di trasporto alternativo per la parte di viaggio non effettuata come previsto, il tempo di viaggio complessivo dovrebbe essere il più vicino possibile a quello previsto per il viaggio originario nella stessa categoria di trasporto o in una superiore, se necessario;
- e) se sono disponibili molti voli con tempistiche comparabili, i passeggeri che hanno diritto al riavviamento dovrebbero accettare l'offerta di riavviamento avanzata dal vettore aereo, anche usando vettori aerei che collaborano con il vettore aereo operativo; e
- f) se per il viaggio originario era stata prenotata l'assistenza per persone con disabilità o persone a mobilità ridotta, questa dovrebbe essere ugualmente disponibile per il percorso alternativo.

Per sottrarsi al proprio obbligo di compensazione pecuniaria di cui all'articolo 7, il vettore aereo operativo deve avvalersi di tutti i mezzi a sua disposizione per garantire un riavviamento ragionevole, soddisfacente e nel più breve tempo possibile, mezzi tra i quali figura la ricerca di altri voli diretti o non diretti operati eventualmente da altri vettori aerei, appartenenti o meno alla stessa alleanza aerea, e che arrivano meno tardi rispetto al volo successivo del vettore aereo interessato ⁽⁸⁴⁾. Solo qualora non vi sia alcun posto disponibile su un altro volo diretto o non diretto che consenta al passeggero coinvolto di raggiungere la sua destinazione finale meno tardi rispetto al volo successivo del vettore aereo interessato o qualora l'effettuazione di un simile riavviamento costituisca per tale vettore aereo un sacrificio insopportabile tenuto conto delle capacità della sua impresa nel momento in questione si può ritenere che detto vettore aereo, riavviando il passeggero in questione con il volo successivo operato dal vettore aereo medesimo, si sia avvalso di tutti i mezzi di cui disponeva ⁽⁸⁵⁾.

Se anche il volo alternativo accettato a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera b) o c), è cancellato o ritardato all'arrivo di almeno 3 ore, insorge un nuovo diritto a compensazione pecuniaria ai sensi dell'articolo 7 ⁽⁸⁶⁾. La Commissione raccomanda che le opzioni siano spiegate chiaramente ai passeggeri nei casi in cui deve essere fornita assistenza.

⁽⁸¹⁾ Causa C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, punto 20.

⁽⁸²⁾ Causa C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, punto 22.

⁽⁸³⁾ Causa C-76/23, *Cobult*, ECLI:EU:C:2024:253, punti 29, 34 e 37.

⁽⁸⁴⁾ Causa C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, punto 59.

⁽⁸⁵⁾ Causa C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, punto 61.

⁽⁸⁶⁾ Causa C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, punti 31 e 33.

Se un passeggero ha prenotato il volo di andata e il volo di ritorno separatamente con diversi vettori aerei e il volo di andata è cancellato, il rimborso è dovuto soltanto per tale volo. Tuttavia, nel caso di due voli facenti parte di uno stesso contratto, ma effettuati da vettori aerei diversi, in aggiunta al diritto a compensazione pecuniaria da parte del vettore aereo operativo, ai passeggeri dovrebbero essere offerte due opzioni in caso di cancellazione del volo di andata:

- a) il rimborso del biglietto intero (vale a dire per entrambi i voli); o
- b) il riavviamento su un volo alternativo per il volo di andata.

Infine, nel contesto estremamente specifico del rimpatrio dei passeggeri rimasti bloccati all'insorgere della pandemia di COVID-19, la Corte ha dichiarato che un volo di rimpatrio, organizzato da uno Stato membro nel contesto di una misura di assistenza consolare, a seguito della cancellazione di un volo, non costituisce un «riavviamento verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili», ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera b), del regolamento (CE) n. 261/2004, che deve essere offerto dal vettore aereo operativo al passeggero il cui volo è stato cancellato. Pertanto un passeggero tenuto a versare un contributo obbligatorio alle spese sostenute dallo Stato membro interessato non ha il diritto di essere rimborsato di tale contributo dal vettore aereo operativo sulla base del regolamento (CE) n. 261/2004 ⁽⁸⁷⁾.

Per contro, al fine di ottenere un risarcimento a carico del vettore aereo operativo interessato, un siffatto passeggero può far valere dinanzi a un giudice nazionale il mancato rispetto da parte del vettore aereo operativo, da un lato, del suo obbligo di rimborsare il biglietto al prezzo al quale è stato acquistato, per la parte o le parti di viaggio non effettuate o divenute inutili rispetto al programma di viaggio iniziale, nonché, dall'altro, del suo obbligo di assistenza, ivi compreso il suo dovere di informazione ai sensi dell'articolo 8, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 261/2004. Detto risarcimento dovrà tuttavia essere limitato a quanto, alla luce delle circostanze proprie di ciascun caso di specie, risulti necessario, appropriato e ragionevole al fine di ovviare all'omissione del vettore aereo operativo ⁽⁸⁸⁾.

4.3. Diritto ad assistenza in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo alla partenza

4.3.1. Nozione di diritto ad assistenza

Il diritto ad assistenza termina se il passeggero, a seguito di negato imbarco, cancellazione del volo o ritardo alla partenza, concorda con il vettore aereo il riavviamento a una data successiva di suo gradimento (articolo 8, paragrafo 1, lettera c)). Il diritto ad assistenza sussiste infatti solo fino a che i passeggeri sono in attesa del riavviamento verso la destinazione finale, in condizioni di trasporto comparabili, non appena possibile (articolo 8, paragrafo 1, lettera b)) o di un volo di ritorno (articolo 8, paragrafo 1, lettera a), secondo trattino).

4.3.2. Fornitura di pasti, bevande e sistemazione in albergo

L'intento del regolamento (CE) n. 261/2004 è garantire che i passeggeri in attesa del volo di ritorno o del riavviamento ricevano un'adeguata assistenza. L'entità di tale adeguata assistenza dovrà essere valutata caso per caso, tenendo nella dovuta considerazione le esigenze dei passeggeri nelle circostanze pertinenti e il principio di proporzionalità (ad esempio in base al tempo di attesa). Il prezzo pagato per il biglietto o il carattere temporaneo dei disagi subiti non dovrebbe interferire con il diritto ad assistenza.

In riferimento all'articolo 9, paragrafo 1, lettera a), per quanto riguarda i pasti e le bevande la Commissione ritiene che l'espressione «in congrua relazione alla durata dell'attesa» indichi che i vettori aerei operativi dovrebbero fornire ai passeggeri un'assistenza adeguata alla durata prevista del ritardo e all'ora del giorno (o della notte) in cui questo si verifica, anche negli aeroporti di transito nel caso di coincidenze, per ridurre i disagi subiti dai passeggeri per quanto possibile, tenendo presente il principio di proporzionalità. Occorre prestare particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità o a mobilità ridotta e ai minori non accompagnati.

⁽⁸⁷⁾ Causa C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, punto 33.

⁽⁸⁸⁾ Causa C-49/22, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:454, punto 50.

Ai passeggeri dovrebbe essere inoltre offerta assistenza gratuita con modalità chiare e accessibili, anche, ove possibile, attraverso mezzi di comunicazione elettronici. Ciò significa che ai passeggeri non dovrebbe essere lasciato l'onere di provvedere autonomamente, ad esempio, alla ricerca e al pagamento di una sistemazione o di generi alimentari, ma che i vettori aerei operativi sono tenuti a offrire assistenza attivamente. I vettori aerei operativi dovrebbero anche garantire, ove fattibile, che la sistemazione in albergo sia accessibile alle persone con disabilità e ai cani da accompagnamento.

Nei casi in cui l'assistenza era dovuta ma non è stata offerta, i passeggeri che hanno dovuto pagare pasti e bevande, sistemazione in albergo, trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione e/o servizi di telecomunicazione possono ottenere il rimborso dal vettore aereo delle spese sostenute, se necessarie, ragionevoli e appropriate ⁽⁸⁹⁾.

Qualora il passeggero non accetti la ragionevole offerta di assistenza del vettore aereo prevista dall'articolo 9 e provveda autonomamente alle proprie necessità, il vettore aereo non è tenuto a rimborsare le spese sostenute dal passeggero, a meno che non sia diversamente stabilito dal diritto nazionale o concordato in anticipo con il vettore aereo. Al fine di garantire la parità di trattamento tra i passeggeri, tale rimborso non può mai superare il valore della suddetta «ragionevole offerta» del vettore aereo. I passeggeri dovrebbero inoltre conservare tutti i documenti giustificativi delle spese sostenute.

In ogni caso, i passeggeri che ritengano di avere il diritto di ricevere un rimborso maggiore delle loro spese o di ottenere il risarcimento di un danno, spese comprese, subito in seguito al ritardo, conservano il diritto di basare le loro richieste sulle disposizioni della convenzione di Montreal, nonché sull'articolo 3 del regolamento (CE) n. 2027/97 e di citare in giudizio il vettore aereo dinanzi a un organo giurisdizionale nazionale o di rivolgersi all'organo nazionale di applicazione. In alcuni Stati membri i passeggeri potrebbero doversi rivolgere a organismi competenti per la risoluzione alternativa delle controversie riguardanti i consumatori (cfr. punto 7.3).

Per quanto riguarda l'obbligo di offrire una sistemazione in albergo a titolo gratuito, la Corte ha chiarito che la formulazione «ha diritto a titolo gratuito [...] alla sistemazione in albergo» risponde alla volontà del legislatore dell'Unione di evitare che i passeggeri coinvolti debbano sopportare essi stessi l'onere della ricerca di una camera d'albergo e del pagamento dei relativi costi, dato che tali passeggeri devono essere assistiti dal vettore aereo, il quale deve adottare le misure necessarie a tale scopo. Per contro, dal testo di tale disposizione non risulta espressamente che il legislatore dell'Unione abbia voluto imporre ai vettori aerei, oltre all'obbligo di prestare assistenza ai passeggeri, l'obbligo di assumersi esso stesso l'onere delle modalità di sistemazione in albergo ⁽⁹⁰⁾, prenotando ad esempio una specifica stanza a nome del passeggero.

Analogamente, la Corte ha affermato che, in caso di incidente verificatosi in albergo, il vettore aereo non può essere tenuto, sulla sola base del regolamento (CE) n. 261/2004, a indennizzare un passeggero per i danni causati da un illecito commesso dal personale dell'albergo in cui stato sistemato il passeggero ⁽⁹¹⁾.

Occorre tener presente che, secondo il considerando 18 del regolamento (CE) n. 261/2004, l'assistenza può essere limitata o rifiutata se la sua prestazione causa un ulteriore ritardo ai passeggeri in attesa di un volo alternativo o in ritardo. Nel caso di un volo in ritardo di sera tardi la cui partenza è attesa nel giro di poche ore, se il trasferimento dei passeggeri in albergo per poi riportarli in aeroporto in piena notte potrebbe comportare un ritardo molto maggiore, il vettore aereo dovrebbe avere la facoltà di rifiutare la sistemazione in albergo e i relativi trasferimenti. Analogamente, se un vettore aereo sta per distribuire buoni per generi alimentari e bevande, ma viene informato che il volo è pronto per l'imbarco, il vettore aereo in questione dovrebbe essere autorizzato a rifiutare la prestazione di assistenza. Al di là di questi casi, la Commissione ritiene che tale limitazione debba essere applicata soltanto in casi del tutto eccezionali, poiché dovrebbe essere compiuto ogni sforzo per ridurre i disagi subiti dai passeggeri.

Il diritto ad assistenza di cui al regolamento (CE) n. 261/2004 non incide in alcun modo sugli obblighi degli organizzatori di pacchetti turistici a norma della direttiva (UE) 2015/2302.

⁽⁸⁹⁾ Causa C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, punto 66.

⁽⁹⁰⁾ Causa C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, punto 24.

⁽⁹¹⁾ Causa C-530/19, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2020:635, punto 40.

4.3.3. Assistenza in caso di circostanze o eventi eccezionali

A norma del regolamento (CE) n. 261/2004, il vettore aereo è tenuto a rispettare l'obbligo di assistenza anche se la cancellazione del volo è dovuta a circostanze eccezionali, vale a dire circostanze che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso. Il regolamento (CE) n. 261/2004 non contiene alcun elemento che consenta di concludere che sia riconosciuta una categoria distinta di eventi «particolarmente eccezionali», al di là delle «circostanze eccezionali» di cui all'articolo 5, paragrafo 3, che esonererebbe il vettore aereo dal rispetto dei suoi obblighi, compresi quelli a norma dell'articolo 9 del regolamento, anche in caso di circostanze eccezionali che persistono per un lungo periodo, tanto più che i passeggeri sono particolarmente vulnerabili in tali circostanze o eventi ⁽⁹²⁾.

Per quanto riguarda gli eventi eccezionali, l'intento del regolamento (CE) n. 261/2004 è garantire che sia fornita assistenza adeguata ai passeggeri in attesa del riavviamento a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera b). Tuttavia non dovrebbero essere imposte sanzioni alle compagnie aeree qualora possano dimostrare di essersi adoperate al massimo per rispettare i loro obblighi a norma del regolamento (CE) n. 261/2004, tenendo conto delle particolari circostanze collegate a questi eventi e del principio di proporzionalità.

4.4. Diritto a compensazione pecuniaria in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo, di ritardo all'arrivo e di riavviamento, e rimborso per sistemazione in classe inferiore

A. Considerazioni generali

Il vettore aereo operativo è tenuto a comunicare ai passeggeri il nome e l'indirizzo esatti del vettore aereo al quale possono chiedere una compensazione pecuniaria e, se del caso, a specificare i documenti che devono essere allegati alla domanda di compensazione pecuniaria. Il vettore aereo operativo non è tuttavia tenuto a comunicare ai passeggeri l'importo esatto della compensazione pecuniaria che essi potrebbero eventualmente ottenere ⁽⁹³⁾.

In caso di negato imbarco a un passeggero non consenziente, l'articolo 4, paragrafo 3, stabilisce specificamente che al passeggero deve essere versata «immediatamente» una compensazione pecuniaria. Ciò significherebbe che, se la compensazione non viene versata in loco, prima che il passeggero lasci l'aeroporto deve essere assunto quantomeno un impegno al pagamento.

Il passeggero il cui volo sia stato cancellato o abbia subito un ritardo prolungato può esigere il pagamento dell'importo della compensazione pecuniaria nella valuta nazionale avente corso legale nel suo luogo di residenza. Ciò osta a una normativa o a una prassi giurisprudenziale nazionale in forza della quale la domanda giudiziale proposta a questo fine sarà respinta per il solo motivo che il passeggero l'ha espressa nella valuta nazionale avente corso legale nel suo luogo di residenza ⁽⁹⁴⁾.

B. Compensazione pecuniaria in caso di negato imbarco

4.4.1. Compensazione, negato imbarco e circostanze eccezionali

L'articolo 2, lettera j), e l'articolo 4, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004 devono essere interpretati nel senso che in caso di negato imbarco la compensazione pecuniaria è sempre dovuta e che i vettori aerei non possono giustificare validamente un caso di negato imbarco ed essere esonerati dall'obbligo di compensazione pecuniaria dei passeggeri invocando la presenza di circostanze eccezionali ⁽⁹⁵⁾.

4.4.2. Compensazione, negato imbarco e coincidenze

I passeggeri di coincidenze devono ricevere una compensazione pecuniaria qualora, viaggiando nell'ambito di un unico contratto di trasporto con un itinerario comprendente voli che si susseguono immediatamente e registrati in concomitanza, un vettore aereo nega loro l'imbarco per il motivo che il primo volo incluso nella loro prenotazione ha subito un ritardo imputabile al suddetto vettore aereo e che quest'ultimo ha erroneamente previsto che i passeggeri in questione non sarebbero arrivati in tempo per imbarcarsi sul secondo volo ⁽⁹⁶⁾. Se invece i passeggeri sono in possesso di due biglietti separati per due voli consecutivi e il ritardo del primo volo fa sì che essi non siano in grado di registrarsi in tempo utile per il volo successivo, il vettore aereo non è tenuto a versare una compensazione pecuniaria. Tuttavia, se il ritardo del primo volo è superiore a 3 ore, i passeggeri possono avere diritto a una compensazione pecuniaria da parte del vettore aereo operante il volo in questione.

⁽⁹²⁾ Causa C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, punto 30.

⁽⁹³⁾ Cause riunite C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azurair e a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, punto 108.

⁽⁹⁴⁾ Causa C-356/19, *Delfly*, ECLI:EU:C:2020:633, punto 34.

⁽⁹⁵⁾ Causa C-22/11, *Finnair*, ECLI:EU:C:2012:604, punto 40.

⁽⁹⁶⁾ Causa C-321/11, *Rodríguez Cachafeiro e Martínez-Reboredo Varela-Villamor*, ECLI:EU:C:2012:609, punto 36.

4.4.3. *Importo della compensazione*

La compensazione pecuniaria è calcolata in conformità dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 261/2004. Può essere ridotta del 50 % se sono soddisfatte le condizioni di cui all'articolo 7, paragrafo 2.

C. **Compensazione pecuniaria in caso di cancellazione del volo**

4.4.4. *Caso generale*

In caso di cancellazione di un volo, la compensazione pecuniaria è dovuta:

- se i passeggeri non sono informati con sufficiente anticipo, ossia almeno 2 settimane prima della partenza prevista; e
- se i passeggeri non sono fatti partire con un volo alternativo entro i termini di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), del regolamento (CE) n. 261/2004 (cfr. sezione E);
- salvo il caso in cui la cancellazione del volo sia dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso, in conformità dell'articolo 5, paragrafo 3 (cfr. sezione 5 sulle circostanze eccezionali).

È importante notare che tale compensazione pecuniaria deve essere distinta da quella dovuta in caso di ritardo prolungato all'arrivo.

4.4.5. *Importo della compensazione*

La compensazione pecuniaria è calcolata in conformità dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 261/2004. Può essere ridotta del 50 % se sono soddisfatte le condizioni di cui all'articolo 7, paragrafo 2, ossia se, a seguito della cancellazione del loro volo originario, i passeggeri vengono fatti imbarcare su un volo alternativo e raggiungono la loro destinazione finale con un ritardo non superiore a 2, 3 o 4 ore a seconda della distanza.

4.4.6. *Obbligo di informare i passeggeri*

Il vettore aereo operativo è comunque tenuto a versare la compensazione pecuniaria se il passeggero non è stato informato della cancellazione del volo almeno 2 settimane prima dell'orario di partenza previsto in quanto l'intermediario (ad esempio l'agente di viaggi o l'agenzia di viaggi online) con il quale il passeggero ha stipulato il contratto di trasporto non ha trasmesso tali informazioni in tempo utile dal vettore aereo al passeggero e quest'ultimo non ha espressamente autorizzato l'intermediario a ricevere le informazioni fornite dal vettore aereo operativo ⁽⁹⁷⁾.

Analogamente, il vettore aereo operativo è tenuto a versare la compensazione pecuniaria di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), e all'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004 nel caso in cui il passeggero non sia stato informato della cancellazione del volo almeno 2 settimane prima dell'orario di partenza previsto, qualora detto vettore aereo abbia trasmesso l'informazione in tempo utile al solo indirizzo di posta elettronica che gli era stato fornito al momento della prenotazione, senza peraltro essere a conoscenza del fatto che tale indirizzo consentiva di contattare unicamente l'agenzia di viaggio tramite la quale era stata effettuata la prenotazione, e non di contattare direttamente il passeggero, e qualora tale agenzia di viaggio non abbia trasmesso l'informazione al passeggero in tempo utile ⁽⁹⁸⁾, ossia almeno 2 settimane prima dell'orario di partenza previsto.

⁽⁹⁷⁾ Causa C-302/16, *Krijgsman*, ECLI:EU:C:2017:359, punto 31; causa C-263/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:1039, punto 56.

⁽⁹⁸⁾ Causa C-307/21, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:729, punto 30.

D. *Compensazione pecuniaria in caso di ritardo prolungato all'arrivo*

4.4.7. «Ritardo prolungato» all'arrivo

Per quanto riguarda i «ritardi prolungati», la Corte ha stabilito che i passeggeri vittime di ritardi possono subire un danno analogo ai passeggeri il cui volo è stato cancellato, consistente in una determinata perdita di tempo⁽⁹⁹⁾. In base al principio della parità di trattamento, i passeggeri che raggiungono la destinazione finale con un ritardo di 3 ore o più hanno diritto alla stessa compensazione pecuniaria (articolo 7) dei passeggeri il cui volo è stato cancellato. La Corte ha basato la sua decisione prevalentemente sull'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), punto iii), del regolamento (CE) n. 261/2004, in cui il legislatore dell'Unione fa discendere conseguenze giuridiche, compreso il diritto a compensazione pecuniaria, dalle situazioni in cui ai passeggeri interessati dalla cancellazione di un volo non è offerto di partire con un volo alternativo non più di un'ora prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di 2 ore dopo l'orario di arrivo previsto. La Corte ne ha dedotto che il diritto a compensazione pecuniaria di cui all'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004 mira a risarcire una perdita di tempo pari o superiore a 3 ore. Tuttavia un siffatto ritardo non implica il diritto a compensazione pecuniaria per i passeggeri se il vettore aereo è in grado di dimostrare che il ritardo prolungato è dovuto a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso⁽¹⁰⁰⁾ (cfr. sezione 5 sulle circostanze eccezionali).

4.4.8. *Compensazione pecuniaria per il ritardo prolungato all'arrivo in caso di coincidenze*

La Corte⁽¹⁰¹⁾ ritiene che, ai fini della compensazione pecuniaria di cui all'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004, la valutazione di un ritardo debba essere effettuata rispetto all'orario di arrivo previsto alla destinazione finale del passeggero come definita all'articolo 2, lettera h), del regolamento, che, in caso di volo con una o più coincidenze, deve essere intesa come la destinazione dell'ultimo volo sul quale si è imbarcato il passeggero.

In conformità all'articolo 3, paragrafo 1, lettera a), del regolamento (CE) n. 261/2004, i passeggeri che perdono una coincidenza nell'UE o una coincidenza fuori dall'UE con un volo proveniente da un aeroporto situato nel territorio di uno Stato membro dovrebbero avere diritto a compensazione pecuniaria se arrivano alla destinazione finale con un ritardo superiore a 3 ore. Il fatto che il vettore aereo che opera i voli in coincidenza sia un vettore aereo dell'UE o un vettore aereo di un paese terzo non è rilevante.

La perdita di una coincidenza dovuta a ritardi notevoli ai controlli di sicurezza o al mancato rispetto dell'orario d'imbarco del volo da parte dei passeggeri nell'aeroporto di transito non dà diritto ad alcuna compensazione.

Nel caso di voli in coincidenza oggetto di un'unica prenotazione, la compensazione pecuniaria non è dovuta se per il primo segmento il vettore aereo trasferisce un passeggero su un volo successivo, che gli consente comunque di imbarcarsi in tempo utile sul secondo dei suoi voli prenotati⁽¹⁰²⁾.

4.4.9. *Compensazione pecuniaria per ritardo prolungato all'arrivo qualora un passeggero accetti di volare verso un aeroporto diverso da quello per il quale era stata effettuata la prenotazione*

Qualora un passeggero accetti di volare verso un aeroporto diverso da quello per il quale era stata effettuata la prenotazione, gli è dovuta una compensazione pecuniaria per ritardo prolungato all'arrivo. L'ora di arrivo da usare per il calcolo del ritardo è l'orario effettivo di arrivo all'aeroporto per il quale era stata effettuata la prenotazione o a un'altra destinazione vicina concordata con il passeggero in conformità all'articolo 8, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004⁽¹⁰³⁾. I costi sostenuti per il trasporto tra l'aeroporto alternativo e quello per il quale era stata effettuata la prenotazione o l'altra destinazione vicina concordata con il passeggero sono a carico del vettore aereo operativo⁽¹⁰⁴⁾. Se il vettore aereo non fornisce o non offre tale trasporto e il passeggero deve provvedervi autonomamente, quest'ultimo ha diritto al rimborso delle spese da lui sostenute e che, alla luce delle circostanze proprie di ciascun caso di specie, risultino necessarie, appropriate e ragionevoli⁽¹⁰⁵⁾.

⁽⁹⁹⁾ Cause riunite C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punto 54.

⁽¹⁰⁰⁾ Cause riunite C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punto 69.

⁽¹⁰¹⁾ Causa C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, punto 47.

⁽¹⁰²⁾ Causa C-191/19, *Air Nostrum*, ECLI:EU:C:2020:339, punto 34.

⁽¹⁰³⁾ Causa C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, punto 49.

⁽¹⁰⁴⁾ Causa C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, punto 66.

⁽¹⁰⁵⁾ Causa C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, punto 73.

4.4.10. *Importo della compensazione*

È importante sottolineare che la compensazione pecuniaria dovuta a un passeggero a norma dell'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento (CE) n. 261/2004 può essere ridotta del 50 % se sono soddisfatte le condizioni di cui all'articolo 7, paragrafo 2, del regolamento. Sebbene l'articolo 7, paragrafo 2, menzioni unicamente l'ipotesi dell'imbarco su un volo alternativo, la Corte ha stabilito che la riduzione della compensazione pecuniaria dovrebbe applicarsi *mutatis mutandis* ai passeggeri che subiscono un ritardo prolungato all'arrivo pari a 3 ore o più ⁽¹⁰⁶⁾.

Ne consegue che l'importo della compensazione pecuniaria dovuta al passeggero di un volo ritardato di 3 ore o più, che giunge alla destinazione finale 3 ore o più dopo l'orario di arrivo originariamente previsto, può essere ridotto del 50 % quando il ritardo rimanga inferiore a 4 ore ⁽¹⁰⁷⁾.

In altre parole, se il ritardo all'arrivo è superiore a 3 ore e inferiore a 4 ore per un viaggio superiore a 3 500 km, la compensazione pecuniaria può essere ridotta del 50 % e ammonta pertanto a 300 EUR, conformemente all'articolo 7, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004.

Tuttavia, se un volo è stato anticipato di un periodo di tempo che dà diritto a compensazione pecuniaria ai sensi dell'articolo 7, il vettore aereo operativo è comunque tenuto a pagare l'intero importo. Non ha la possibilità di ridurre del 50 % la compensazione da versare per aver offerto ai passeggeri un volo alternativo che ha permesso loro di arrivare alla destinazione finale senza alcun ritardo ⁽¹⁰⁸⁾.

4.4.11. *Calcolo della distanza sulla base del «viaggio» per determinare la compensazione pecuniaria in caso di ritardo prolungato alla destinazione finale*

Nella causa *Folkerts* ⁽¹⁰⁹⁾ si fa esplicitamente riferimento alla nozione di «viaggio» composto da diversi voli successivi in coincidenza. L'articolo 2, lettera h), del regolamento (CE) n. 261/2004 definisce la «destinazione finale» come la destinazione indicata sul biglietto esibito al banco di accettazione o, in caso di coincidenza diretta, la destinazione dell'ultimo volo. A norma dell'articolo 7, paragrafo 4, del regolamento (CE) n. 261/2004, la distanza che determina la compensazione pecuniaria da corrispondere in caso di ritardo prolungato alla destinazione finale dovrebbe basarsi sulla «distanza ortodromica» tra il luogo di partenza e la destinazione finale, vale a dire il «viaggio», senza sommare tra loro le «distanze ortodromiche» tra i diversi voli in coincidenza che compongono il «viaggio» ⁽¹¹⁰⁾.

Tale regola di calcolo della distanza si applica anche se vi è stato un ritardo solo sul secondo segmento o se il ritardo prolungato all'arrivo è stato causato dalla cancellazione del secondo segmento di volo, che doveva essere effettuato da un vettore aereo diverso da quello con il quale il passeggero coinvolto ha stipulato il contratto di trasporto ⁽¹¹¹⁾. Lo stesso ragionamento si applicherebbe a voli costituiti da più di due segmenti.

E. **Compensazione pecuniaria in caso di partenza con un volo alternativo**

4.4.12. *Obbligo di far partire i passeggeri con un volo alternativo in tempo utile*

Ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), i vettori aerei operativi non sono tenuti a versare una compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 7 se offrono ai passeggeri la possibilità di partire con un volo alternativo che rispetta le condizioni seguenti:

- se i passeggeri sono informati nel periodo compreso tra 2 settimane e 7 giorni prima della partenza prevista, il volo alternativo deve consentire loro di partire non più di 2 ore prima dell'orario di partenza originariamente previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di 4 ore dopo l'orario di arrivo originariamente previsto;
- se i passeggeri sono informati meno di 7 giorni prima della partenza prevista, il volo alternativo deve consentire loro di partire non più di un'ora prima dell'orario di partenza originariamente previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di 2 ore dopo l'orario di arrivo originariamente previsto ⁽¹¹²⁾.

⁽¹⁰⁶⁾ Cause riunite C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punto 63.

⁽¹⁰⁷⁾ Cause riunite C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punto 63.

⁽¹⁰⁸⁾ Cause riunite C-146/20, C-188/20, C-196/20 e C-270/20, *Azurair e a.*, ECLI:EU:C:2021:1038, punto 94.

⁽¹⁰⁹⁾ Causa C-11/11, *Folkerts*, ECLI:EU:C:2013:106, punto 18.

⁽¹¹⁰⁾ Causa C-559/16, *Bossen*, ECLI:EU:C:2017:644, punto 33.

⁽¹¹¹⁾ Causa C-939/19, *flightright*, ECLI:EU:C:2020:316, punto 22; causa C-592/20, *British Airways*, ECLI:EU:C:2021:312, punto 36.

⁽¹¹²⁾ Causa C-130/18, *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, punto 23.

4.4.13. *Volo alternativo e arrivo più di 2 ore dopo l'orario di arrivo previsto, ma meno di 3 ore dopo*

La Corte ha confermato che un passeggero che sia stato informato della cancellazione del volo meno di 7 giorni prima dell'orario di partenza previsto ha diritto alla compensazione pecuniaria di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), se il volo alternativo offerto dal vettore aereo gli ha consentito di raggiungere la destinazione finale più di 2 ore dopo l'orario di arrivo previsto del volo cancellato, ma meno di 3 ore dopo ⁽¹¹³⁾.

Tuttavia, se un passeggero che sia stato informato di un ritardo prolungato a destinazione o che sia in possesso di indizi sufficienti di un siffatto ritardo prenota autonomamente un volo alternativo, non ha diritto a compensazione pecuniaria se raggiunge la destinazione finale (con il nuovo volo) con un ritardo inferiore a 3 ore dopo l'orario di arrivo previsto del volo originariamente prenotato ⁽¹¹⁴⁾.

F. **Rimborso in caso di sistemazione in classe inferiore**

4.4.14. *Calcolo dell'importo*

A norma dell'articolo 10 del regolamento (CE) n. 261/2004, il rimborso viene corrisposto unicamente per il volo per il quale il passeggero è stato sistemato in una classe inferiore e non per l'intero viaggio compreso in un unico biglietto, che può comprendere due o più voli in coincidenza. Il suddetto rimborso dovrebbe essere versato entro 7 giorni.

G. **Risarcimenti supplementari**

L'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004 prevede una compensazione fissa standardizzata. L'articolo 12 sottolinea che le disposizioni del regolamento (CE) n. 261/2004 non escludono il diritto del passeggero a un risarcimento supplementare. La Corte ha statuito che la nozione di «risarcimento supplementare» consente al giudice nazionale, alle condizioni previste dalla convenzione di Montreal o dal diritto nazionale, di concedere il risarcimento del danno, incluso quello di natura morale, derivante dall'inadempimento del contratto di trasporto aereo ⁽¹¹⁵⁾. Un giudice nazionale può detrarre dal risarcimento supplementare il risarcimento concesso in forza del regolamento (CE) n. 261/2004, ma non è obbligato a farlo ⁽¹¹⁶⁾.

I «risarcimenti supplementari» di cui all'articolo 12 del regolamento (CE) n. 261/2004 possono comprendere anche un risarcimento da parte di un operatore turistico in virtù di un diritto alla riduzione del prezzo sancito dal diritto nazionale ⁽¹¹⁷⁾.

5. CIRCOSTANZE ECCEZIONALI

5.1. **Principio**

A norma dell'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004, un vettore aereo è esonerato dal pagare una compensazione pecuniaria in caso di cancellazione di un volo o di ritardo prolungato all'arrivo se può dimostrare che la cancellazione o il ritardo sono dovuti a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

Al fine di essere esonerato dal pagamento della compensazione pecuniaria, il vettore aereo deve provare contemporaneamente:

- a) l'esistenza di circostanze eccezionali e il nesso tra tali circostanze e il ritardo o la cancellazione del volo; e
- b) il fatto che tale ritardo o cancellazione non si sarebbero comunque potuti evitare anche se il vettore aereo avesse adottato tutte le misure del caso (cfr. punto 5.3).

Una determinata circostanza eccezionale può produrre più di una cancellazione o di un ritardo alla destinazione finale, come nel caso di una decisione di gestione del traffico aereo cui si riferisce il considerando 15 del regolamento (CE) n. 261/2004.

⁽¹¹³⁾ Causa C-130/18, *flightright GmbH*, ECLI:EU:C:2018:496, punto 23.

⁽¹¹⁴⁾ Causa C-54/23, *WY/Laudamotion GmbH e Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2024:74, punto 24.

⁽¹¹⁵⁾ Causa C-83/10, *Sousa Rodríguez e a.*, ECLI:EU:C:2011:652, punto 46.

⁽¹¹⁶⁾ Causa C-354/18, *Rusu*, ECLI:EU:C:2019:637, punto 47.

⁽¹¹⁷⁾ Causa C-153/19, *DER Touristik GmbH*, ECLI:EU:C:2020:412, punto 36.

Trattandosi di una deroga alla regola principale, vale a dire il pagamento della compensazione, che riflette l'obiettivo della protezione del consumatore, la deroga di cui all'articolo 5, paragrafo 3, deve essere interpretata restrittivamente⁽¹¹⁸⁾. Pertanto non tutte le circostanze eccezionali che si accompagnano a eventi quali quelli elencati al considerando 14 del regolamento (CE) n. 261/2004 (ossia instabilità politica, condizioni meteorologiche incompatibili con l'effettuazione del volo in questione, rischi per la sicurezza, improvvise carenze del volo sotto il profilo della sicurezza e scioperi che si ripercuotono sull'attività di un vettore aereo operativo) sono necessariamente cause di esonero dall'obbligo di compensazione pecuniaria ed è dunque necessaria una valutazione caso per caso⁽¹¹⁹⁾.

La Corte ha elaborato due condizioni cumulative per la qualificazione di eventi come circostanze eccezionali, che vengono coerentemente applicate in tutta la sua giurisprudenza:

- a) per la sua natura o per la sua origine, l'evento non deve essere inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo; e
- b) per la sua natura o per la sua origine, l'evento deve sfuggire all'effettivo controllo del vettore aereo⁽¹²⁰⁾.

Il vettore aereo può fornire a titolo di prova estratti di giornali di bordo o relazioni su eventi e/o documenti e dichiarazioni esterni. Nei casi in cui la risposta del vettore aereo al passeggero e/o all'organismo nazionale di applicazione faccia riferimento a tali prove, anche queste ultime dovrebbero essere trasmesse. Qualora il vettore aereo intenda avvalersi dell'esclusione dovuta a circostanze eccezionali, le prove dovrebbero essere fornite a titolo gratuito dal vettore aereo all'organismo nazionale di applicazione e ai passeggeri, in linea con le disposizioni nazionali in materia di accesso ai documenti.

5.2. Eventi «interni» ed «esterni»

5.2.1. Nozione

Secondo una giurisprudenza costante della Corte relativa alla nozione di circostanze eccezionali ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004, gli eventi di origine «interna» devono essere distinti da quelli di origine «esterna» al vettore aereo operativo⁽¹²¹⁾.

Gli eventi «esterni» derivano da circostanze esterne più o meno frequenti nella pratica, ma che il vettore aereo non controlla in quanto derivano da un fatto naturale o da un atto di un terzo, come un altro vettore aereo o un soggetto pubblico o privato che interferisca nell'attività aerea o aeroportuale⁽¹²²⁾. Gli eventi «esterni» si qualificano generalmente come circostanze eccezionali.

Gli eventi che non sono «esterni» dovrebbero essere qualificati come «interni» al vettore aereo operativo e pertanto non costituiscono circostanze eccezionali.

5.2.2. Eventi «interni»

- Difetti tecnici dell'aeromobile

La Corte⁽¹²³⁾ ha ulteriormente precisato che i problemi tecnici riscontrati in occasione della manutenzione degli aeromobili o causati da una carenza di manutenzione di un aeromobile non possono essere considerati «circostanze eccezionali». La Corte ritiene che, anche qualora un problema tecnico che si è verificato inaspettatamente non sia imputabile a una manutenzione insufficiente e non sia emerso nel corso di un controllo periodico, tale problema tecnico non rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» se è inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo.

⁽¹¹⁸⁾ Causa C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, punto 17 e giurisprudenza ivi citata.

⁽¹¹⁹⁾ Causa C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, punto 22.

⁽¹²⁰⁾ Causa C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, punto 23; Causa C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, punto 29; Causa C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, punto 36; e cause successive.

⁽¹²¹⁾ La Corte ha operato tale distinzione per la prima volta nella causa C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, punto 39.

⁽¹²²⁾ Causa C-28/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:226, punto 41.

⁽¹²³⁾ Causa C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, punto 25.

Ad esempio, un guasto provocato dalla prematura difettosità di alcuni componenti di un aeromobile può costituire un evento inaspettato. Tuttavia tale guasto rimane intrinsecamente legato al sistema di funzionamento assai complesso dell'aeromobile, operato dal vettore aereo in condizioni, soprattutto meteorologiche, che sono spesso difficili o addirittura estreme, fermo restando inoltre che nessun componente di un aeromobile dura per sempre. Pertanto occorre considerare che tale evento inaspettato è inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo ⁽¹²⁴⁾.

Lo stesso vale, in linea di principio, per il guasto di un pezzo che viene sostituito soltanto in caso di guasto del pezzo precedente (un pezzo «*on condition*») ⁽¹²⁵⁾.

Un vizio occulto di fabbricazione comunicato dal costruttore dell'aeromobile o da un'autorità competente o i danni causati agli aeromobili da atti di sabotaggio o di terrorismo si qualificano tuttavia come circostanze eccezionali. Ciò vale anche se il costruttore ha informato il vettore aereo dell'esistenza del difetto diversi mesi prima del volo ⁽¹²⁶⁾.

– Scalette mobili d'imbarco

La Corte ⁽¹²⁷⁾ ha chiarito che l'urto di una scaletta mobile d'imbarco contro un aeromobile non può essere considerato come una circostanza eccezionale atta a esonerare il vettore aereo dal pagamento della compensazione pecuniaria a norma dell'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004. Le scalette o passerelle mobili possono essere considerate indispensabili nell'ambito del trasporto aereo di passeggeri e i vettori aerei pertanto si trovano con regolarità ad affrontare situazioni correlate all'impiego di tali attrezzature. L'urto di un aeromobile con una scaletta mobile è quindi un evento interno inerente al normale esercizio dell'attività del vettore aereo. La nozione di «circostanze eccezionali» si applica, ad esempio, quando il danno dell'aeromobile è provocato da un atto estraneo ai normali servizi di un aeroporto, quale sarebbe un atto di terrorismo o di sabotaggio.

– Assenza inaspettata di membri dell'equipaggio

L'assenza inaspettata, dovuta a malattia o persino a decesso, di un membro dell'equipaggio indispensabile per assicurare il volo, intervenuta poco prima della partenza prevista di tale volo, non rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004 ⁽¹²⁸⁾.

– Scioperi del personale delle compagnie aeree

La Corte ha statuito che uno sciopero del personale di un vettore aereo operativo non può essere qualificato come una circostanza eccezionale se tale sciopero è legato a rivendicazioni attinenti ai rapporti di lavoro tra detto vettore aereo e il suo personale, ad esempio nel caso della contrattazione salariale ⁽¹²⁹⁾.

Tale constatazione vale anche nel caso di uno sciopero organizzato dai sindacati ⁽¹³⁰⁾ e di uno «sciopero selvaggio» proclamato dal personale di una compagnia aerea a seguito dell'annuncio a sorpresa di una ristrutturazione del vettore aereo ⁽¹³¹⁾. Neanche uno sciopero del personale di un vettore aereo operativo intrapreso per solidarietà con un movimento di sciopero contro la società madre di tale vettore aereo rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» ⁽¹³²⁾.

Le misure di sciopero adottate per far valere i diritti dei lavoratori presso la società madre non rientrano nella nozione di «circostanze eccezionali» ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004; la circostanza che vi siano state o meno trattative preliminari con i rappresentanti dei lavoratori è irrilevante al riguardo ⁽¹³³⁾.

⁽¹²⁴⁾ Causa C-257/14, *van der Lans*, ECLI:EU:C:2015:618, punti 40, 41 e 42.

⁽¹²⁵⁾ Causa C-832/18, *Finnair*, ECLI:EU:C:2020:204, punto 43.

⁽¹²⁶⁾ Causa C-411/23, *D.*, ECLI:EU:C:2024:498, punto 42; cfr. anche causa C-385/23, *Finnair*, ECLI:EU:C:2024:497, punti 37 e 39.

⁽¹²⁷⁾ Causa C-394/14, *Siewert*, ECLI:EU:C:2014:2377, punti 19 e 20.

⁽¹²⁸⁾ Cause riunite C-156/22, C-157/22 e C-158/22, *TAP Portugal*, ECLI:EU:C:2023:393, punto 26.

⁽¹²⁹⁾ Causa C-28/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:226, punto 37.

⁽¹³⁰⁾ Causa C-28/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:226, punto 44.

⁽¹³¹⁾ Causa C-195/17, *Krüsemann e a.*, ECLI:EU:C:2018:258, punto 48.

⁽¹³²⁾ Causa C-613/20, *Eurowings*, ECLI:EU:C:2021:820, punto 34.

⁽¹³³⁾ Causa C-287/20, *Ryanair DAC*, ECLI:EU:C:2022:1, punto 33.

Se tuttavia uno sciopero del genere trae origine da rivendicazioni che solo i poteri pubblici possono soddisfare e che pertanto sfuggono all'effettivo controllo del vettore aereo interessato, esso è idoneo a costituire una circostanza eccezionale ⁽¹³⁴⁾.

5.2.3. Eventi «esterni»

In vari casi la Corte ha valutato situazioni derivanti da eventi naturali o da atti di terzi. Tali eventi possono in genere essere qualificati come circostanze eccezionali.

Di seguito sono riportati alcuni esempi.

a) Collisione con volatili

Non essendo una collisione tra un aeromobile e un volatile e l'eventuale danno provocato da tale collisione intrinsecamente legati al funzionamento dell'aeromobile, non sono inerenti al normale esercizio dell'attività del vettore aereo per la loro natura o per la loro origine e sfuggono quindi al suo effettivo controllo. Pertanto una simile collisione può essere qualificata come circostanza eccezionale ⁽¹³⁵⁾.

La Corte ha inoltre chiarito che non rileva sapere se tale collisione ha effettivamente provocato danni all'aeromobile di cui trattasi. Infatti, l'obiettivo di garantire ai passeggeri degli aerei un elevato livello di protezione, perseguito dal regolamento (CE) n. 261/2004, come specificato al considerando 1 dello stesso, comporta il fatto di non incitare i vettori aerei ad astenersi dall'adottare le misure richieste da un tale incidente facendo prevalere il mantenimento e la puntualità dei loro voli sull'obiettivo di sicurezza degli stessi ⁽¹³⁶⁾.

In un'altra causa, la Corte ha stabilito che l'interruzione della fase di decollo di un aeromobile causata dalla sua collisione con alcuni volatili e risultante in una manovra di frenata d'emergenza che ha provocato il danneggiamento degli pneumatici di tale aeromobile ricade nella nozione di «circostanze eccezionali» ai sensi dell'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004 ⁽¹³⁷⁾.

b) Collisione con altri aeromobili o veicoli aeroportuali

La collisione di un aeromobile in posizione di parcheggio con un aeromobile di un'altra compagnia aerea, causata dal movimento dell'aeromobile dell'altra compagnia aerea, rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» ⁽¹³⁸⁾.

Anche un problema tecnico di un aeromobile in posizione di parcheggio all'aeroporto, causato dalla collisione di un veicolo per il catering appartenente a un terzo con l'aeromobile, può rientrare nella nozione di «circostanze eccezionali» ⁽¹³⁹⁾.

c) Danneggiamento dell'aeromobile dovuto a un oggetto estraneo

Il danneggiamento di uno pneumatico di un aeromobile dovuto a un oggetto estraneo, quale un residuo, presente sulla pista di un aeroporto rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» ⁽¹⁴⁰⁾.

d) Carburante sulla pista

La presenza di carburante su una pista di un aeroporto, che ha causato la chiusura di quest'ultima e di conseguenza il ritardo prolungato di un volo in partenza da o a destinazione di tale aeroporto, rientra nella nozione di «circostanze eccezionali» qualora il carburante di cui trattasi non provenga da un aeromobile del vettore aereo che ha effettuato tale volo ⁽¹⁴¹⁾.

⁽¹³⁴⁾ Causa C-28/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:226, punto 45.

⁽¹³⁵⁾ Causa C-315/15, *Pešková e Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, punto 24.

⁽¹³⁶⁾ Causa C-315/15, *Pešková e Peška*, ECLI:EU:C:2017:342, punto 25.

⁽¹³⁷⁾ Causa C-302/22, *Freebird Airlines Europe Ltd*, ECLI:EU:C:2022:748, punto 23.

⁽¹³⁸⁾ Causa C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, punto 26.

⁽¹³⁹⁾ Causa C-659/21, *Orbest*, ECLI:EU:C:2022:254, punto 27.

⁽¹⁴⁰⁾ Causa C-501/17, *Germanwings*, ECLI:EU:C:2019:288, punto 34.

⁽¹⁴¹⁾ Causa C-159/18, *Moens*, ECLI:EU:C:2019:535, punto 22.

e) Guasto del sistema di rifornimento di carburante degli aeromobili

Qualora l'aeroporto di origine del volo o dell'aeromobile di cui trattasi sia responsabile della gestione del sistema di rifornimento di carburante degli aeromobili, un guasto generalizzato nel sistema di rifornimento di carburante può essere considerato una circostanza eccezionale ⁽¹⁴²⁾.

f) Passeggeri molesti; emergenze mediche

Il comportamento molesto di un passeggero che ha fatto sì che il comandante dell'aeromobile dirottasse il volo in questione verso un aeroporto diverso da quello di arrivo, al fine di procedere allo sbarco di tale passeggero e dei suoi bagagli, rientra nella nozione di «circostanze eccezionali», salvo qualora il vettore aereo operativo abbia contribuito al verificarsi di tale comportamento o abbia omesso di adottare le misure adeguate in considerazione dei segni precursori di un simile comportamento ⁽¹⁴³⁾.

Inoltre lo sbarco di un passeggero dall'aeromobile a causa di un'emergenza medica rientrerebbe nella nozione di «circostanze eccezionali».

g) Eruzione vulcanica

Circostanze come la chiusura di una parte dello spazio aereo europeo a seguito dell'eruzione del vulcano Eyjafjallajökull costituiscono circostanze eccezionali ai sensi del regolamento (CE) n. 261/2004 ⁽¹⁴⁴⁾.

h) Congestione aeroportuale dovuta alle cattive condizioni meteorologiche

In conformità al considerando 14 del regolamento (CE) n. 261/2004, il caso di un vettore aereo operativo costretto a ritardare o ad annullare un volo in un aeroporto congestionato a causa delle cattive condizioni meteorologiche, anche se tali condizioni comportano carenze di capacità, rientrerebbe tra le circostanze eccezionali.

i) Scioperi esterni

Gli scioperi esterni all'attività di un vettore aereo, come i movimenti di sciopero dei controllori di volo o del personale di un aeroporto, possono costituire circostanze eccezionali, dato che non rientrano nell'esercizio dell'attività del vettore aereo e sfuggono quindi al suo effettivo controllo ⁽¹⁴⁵⁾.

j) Carenza di personale che fornisce servizi di carico dei bagagli

Il fatto che il personale del gestore aeroportuale addetto alle operazioni di carico dei bagagli negli aerei sia in numero insufficiente può configurare una circostanza eccezionale ⁽¹⁴⁶⁾.

5.3. Misure del caso che il vettore aereo può essere tenuto ad adottare in circostanze eccezionali

Qualora si verifichino circostanze eccezionali, per essere esonerato dall'obbligo di pagare una compensazione pecuniaria il vettore aereo deve dimostrare che non avrebbe potuto evitarle anche se avesse adottato tutte le misure del caso.

In altri termini, qualora si verifichi una simile circostanza, spetta al vettore aereo operativo dimostrare di aver adottato le misure adeguate alla situazione avvalendosi di tutti i mezzi di cui disponeva, in termini di personale, di materiale e di risorse finanziarie, al fine di evitare il ritardo o la cancellazione del volo interessato. Non si può pretendere tuttavia che il vettore aereo acconsenta a sacrifici insopportabili alla luce delle sue capacità nel momento preso in considerazione ⁽¹⁴⁷⁾.

⁽¹⁴²⁾ Causa C-308/21, *SATA International – Azores Airlines*, ECLI:EU:C:2022:533, punto 28.

⁽¹⁴³⁾ Causa C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, punto 48.

⁽¹⁴⁴⁾ Causa C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, punto 34.

⁽¹⁴⁵⁾ Causa C-28/20, *Airhelp Ltd*, ECLI:EU:C:2021:226, punti 42 e 43.

⁽¹⁴⁶⁾ Causa C-405/23, *Touristic Aviation Services Limited*, ECLI:EU:C:2024:408, punto 30.

⁽¹⁴⁷⁾ Causa C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, punto 36 e giurisprudenza ivi citata.

La Corte ⁽¹⁴⁸⁾ ha inoltre ritenuto che, a norma dell'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004, un vettore aereo può essere obbligato a pianificare in tempo utile le proprie risorse affinché sia possibile effettuare il volo programmato una volta cessate le circostanze eccezionali, ossia nel corso di un determinato lasso di tempo successivo all'ora di decollo prevista. In particolare, il vettore aereo dovrebbe prevedere un determinato margine di tempo che gli consenta, se possibile, di effettuare il volo interamente una volta che le circostanze eccezionali siano venute meno. Tale margine di tempo è valutato caso per caso.

Tuttavia l'articolo 5, paragrafo 3, non può essere interpretato come atto a imporre, quali misure del caso, che si pianifichi in modo generale e indifferenziato un margine di tempo minimo applicabile indistintamente a tutti i vettori aerei in tutte le situazioni in cui si verificano circostanze eccezionali. A questo proposito, i vettori aerei avranno generalmente maggiori risorse a disposizione presso la loro base di servizio rispetto alle destinazioni estere e disporranno dunque di maggiori possibilità di limitare le ripercussioni delle circostanze eccezionali. La valutazione della capacità del vettore aereo di effettuare l'intero volo previsto nelle nuove condizioni risultanti dal verificarsi di circostanze eccezionali deve essere effettuata in modo da garantire che l'ampiezza del margine di tempo richiesto non imponga al vettore aereo sacrifici insopportabili per le capacità della sua impresa nel momento pertinente ⁽¹⁴⁹⁾.

Per quanto riguarda i problemi tecnici, la circostanza che un vettore aereo abbia rispettato i requisiti minimi di manutenzione di un aeromobile non è di per sé sufficiente a dimostrare che tale vettore aereo ha adottato tutte le misure del caso tanto da essere esonerato dall'obbligo di pagare una compensazione pecuniaria ⁽¹⁵⁰⁾.

5.4. **Circostanze eccezionali su un volo precedente operato con lo stesso aeromobile**

Al fine di sottrarsi al proprio obbligo di compensazione pecuniaria dei passeggeri in caso di ritardo prolungato o di cancellazione di un volo, un vettore aereo operativo può avvalersi di una circostanza eccezionale che ha inciso su un volo precedente operato dal medesimo vettore aereo con lo stesso aeromobile se esiste un nesso di causalità diretta tra il verificarsi di tale circostanza e il ritardo o la cancellazione del volo successivo ⁽¹⁵¹⁾.

In un'altra causa, la Corte ha precisato che, in caso di ritardo prolungato all'arrivo, un vettore aereo operativo può avvalersi di una circostanza eccezionale che ha inciso non su detto volo ritardato, bensì su un precedente volo operato dal medesimo vettore aereo con lo stesso aeromobile nell'ambito della terzultima rotazione di tale aeromobile, se esiste un nesso di causalità diretta tra il verificarsi di tale circostanza e il ritardo prolungato del volo successivo all'arrivo ⁽¹⁵²⁾.

6. DIRITTI DEI PASSEGGERI IN CASO DI GRAVI PERTURBAZIONI DEI VIAGGI

6.1. **Considerazioni generali**

Nel regolamento (CE) n. 261/2004 non figurano disposizioni specifiche applicabili in caso di eventi che provocano perturbazioni su larga scala dei viaggi, come l'eruzione vulcanica verificatasi in Islanda nel 2010 o l'insorgere della pandemia di COVID-19 nel 2020. Tuttavia il diritto a compensazione pecuniaria in caso di cancellazione del volo è legato alla mancata comunicazione della cancellazione del volo da parte del vettore aereo al passeggero con un preavviso sufficiente. Su tale aspetto vertono le considerazioni figuranti nella sezione 4.4 sul diritto a compensazione.

6.2. **Diritto al riavviamento o al rimborso**

Per quanto riguarda il riavviamento, le circostanze proprie di una grave perturbazione dei viaggi possono incidere sul diritto di scegliere il riavviamento «non appena possibile». Per i vettori aerei può risultare impossibile provvedere al riavviamento del passeggero verso la destinazione prevista entro un breve periodo di tempo. Per qualche tempo potrebbe sussistere inoltre incertezza in merito ai tempi entro i quali sarà possibile il riavviamento. Tale situazione può verificarsi, ad esempio, se uno Stato membro sospende i voli in partenza verso determinati paesi o in arrivo dagli stessi. Pertanto, a seconda delle circostanze, il riavviamento «non appena possibile» potrebbe essere soggetto a ritardi considerevoli o a notevole incertezza. Di conseguenza il rimborso del prezzo del biglietto oppure il riavviamento a una data successiva gradita al passeggero potrebbe rappresentare un'opzione preferibile per il passeggero stesso.

⁽¹⁴⁸⁾ Causa C-294/10, *Eglītis e Ratnieks*, ECLI:EU:C:2011:303, punto 37.

⁽¹⁴⁹⁾ Causa C-264/20, *Airhelp*, ECLI:EU:C:2021:26, punto 33.

⁽¹⁵⁰⁾ Causa C-549/07, *Wallentin-Hermann*, ECLI:EU:C:2008:771, punto 43.

⁽¹⁵¹⁾ Causa C-74/19, *Transportes Aéreos Portugueses*, ECLI:EU:C:2020:460, punto 55.

⁽¹⁵²⁾ Causa C-826/19, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2021:318, punto 57.

Per quanto riguarda il rimborso, nei casi in cui il volo di andata e il volo di ritorno siano stati prenotati separatamente e il volo di andata sia cancellato, il passeggero ha diritto solo al rimborso del volo cancellato, in questo caso il volo di andata.

Tuttavia, nel caso in cui il volo di andata e il volo di ritorno rientrino nella stessa prenotazione, anche se operati da vettori aerei diversi, ai passeggeri dovrebbero essere offerte due opzioni se a essere cancellato è il volo di andata: il rimborso del biglietto intero (vale a dire per entrambi i voli) o il riavviamento su un volo alternativo per il volo di andata.

6.3. Diritto ad assistenza

Il regolamento (CE) n. 261/2004 non contiene disposizioni che riconoscano una categoria distinta di eventi «particolarmente eccezionali» al di là delle circostanze eccezionali di cui all'articolo 5, paragrafo 3. Il vettore aereo è pertanto tenuto a ottemperare ai propri obblighi, compresi quelli di cui all'articolo 9 del regolamento (CE) n. 261/2004, anche se la situazione che ha dato origine a tali obblighi persiste per un lungo periodo. In tali circostanze e durante simili eventi i passeggeri sono particolarmente vulnerabili⁽¹⁵³⁾. Se si verificano eventi eccezionali, l'intento del regolamento (CE) n. 261/2004 è garantire che sia fornita assistenza adeguata ai passeggeri in attesa del riavviamento a norma dell'articolo 8, paragrafo 1, lettera b) del regolamento.

6.4. Diritto a compensazione pecuniaria

Il diritto a compensazione pecuniaria in caso di cancellazione del volo a norma dell'articolo 5, paragrafo 1, e dell'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004 non si applica in caso di cancellazioni effettuate con più di 14 giorni di anticipo o se la cancellazione è dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se il vettore aereo avesse adottato tutte le misure del caso.

La Commissione ritiene che, se le autorità pubbliche adottano misure volte a contenere gli effetti di una situazione di crisi che comportano gravi perturbazioni dei viaggi, tali misure non sono inerenti al normale esercizio dell'attività dei vettori aerei per la loro natura e per la loro origine e sfuggono al loro effettivo controllo.

L'articolo 5, paragrafo 3, fa venire meno il diritto a compensazione pecuniaria se la cancellazione del volo «è dovuta» a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso.

Tale condizione si dovrebbe considerare soddisfatta se le autorità pubbliche vietano determinati voli o limitano la circolazione delle persone in modo tale da escludere di fatto l'effettuazione del volo in questione.

La condizione può dirsi soddisfatta anche nel caso in cui la cancellazione del volo avvenga in circostanze nelle quali la circolazione delle persone non sia completamente vietata, ma limitata alle persone che beneficiano di deroghe (ad esempio i cittadini o i residenti del paese interessato).

Se nessuna persona prende un determinato volo, il volo rimarrebbe vuoto o verrebbe cancellato. In tali situazioni può essere legittimo che un vettore aereo non attenda l'ultimo minuto, ma cancelli il volo in tempo utile al fine di adottare misure organizzative adeguate, anche per quanto riguarda l'assistenza che i vettori aerei devono fornire ai passeggeri. In casi del genere, anche a seconda delle circostanze, la cancellazione può essere considerata «dovuta» alla misura adottata dalle autorità pubbliche. Anche in questo caso, a seconda delle circostanze, ciò potrebbe valere anche per i voli operati nella direzione opposta ai voli direttamente interessati dalle restrizioni di viaggio imposte dalle autorità pubbliche.

Se una compagnia aerea decide di cancellare un volo e dimostra che la motivazione alla base di tale decisione era la tutela della sicurezza dell'equipaggio, anche tale cancellazione dovrebbe essere considerata «dovuta» a circostanze eccezionali.

Le considerazioni di cui sopra non sono né possono essere esaustive, in quanto anche altre circostanze specifiche che possono verificarsi in una determinata situazione di crisi potrebbero rientrare nell'ambito di applicazione dell'articolo 5, paragrafo 3, del regolamento (CE) n. 261/2004.

⁽¹⁵³⁾ Causa C-12/11, *McDonagh*, ECLI:EU:C:2013:43, punto 30, e orientamenti interpretativi, punto 4.3.3.

7. COMPENSAZIONE, RIMBORSO, RIAVVIAMENTO E ASSISTENZA IN CASO DI VIAGGI MULTIMODALI

I viaggi multimodali che prevedono più di un mezzo di trasporto in un unico contratto di trasporto (ad esempio un viaggio ferroviario e aereo venduto come un unico viaggio) non sono coperti in quanto tali dal regolamento (CE) n. 261/2004 né da alcuna normativa dell'UE sui diritti dei passeggeri di altri mezzi di trasporto⁽¹⁵⁴⁾. Se un passeggero perde il volo a causa del ritardo del treno, questi beneficerebbe solo dell'assistenza prevista dal regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio⁽¹⁵⁵⁾ per quanto riguarda il viaggio ferroviario, e solo nel caso in cui il passeggero abbia subito un ritardo pari o superiore a 60 minuti alla destinazione⁽¹⁵⁶⁾. Analogamente, si applicherebbero altre disposizioni in caso di volo perso a causa del ritardo di una nave o di un pullman nell'ambito di un unico contratto di trasporto⁽¹⁵⁷⁾. Tuttavia, se il viaggio multimodale è parte integrante di una combinazione con altri servizi turistici (ad esempio l'alloggio), l'organizzatore del pacchetto turistico potrebbe essere responsabile, a norma della direttiva (UE) 2015/2302, anche dei voli persi e delle ripercussioni sul pacchetto nel suo complesso.

8. PRESENTAZIONE DI RECLAMI PRESSO GLI ORGANISMI NAZIONALI DI APPLICAZIONE E GLI ORGANISMI DI RISOLUZIONE ALTERNATIVA DELLE CONTROVERSIE E TUTELA DEI CONSUMATORI A NORMA DEL REGOLAMENTO SULLA COOPERAZIONE PER LA TUTELA DEI CONSUMATORI

8.1. Presentazione di reclami presso gli organismi nazionali di applicazione

Ciascun passeggero può presentare reclamo presso qualsiasi organismo nazionale di applicazione designato da uno Stato membro in merito a una presunta violazione del regolamento (CE) n. 261/2004 avvenuta in qualsiasi aeroporto dell'UE o riguardante qualsiasi volo proveniente da un paese terzo e diretto in tale aeroporto⁽¹⁵⁸⁾.

Per garantire che le procedure di reclamo siano trattate in modo efficiente e per fornire ai vettori aerei e alle altre imprese potenzialmente interessate un contesto giuridico sicuro, la Commissione raccomanda che i passeggeri siano invitati a presentare i reclami:

- all'organismo nazionale di applicazione del paese di partenza nel caso di voli dell'UE e di voli dall'UE verso un paese terzo; e
- all'organismo nazionale di applicazione del paese di arrivo nel caso di voli provenienti da paesi terzi.

Un passeggero che ritenga che un vettore aereo abbia violato i suoi diritti dovrebbe presentare reclamo entro un lasso di tempo ragionevole e nel rispetto dei termini stabiliti dal diritto nazionale⁽¹⁵⁹⁾.

Il passeggero dovrebbe innanzitutto presentare reclamo al vettore aereo. Solo in caso di disaccordo con la risposta del vettore aereo o in mancanza di una risposta soddisfacente da parte di quest'ultimo, il passeggero dovrebbe presentare reclamo a un organismo nazionale di applicazione. La Commissione raccomanda al vettore aereo di fornire una risposta entro 2 mesi e che non siano imposte restrizioni riguardo all'uso di una delle lingue ufficiali dell'UE.

È importante osservare che la Corte⁽¹⁶⁰⁾ ha ritenuto che, a norma del regolamento (CE) n. 261/2004, gli organismi nazionali di applicazione non siano obbligati ad agire a seguito di tali reclami al fine di garantire i diritti individuali dei passeggeri in ciascun caso. Pertanto, poiché gli organismi nazionali di applicazione non sono tenuti ad adottare misure coercitive nei confronti dei vettori aerei volte a imporre loro di versare la compensazione pecuniaria prevista dal regolamento (CE) n. 261/2004 in casi individuali, il loro ruolo sanzionatorio, di cui all'articolo 16, paragrafo 3, del regolamento, consiste nell'adottare misure in risposta alle violazioni individuate dall'organismo nell'ambito delle sue attività generali di controllo di cui all'articolo 16, paragrafo 1.

⁽¹⁵⁴⁾ Simili norme sono state proposte: cfr. COM(2013) 130 final e proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio relativo ai diritti dei passeggeri nel contesto di viaggi multimodali (COM(2023) XXX del 29.11.2023).

⁽¹⁵⁵⁾ Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (GU L 172 del 17.5.2021, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

⁽¹⁵⁶⁾ Articolo 20 del regolamento (UE) 2021/782.

⁽¹⁵⁷⁾ Cfr. a tale proposito il regolamento (UE) n. 1177/2010 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 24 novembre 2010, relativo ai diritti dei passeggeri che viaggiano via mare e per vie navigabili interne e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 334 del 17.12.2010, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2010/1177/oj>) e il regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 55 del 28.2.2011, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2011/181/oj>).

⁽¹⁵⁸⁾ Articolo 16, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004.

⁽¹⁵⁹⁾ Causa C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, punto 33.

⁽¹⁶⁰⁾ Cause riunite C-145/15 e C-146/15, *Ruijsenaars e a.*, ECLI:EU:C:2016:187, punti 32, 36 e 38.

Tuttavia, secondo la Corte, il regolamento (CE) n. 261/2004 non impedisce agli Stati membri di adottare una legislazione che obblighi l'organismo nazionale di applicazione ad adottare misure in risposta a reclami individuali ⁽¹⁶¹⁾. Gli Stati membri dispongono di un margine di discrezionalità per quanto attiene alle competenze che intendono attribuire ai propri organismi nazionali ai fini della difesa dei diritti dei passeggeri.

Dette decisioni non incidono in alcun modo sull'obbligo degli organismi nazionali di applicazione di fornire una risposta informata a chi presenta un reclamo, in conformità ai principi di buona amministrazione. La Commissione ritiene che sia buona prassi che i passeggeri siano informati circa le possibilità di ricorso o di altre azioni che possono intraprendere qualora non siano d'accordo con la valutazione del loro caso. I passeggeri dovrebbero avere il diritto di decidere se essere rappresentati da un'altra persona o da un organismo.

8.2. Risoluzione alternativa delle controversie

Il quadro giuridico dell'UE in materia di risoluzione alternativa delle controversie (*Alternative Dispute Resolution*, ADR) mira a fare in modo che i consumatori possano esercitare efficacemente i propri diritti nelle controversie con i professionisti in merito all'acquisto di un prodotto o di un servizio. Sebbene l'investimento in termini di costi e tempo per adire gli organi giurisdizionali possa essere scoraggiante e gli strumenti informali possano essere insufficienti, gli organismi ADR di qualità certificata a norma della direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁶²⁾ dovrebbero risolvere una controversia entro 90 giorni, gratuitamente o a costi minimi per il consumatore.

I consumatori hanno accesso agli organismi ADR di qualità certificata se sono residenti nell'UE e se il professionista è stabilito nell'UE. Se i vettori aerei non sono tenuti a norma del diritto nazionale a partecipare a procedure dinanzi agli organismi ADR, è auspicabile che questi si impegnino volontariamente a partecipare alle procedure che li riguardano e a informarne i propri clienti.

L'accesso dei consumatori agli organismi ADR si aggiunge alla possibilità per i passeggeri di presentare reclamo agli organismi nazionali di applicazione a norma del regolamento (CE) n. 261/2004.

8.3. Ulteriori strumenti a sostegno dei portatori di interessi nell'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004

Esistono vari strumenti a sostegno dei portatori di interessi nell'applicazione del regolamento (CE) n. 261/2004.

La prima riguarda la cooperazione per la tutela dei consumatori a norma del regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio ⁽¹⁶³⁾, che istituisce un meccanismo di coordinamento e cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori. La cooperazione tra dette autorità è essenziale per garantire che la normativa in materia di diritti dei consumatori sia applicata allo stesso modo in tutto il mercato unico e per creare condizioni di parità per le imprese. Il regolamento (UE) 2017/2394 contempla situazioni in cui sono in gioco gli interessi collettivi dei consumatori e conferisce ulteriori poteri di indagine e di esecuzione alle autorità nazionali per porre fine alle violazioni della normativa a tutela dei consumatori nei casi transfrontalieri.

Il regolamento (UE) 2017/2394 indica il regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri del trasporto aereo come uno degli strumenti giuridici a tutela degli interessi dei consumatori. Ciò significa che i diritti dei passeggeri di cui al regolamento (CE) n. 261/2004 possono essere fatti rispettare nell'ambito del meccanismo di coordinamento e cooperazione istituito dal regolamento (UE) 2017/2394 se sono in gioco interessi collettivi dei consumatori in un contesto transfrontaliero.

⁽¹⁶¹⁾ Causa C-597/20, *LOT*, ECLI:EU:C:2022:735, punto 26.

⁽¹⁶²⁾ Direttiva 2013/11/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 21 maggio 2013, sulla risoluzione alternativa delle controversie dei consumatori, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004 e la direttiva 2009/22/CE (direttiva sull'ADR per i consumatori) (GU L 165 del 18.6.2013, pag. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

⁽¹⁶³⁾ Regolamento (UE) 2017/2394 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 12 dicembre 2017, sulla cooperazione tra le autorità nazionali responsabili dell'esecuzione della normativa che tutela i consumatori e che abroga il regolamento (CE) n. 2006/2004 (GU L 345 del 27.12.2017, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2017/2394/oj>).

La direttiva (UE) 2020/1828⁽¹⁶⁴⁾ fornisce un altro strumento per far rispettare i diritti dei passeggeri su scala più ampia. A norma della direttiva, le azioni rappresentative sono azioni intentate da enti legittimati dinanzi a organi giurisdizionali o autorità amministrative nazionali per conto di gruppi di consumatori al fine di chiedere provvedimenti inibitori (ossia provvedimenti volti a porre fine a pratiche illecite di professionisti), provvedimenti risarcitori (quali il rimborso o un indennizzo) o entrambi i tipi di provvedimenti. La direttiva mira a tutelare gli interessi collettivi dei consumatori in numerosi settori, in particolare nel settore dei viaggi e del turismo. Essa si applica alle azioni intentate nei confronti di violazioni del regolamento (CE) n. 261/2004, che è elencato tra gli atti del diritto dell'UE che rientrano nel suo ambito di applicazione. Inoltre i passeggeri che hanno avuto problemi in contesti transfrontalieri possono rivolgersi alla rete dei centri europei dei consumatori⁽¹⁶⁵⁾ (ECC-Net). La rete ECC-Net informa i consumatori in merito ai loro diritti a norma della legislazione dell'UE e nazionale a tutela dei consumatori, fornisce consulenza gratuita sui possibili modi di gestione dei reclami dei consumatori, fornisce assistenza diretta per la risoluzione in via amichevole delle controversie con gli operatori commerciali e indirizza i consumatori verso un organismo appropriato se la rete ECC-Net non può essere d'aiuto. I passeggeri possono inoltre rivolgersi alle organizzazioni nazionali dei consumatori per ottenere informazioni e assistenza diretta nell'esercizio dei loro diritti a norma del regolamento (CE) n. 261/2004.

9. AVVIO DI PROCEDIMENTI GIURISDIZIONALI A NORMA DEL REGOLAMENTO (CE) N. 261/2004

9.1. La competenza giurisdizionale per i procedimenti giurisdizionali avviati a norma del regolamento (CE) n. 261/2004

In via preliminare, è opportuno osservare che nel regolamento (CE) n. 261/2004 non figurano norme sulla competenza giurisdizionale internazionale dei giudici degli Stati membri e che dunque la questione della competenza giurisdizionale deve essere esaminata alla luce del regolamento (UE) n. 1215/2012⁽¹⁶⁶⁾.

Per i voli da uno Stato membro verso un altro Stato membro effettuati in base a un contratto concluso con un solo vettore aereo operativo, un ricorso per il riconoscimento di una compensazione pecuniaria a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 può essere proposto, a scelta del ricorrente, all'autorità giurisdizionale nazionale nella cui circoscrizione si trovano il luogo di partenza o il luogo di arrivo quali indicati nel contratto di trasporto⁽¹⁶⁷⁾, in applicazione del regolamento (UE) n. 1215/2012. A norma dell'articolo 4, paragrafo 1, del regolamento (UE) 1215/2012, i passeggeri hanno anche la possibilità di adire l'autorità giurisdizionale del domicilio del convenuto (ossia il vettore aereo).

In diverse decisioni la Corte ha confermato che, anche nel caso di voli in coincidenza oggetto di un'unica prenotazione confermata per l'intero viaggio e suddivisi in più segmenti, i passeggeri possono avviare un procedimento giurisdizionale nel luogo di partenza o nel luogo di arrivo. In particolare, la Corte ha dichiarato che, a norma del regolamento (UE) n. 1215/2012, è possibile adire l'autorità giurisdizionale nazionale del luogo di arrivo del secondo segmento di volo qualora il trasporto sui due voli sia effettuato da due vettori aerei diversi e il ricorso per compensazione pecuniaria sia fondato su un problema verificatosi sul primo di detti voli, operato dal vettore aereo che non è la controparte contrattuale dei passeggeri coinvolti⁽¹⁶⁸⁾.

Analogamente, è possibile adire l'autorità giurisdizionale nazionale del luogo di partenza del primo segmento di volo qualora il ricorso per compensazione pecuniaria tragga origine dalla cancellazione dell'ultimo segmento di volo e sia diretto contro il vettore aereo incaricato di quest'ultimo segmento⁽¹⁶⁹⁾.

Tuttavia, nel caso di un volo in coincidenza costituito da due o più segmenti di volo nei quali il trasporto è effettuato da vettori aerei distinti, non è possibile adire l'autorità giurisdizionale nazionale del luogo di arrivo del primo segmento di volo quando un ricorso per compensazione pecuniaria trae origine unicamente da un ritardo nel primo segmento di volo causato da un decollo tardivo ed è diretto nei confronti del vettore aereo incaricato di effettuare detto primo segmento di volo⁽¹⁷⁰⁾.

⁽¹⁶⁴⁾ Direttiva (UE) 2020/1828 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 novembre 2020, relativa alle azioni rappresentative a tutela degli interessi collettivi dei consumatori e che abroga la direttiva 2009/22/CE (GU L 409 del 4.12.2020, pag. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

⁽¹⁶⁵⁾ <https://www.eccnet.eu>.

⁽¹⁶⁶⁾ Causa C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, punto 28.

⁽¹⁶⁷⁾ Causa C-204/08, *Rehder*, ECLI:EU:C:2009:439, punto 47.

⁽¹⁶⁸⁾ Cause riunite C-274/16, C-447/16 e C-448/16, *flightright*, ECLI:EU:C:2018:160, punto 78.

⁽¹⁶⁹⁾ Causa C-606/19, *flightright*, ECLI:EU:C:2020:101, punto 36.

⁽¹⁷⁰⁾ Causa C-20/21, *LOT Polish Airlines*, ECLI:EU:C:2022:71, punto 27.

Per quanto riguarda la questione del corretto soggetto nei confronti del quale promuovere il procedimento giurisdizionale, la Corte ha dichiarato che un'autorità giurisdizionale di uno Stato membro non è competente a conoscere di una controversia riguardante un ricorso per compensazione pecuniaria diretto contro una compagnia aerea stabilita nel territorio di un altro Stato membro, per il fatto che tale compagnia possiede una succursale nella circoscrizione dell'autorità giurisdizionale adita, senza che tale succursale abbia avuto un ruolo nel rapporto giuridico tra la compagnia aerea e il passeggero di cui trattasi ⁽¹⁷¹⁾.

Per quanto riguarda la questione se un vettore aereo possa vietare nelle sue condizioni di servizio che i passeggeri incarichino un terzo di avanzare rivendicazioni per loro conto, la Corte ha chiarito che l'articolo 15 del regolamento (CE) n. 261/2004 osta all'inserimento, in un contratto di trasporto, di una clausola che vieta la cessione dei diritti di cui il passeggero aereo gode nei confronti del vettore aereo operativo in forza delle disposizioni del regolamento ⁽¹⁷²⁾.

Se un volo faceva parte di un contratto di pacchetto turistico, a norma del regolamento (UE) n. 1215/2012 un passeggero può proporre un ricorso per compensazione pecuniaria nei confronti di un vettore aereo operativo, anche se tale passeggero e tale vettore aereo non hanno stipulato tra loro alcun contratto ⁽¹⁷³⁾.

Per quanto riguarda la competenza a statuire su domande fondate sulla convenzione di Montreal, la Corte ha chiarito quanto segue: mentre la competenza territoriale per un ricorso per compensazione pecuniaria a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 dovrebbe essere valutata a norma del regolamento (UE) n. 1215/2012, la competenza per un'azione integrativa di risarcimento di un danno supplementare che rientra nell'ambito di applicazione della convenzione di Montreal dovrebbe essere valutata alla luce di tale convenzione ⁽¹⁷⁴⁾.

9.2. Termine per l'avvio di un procedimento giurisdizionale a norma del regolamento (CE) n. 261/2004

Il regolamento (CE) n. 261/2004 non stabilisce termini per adire le autorità giurisdizionali nazionali. Tale questione è soggetta alla legislazione nazionale di ciascuno Stato membro in materia di prescrizione. La prescrizione di 2 anni a norma della convenzione di Montreal non è pertinente per i ricorsi presentati a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 e non incide sulla legislazione nazionale degli Stati membri, in quanto le misure di compensazione previste dal regolamento non rientrano nell'ambito di applicazione della convenzione, poiché sono volte ad affrontare il disagio subito dai passeggeri, pur rimanendo complementari al sistema di risarcimento previsto dalla convenzione. Di conseguenza i termini possono essere diversi tra gli Stati membri ⁽¹⁷⁵⁾.

10. RESPONSABILITÀ DEI VETTORI AEREI A NORMA DELLA CONVENZIONE DI MONTREAL

La convenzione per l'unificazione di alcune norme relative al trasporto aereo internazionale, comunemente nota come «convenzione di Montreal», è stata approvata a Montreal il 28 maggio 1999. L'UE ne è parte contraente e alcune disposizioni della convenzione sono state integrate nel diritto dell'UE dal regolamento (CE) n. 2027/97, che mira a tutelare i diritti dei passeggeri aerei nell'UE insieme al regolamento (CE) n. 261/2004.

a) Compatibilità del regolamento (CE) n. 261/2004 con la convenzione di Montreal:

la Corte ⁽¹⁷⁶⁾ ha confermato che le condizioni per la compensazione pecuniaria in caso di ritardo all'arrivo e per l'assistenza in caso di ritardo alla partenza sono compatibili con la convenzione di Montreal. A questo proposito, la Corte ha stabilito che la perdita di tempo dovuta al ritardo di un volo costituisce un «disagio» anziché un «danno», che è ciò che la convenzione di Montreal mira ad affrontare. Tale ragionamento si basa sulla constatazione che un ritardo eccessivo causa prima di tutto un disagio che è quasi identico per tutti i passeggeri e per cui il regolamento (CE) n. 261/2004 prevede una compensazione standardizzata e immediata, mentre la convenzione di Montreal prevede un risarcimento che richiede una valutazione caso per caso dell'entità del danno causato e può di conseguenza essere oggetto solo di una compensazione a posteriori e su base individuale. L'azione del regolamento (CE) n. 261/2004 è quindi precedente a quella della convenzione di Montreal. L'obbligo di compensazione pecuniaria dei passeggeri il cui volo subisce un ritardo a norma del regolamento (CE) n. 261/2004 non rientra pertanto nell'ambito di applicazione della convenzione, ma si aggiunge al sistema di risarcimento dei danni in essa definito.

⁽¹⁷¹⁾ Causa C-464/18, *Ryanair*, ECLI:EU:C:2019:311, punto 36.

⁽¹⁷²⁾ Causa C-11/23, *Eventmedia Soluciones SL*, ECLI:EU:C:2024:194, punto 26.

⁽¹⁷³⁾ Causa C-215/18, *Primera Air Scandinavia*, ECLI:EU:C:2020:235, punto 38.

⁽¹⁷⁴⁾ Causa C-213/18, *Guaitoli e a.*, ECLI:EU:C:2019:927, punto 44.

⁽¹⁷⁵⁾ Causa C-139/11, *Cuadrench Moré*, ECLI:EU:C:2012:741, punto 33.

⁽¹⁷⁶⁾ Causa C-344/04, *IATA e ELFAA*, ECLI:EU:C:2006:10, punti 43, 45, 46 e 47; cause riunite C-402/07 e C-432/07, *Sturgeon e a.*, ECLI:EU:C:2009:716, punto 51.

- b) Il regolamento (CE) n. 2027/97 si applica soltanto ai passeggeri dei voli con un «veicolo aereo», vale a dire un'impresa di trasporto aereo munita di valida licenza di esercizio⁽¹⁷⁷⁾ ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 1, lettera b), di tale regolamento.
- c) A norma dell'articolo 17 della convenzione di Montreal, il passeggero è una persona che è stata trasportata in base a un «contratto di trasporto» ai sensi dell'articolo 3 di tale convenzione, anche se non è stato rilasciato un titolo di trasporto individuale o collettivo⁽¹⁷⁸⁾.
- d) La nozione di incidente («evento») ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, della convenzione di Montreal, che stabilisce la responsabilità del veicolo aereo per il danno derivante dalla morte o dalla lesione personale subita da un passeggero, è stata interpretata dalla Corte in diverse decisioni, ad esempio nei casi seguenti:
- (i) **rovesciamento di caffè** - le situazioni che si producono a bordo di un aeromobile nelle quali un oggetto impiegato per il servizio ai passeggeri abbia prodotto lesioni personali a un passeggero, come il rovesciamento di caffè bollente, senza che occorra acclarare se tali situazioni risultino da un rischio inerente al trasporto aereo⁽¹⁷⁹⁾, possono costituire un incidente;
 - (ii) **caduta su una scaletta** - una situazione in cui, per una causa indeterminata, un passeggero cade lungo una scaletta mobile allestita per lo sbarco dei passeggeri di un aeromobile e riporta lesioni personali rientra nella nozione di incidente («evento»), ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, della convenzione di Montreal, anche nel caso in cui il veicolo aereo interessato non abbia violato i propri obblighi di diligenza e di sicurezza al riguardo⁽¹⁸⁰⁾;
 - (iii) **atterraggio duro** - la nozione di incidente non comprende un atterraggio che sia avvenuto conformemente alle procedure e alle limitazioni operative applicabili all'aeromobile in questione, comprese le tolleranze e i margini previsti riguardanti i fattori incidenti in modo significativo sull'atterraggio, nonché tenendo conto delle regole professionali e delle migliori pratiche nel settore dell'esercizio degli aeromobili, quand'anche tale atterraggio sia stato percepito dal passeggero interessato come un evento imprevisto⁽¹⁸¹⁾;
 - (iv) una **lesione psichica** causata a un passeggero da un incidente («evento»), ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, della convenzione di Montreal, che non è connessa a una «lesione personale», ai sensi di detta disposizione, deve essere risarcita allo stesso titolo di una siffatta lesione personale se il passeggero dimostra l'esistenza di un danno alla sua integrità psichica di tale gravità o intensità che detta lesione incide sulle sue condizioni generali di salute e non può attenuarsi senza un trattamento medico⁽¹⁸²⁾;
 - (v) la somministrazione, a bordo di un aeromobile, di **cure di primo soccorso inadeguate** a un passeggero, che hanno comportato un aggravamento delle lesioni personali causate da un incidente («evento»), ai sensi dell'articolo 17, paragrafo 1, della convenzione di Montreal, deve essere considerata ricompresa in tale evento⁽¹⁸³⁾.
- e) L'articolo 22, paragrafo 2, della convenzione di Montreal andrebbe letto in combinato disposto con l'articolo 3, paragrafo 3, della medesima convenzione e andrebbe interpretato nel senso che il diritto a compensazione pecuniaria e la limitazione a 1 288 diritti speciali di prelievo (DSP) della responsabilità di un veicolo aereo, in caso di distruzione, perdita, deterioramento o ritardo del bagaglio, si applica anche a un passeggero che chiede tale compensazione pecuniaria per distruzione, perdita, deterioramento o ritardo del bagaglio registrato a nome di un altro passeggero se tale bagaglio conteneva effettivamente gli effetti personali del primo passeggero. Pertanto ciascun passeggero interessato dalla distruzione, perdita, deterioramento o ritardo durante il trasporto del bagaglio registrato a nome di qualcun altro ha diritto a una compensazione entro il limite di 1 288 DSP se può provare che i suoi effetti personali erano di fatto contenuti nel bagaglio registrato. Spetta a ciascun passeggero coinvolto provarlo in modo soddisfacente davanti a un giudice nazionale, che può tener conto del fatto che detti passeggeri sono membri di una medesima famiglia, hanno acquistato i biglietti insieme o hanno viaggiato insieme⁽¹⁸⁴⁾.

⁽¹⁷⁷⁾ Causa C-240/14, *Prüller-Frey*, ECLI:EU:C:2015:567, punto 29.

⁽¹⁷⁸⁾ Causa C-6/14, *Wucher Helicopter*, ECLI:EU:C:2015:122, punti 36, 37 e 38.

⁽¹⁷⁹⁾ Causa C-532/18, *Niki Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2019:1127, punto 43.

⁽¹⁸⁰⁾ Causa C-589/20, *Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2022:424, punto 24.

⁽¹⁸¹⁾ Causa C-70/20, *Altenrhein Luftfahrt*, ECLI:EU:C:2021:379, punto 43.

⁽¹⁸²⁾ Causa C-111/21, *Laudamotion*, ECLI:EU:C:2022:808, punto 33.

⁽¹⁸³⁾ Causa C-510/21, *DB/Austrian Airlines*, ECLI:EU:C:2023:550, punto 28.

⁽¹⁸⁴⁾ Causa C-410/11, *Espada Sanchez*, ECLI:EU:C:2012:747, punto 35.

- f) La somma prevista dall'articolo 22, paragrafo 2, della convenzione di Montreal quale limite della responsabilità del vettore aereo in caso di distruzione, perdita, deterioramento o ritardo dei bagagli consegnati che non siano stati oggetto di una dichiarazione speciale di interesse alla consegna costituisce un massimale di risarcimento. Non si tratta di un importo forfettario e il passeggero non ha automaticamente diritto a tale somma ⁽¹⁸⁵⁾.
- g) L'articolo 22, paragrafo 2, della convenzione di Montreal, che fissa la limitazione della responsabilità del vettore aereo per il danno derivante, tra l'altro, dalla perdita di bagagli, include tanto il danno materiale quanto il danno morale ⁽¹⁸⁶⁾. Tale articolo si applica anche in caso di distruzione, perdita, deterioramento o ritardo nel trasporto di sedie a rotelle o altre attrezzature per la mobilità o strumenti di assistenza, quali definiti all'articolo 2, lettera a), del regolamento (CE) n. 1107/2006. In questo caso la responsabilità del vettore aereo è limitata all'importo di cui al paragrafo precedente, a meno che il passeggero non abbia effettuato, al momento della consegna dei bagagli registrati al vettore aereo, una dichiarazione speciale di interesse alla consegna a destinazione e ha pagato un importo supplementare, se il caso lo richiede.
- h) Per quanto riguarda l'interpretazione degli articoli 19, 22 e 29 della convenzione di Montreal, la Corte ⁽¹⁸⁷⁾ ha ritenuto che un vettore aereo può essere ritenuto responsabile a norma della convenzione nei confronti di un datore di lavoro, in caso di danno derivante dal ritardo di un volo in cui dei suoi dipendenti erano fra i passeggeri. La convenzione dovrebbe pertanto essere interpretata nel senso che si applica non soltanto al danno causato a un passeggero, bensì anche a quello subito da un datore di lavoro con il quale è stato stipulato un contratto per il trasporto internazionale di un passeggero. Nella sua sentenza la Corte ha aggiunto che ai vettori aerei è fornita la garanzia che la loro responsabilità non può superare il limite applicabile per ciascun passeggero come stabilito dalla convenzione, moltiplicato per il numero di dipendenti/passeggeri coinvolti.
- i) Il reclamo deve essere effettuato per iscritto entro i termini prescritti all'articolo 31, paragrafo 2, della convenzione di Montreal, a pena di decadenza da qualsiasi azione nei confronti del vettore aereo. Tale requisito è soddisfatto se il reclamo è registrato nel sistema informatico del vettore aereo da un suo agente, se il passeggero può verificare l'esattezza del testo del reclamo, quale trasposto in forma scritta e inserito in tale sistema, e se il passeggero può eventualmente modificarlo oppure integrarlo, o anche sostituirlo, anteriormente alla scadenza del termine previsto dall'articolo 31, paragrafo 2, della convenzione. Infine, la presentazione di un reclamo non è subordinata ad altro requisito sostanziale se non a quello che il vettore aereo sia posto a conoscenza del danno causato ⁽¹⁸⁸⁾.
- j) Nel caso di una domanda di risarcimento del danno che rientra nell'ambito dell'articolo 19 della convenzione di Montreal, il passeggero può scegliere tra diversi tribunali determinati dalla convenzione stessa a norma dell'articolo 33: il tribunale del domicilio del vettore, il tribunale della sede principale dell'attività del vettore, il tribunale del luogo in cui il vettore possiede un'impresa che ha provveduto a stipulare il contratto o il tribunale del luogo di destinazione. In questo caso non importa se tale luogo sia situato nell'UE, dal momento che la competenza si fonda sulla convenzione, di cui l'UE è parte contraente.

⁽¹⁸⁵⁾ Causa C-86/19, *Vueling Airlines*, ECLI:EU:C:2020:538, punto 35.

⁽¹⁸⁶⁾ Causa C-63/09, *Walz*, ECLI:EU:C:2010:251, punto 39.

⁽¹⁸⁷⁾ Causa C-429/14, *Air Baltic Corporation*, ECLI:EU:C:2016:88, punti 29 e 49.

⁽¹⁸⁸⁾ Causa C-258/16, *Finnair*, ECLI:EU:C:2018:252, punti 31, 37, 47 e 54.