

SENTENZA DELLA CORTE (Ottava Sezione)

11 maggio 2017 (*)

«Rinvio pregiudiziale – Trasporti aerei – Regolamento (CE) n. 261/2004 – Articolo 5, paragrafo 1, lettera c) – Compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di cancellazione del volo – Esonero dall'obbligo di compensazione – Contratto di trasporto stipulato tramite un agente di viaggi on-line – Vettore aereo che ha informato in tempo utile l'agente di viaggio di una modifica d'orario del volo – Agente di viaggio che ha trasmesso detta informazione a un passeggero mediante posta elettronica dieci giorni prima del volo»

Nella causa C-302/16,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'articolo 267 TFUE, dal rechtbank Noord-Nederland (tribunale dei Paesi Bassi settentrionali), con decisione del 18 maggio 2016, pervenuta in cancelleria il 27 maggio 2016, nel procedimento

Bas Jacob Adriaan Krijgsman

contro

Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV,

LA CORTE (Ottava Sezione),

composta da M. Vilaras, presidente di sezione, J. Malenovský e D. Šváby (relatore), giudici,

avvocato generale: H. Saugmandsgaard Øe

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per la Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV, da A. J. F. Gonesh, advocaat;
- per il governo francese, da D. Colas, E. de Moustier e M.-L. Kitamura, in qualità di agenti;
- per il governo austriaco, da G. Eberhard, in qualità di agente;
- per il governo polacco, da B. Majczyna, in qualità di agente;
- per la Commissione europea, da N. Yerrell e F. Wilman, in qualità di agenti,

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

ha pronunciato la seguente

Sentenza

- 1 La domanda di pronuncia pregiudiziale verte sull'interpretazione dell'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato

imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU 2004, L 46, pag. 1).

- 2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia che oppone il sig. Bas Jacob Adriaan Krijgsman alla Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV (in prosieguo: la «SLM»), vettore aereo, in relazione al rifiuto di detto vettore di accordare al sig. Krijgsman una compensazione pecuniaria per la cancellazione del suo volo.

Diritto dell'Unione

Regolamento n. 261/2004

- 3 I considerando 1, 7 e 12 del regolamento n. 261/2004 così recitano:

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

(...)

(7) Per garantire l'effettiva applicazione del presente regolamento, gli obblighi da esso derivanti dovrebbero incombere al vettore aereo che opera o intenda operare un volo con un aeromobile di proprietà, preso a noleggio con o senza equipaggio o in qualsiasi altra forma.

(...)

(12) Sarebbe anche opportuno limitare i disagi e i fastidi causati dalla cancellazione di un volo. Per conseguire tale obiettivo si dovrebbe esigere che i vettori aerei informino della cancellazione del volo i passeggeri interessati prima dell'ora prevista per la partenza e offrano altresì loro di proseguire il viaggio con un volo alternativo ragionevole, affinché essi possano decidere diversamente. Se non ottemperano a questo obbligo i vettori aerei dovrebbero offrire una compensazione pecuniaria ai passeggeri, salvo qualora la cancellazione sia dovuta a circostanze eccezionali che non si sarebbero comunque potute evitare anche se fossero state adottate tutte le misure del caso».

- 4 L'articolo 2 di tale regolamento prevede quanto segue:

«Ai fini del presente regolamento si applicano le seguenti definizioni

(...)

b) “vettore aereo operativo”: un vettore aereo che opera o intende operare un volo nell'ambito di un contratto con un passeggero o per conto di un'altra persona, fisica o giuridica, che abbia concluso un contratto con tale passeggero;

(...))».

- 5 L'articolo 3, paragrafo 5, di detto regolamento precisa quanto segue:

«Il presente regolamento si applica ad ogni vettore aereo operativo che trasporta i passeggeri di cui ai paragrafi 1 e 2. Allorché un vettore aereo operativo che non abbia stipulato un contratto con il passeggero ottempera agli obblighi previsti dal presente regolamento, si considera che esso agisce per conto della persona che ha stipulato un contratto con tale passeggero».

- 6 L'articolo 5, paragrafi 1 e 4, dello stesso regolamento ha il seguente tenore:

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

(...)

- c) spetta la compensazione pecuniaria del vettore aereo operativo a norma dell'articolo 7, a meno che:
 - i) siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure

(...)

4. L'onere della prova, per quanto riguarda se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo, incombe al vettore aereo operativo».

7 L'articolo 7, paragrafo 1, del regolamento n. 261/2004 precisa quanto segue:

«Quando è fatto riferimento al presente articolo, i passeggeri interessati ricevono una compensazione pecuniaria pari a:

- a) 250 EUR per tutte le tratte aeree inferiori o pari a 1.500 chilometri;
- b) 400 EUR per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1 500 chilometri e per tutte le altre tratte comprese tra 1 500 e 3 500 chilometri;
- c) 600 EUR per le tratte aeree che non rientrano nelle lettere a) o b).

(...))».

8 L'articolo 13 di tale regolamento così dispone:

«Qualora il vettore aereo operativo versi una compensazione pecuniaria o ottemperi ad altri suoi obblighi ai sensi del presente regolamento, nessuna disposizione dello stesso può essere interpretata come limitazione al suo diritto di chiedere un risarcimento a chiunque, inclusi i terzi, conformemente al diritto applicabile. In particolare, il presente regolamento non limita in alcun modo il diritto del vettore aereo operativo di chiedere il rimborso ad un operatore turistico o qualunque altra persona con cui abbia stipulato un contratto. Del pari, nessuna disposizione del presente regolamento può essere interpretata come limitazione al diritto di un operatore turistico o di un terzo che non sia un passeggero e con cui il vettore operativo ha stipulato un contratto di chiedere un rimborso o un risarcimento al vettore operativo conformemente al diritto applicabile».

Procedimento principale e questione pregiudiziale

- 9 Il sig. Krijgsman prenotava, sul sito Internet www.gate1.nl (in prosieguo: il «sito Gate 1»), un volo di andata e ritorno da Amsterdam Schipol (Paesi Bassi) a Paramaribo (Suriname), operato dalla SLM. Il decollo del volo di andata era previsto per il 14 novembre 2014 alle 15:15.
- 10 Il 9 ottobre 2014 la SLM comunicava al sito Gate 1 la cancellazione di tale volo.
- 11 Il 4 novembre 2014 il sig. Krijgsman riceveva un messaggio di posta elettronica dal sito Gate 1 che lo informava del fatto che il suo volo di andata era ormai previsto il 15 novembre 2014 alle 15:15.
- 12 Il 20 dicembre 2014 il sig. Krijgsman chiedeva alla SLM una compensazione pecuniaria a tale titolo, domanda che veniva respinta il 5 marzo 2015, in ragione del fatto che l'informazione sulla modifica della data di partenza era stata trasmessa al sito Gate 1 il 9 ottobre 2014.
- 13 Il 12 giugno 2015 il sito Gate 1 informava il sig. Krijgsman che declinava ogni responsabilità per il danno di cui veniva ad esso chiesto il risarcimento con la motivazione in sostanza, innanzitutto, che il suo mandato si limitava alla conclusione di contratti tra passeggeri e vettori aerei, poi, che esso non era, quindi, responsabile delle modifiche di orari effettuate da un vettore aereo e, infine, che la responsabilità di informare i passeggeri in una situazione del genere spettava al vettore aereo, al quale era trasmesso, nel dossier di prenotazione, l'indirizzo di posta elettronica del passeggero.

- 14 Il 12 giugno 2015 il signor Krijgsman richiedeva nuovamente alla SLM un risarcimento danni forfettario di EUR 600, come previsto dall'articolo 7, paragrafo 1, lettera c) del regolamento n. 261/2004. Il 3 settembre 2015 tale istanza veniva respinta.
- 15 Successivamente, il sig. Krijgsman adiva il rechtbank Noord-Nederland (tribunale dei Paesi Bassi settentrionali) al fine di ottenere la condanna della SLM, con sentenza immediatamente esecutiva, al pagamento dell'importo suddetto.
- 16 La SLM si oppone a tale domanda. Essa sostiene, innanzitutto, che il sig. Krijgsman aveva stipulato un contratto di viaggio con un agente di viaggio. Essa precisa, inoltre, che tutti gli agenti di viaggio che commercializzano i suoi biglietti, incluso il sito Gate 1, erano stati informati della cancellazione del volo del 14 novembre 2014. Infine, essa rileva che è usuale che i vettori aerei comunichino le proprie informazioni relative ai voli agli agenti di viaggio che hanno stipulato il contratto di viaggio e di trasporto in nome dei passeggeri, poiché tali agenti dovranno trasmettere tali informazioni ai passeggeri. Orbene, nella specie, tenuto conto dell'informazione comunicata dalla SLM al sito Gate 1 il 9 ottobre 2014, si doveva ritenere che il sig. Krijgsman era stato informato della cancellazione del suo volo più di due settimane prima dell'orario di partenza previsto dello stesso.
- 17 Il giudice del rinvio ritiene che il regolamento n. 261/2004 non precisi le modalità secondo cui il vettore aereo deve informare i passeggeri in caso di cancellazione del volo nell'ipotesi di un contratto di trasporto stipulato per il tramite di un agente di viaggio o di un sito Internet.
- 18 In tali circostanze, il rechtbank Noord-Nederland (tribunale dei Paesi Bassi settentrionali) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte la seguente questione pregiudiziale:

«Quali requisiti (formali e sostanziali) debba soddisfare l'esecuzione dell'obbligo di comunicazione, di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), del regolamento n. 261/2004, qualora il contratto di trasporto sia stato stipulato per il tramite di un agente di viaggio o la prenotazione sia stata effettuata mediante un sito Internet».

Sulla questione pregiudiziale

- 19 Dalla decisione di rinvio risulta che il richiedente nel procedimento principale, un passeggero avente acquistato, per il tramite di un'agenzia di viaggi on-line, un biglietto per un volo operato dalla SLM, richiede a tale vettore aereo il pagamento della compensazione pecuniaria di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), e all'articolo 7 del regolamento n. 261/2004, per il motivo che esso non sarebbe stato informato della cancellazione di tale volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto.
- 20 È tuttavia pacifico, secondo tale decisione, che più di due settimane prima dell'orario di partenza previsto del volo di cui trattasi, detto vettore aereo ha informato l'agenzia di viaggi on-line della cancellazione del volo in questione, ma che tale agente ha comunicato l'informazione al richiedente nel procedimento principale solo dieci giorni prima dell'orario di partenza previsto. A tale proposito, non risulta affatto da detta decisione che tale richiedente contesti le modalità di tale comunicazione e il carattere effettivo della stessa.
- 21 Pertanto, con la sua questione, il giudice del rinvio chiede se l'articolo 5, paragrafo 1, lettera c) e l'articolo 7 di detto regolamento debbano essere interpretati nel senso che il vettore aereo operativo è tenuto a pagare la compensazione pecuniaria di cui a tali disposizioni in caso di cancellazione del volo che non è stata oggetto di una comunicazione ai passeggeri almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto, anche qualora tale vettore abbia informato di tale cancellazione, almeno due settimane prima di tale data, l'agente di viaggio tramite il quale il contratto di trasporto era stato stipulato con il passeggero interessato e quest'ultimo non sia stato informato da tale agente entro tale termine.
- 22 L'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), del regolamento n. 261/2004 enuncia che, in caso di cancellazione di un volo, i passeggeri interessati hanno diritto ad una compensazione pecuniaria da parte del vettore

aereo operativo conformemente all'articolo 7 di tale regolamento, a meno che non siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto.

- 23 Conformemente all'articolo 5, paragrafo 4, del regolamento n. 261/2004, l'onere della prova, per quanto riguarda se e quando il passeggero è stato avvertito della cancellazione del volo di cui trattasi, incombe al vettore aereo operativo.
- 24 Per giurisprudenza costante, ai fini dell'interpretazione di una disposizione di diritto dell'Unione, si deve tener conto non soltanto della lettera della stessa, ma anche del suo contesto e degli scopi perseguiti dalla normativa di cui essa fa parte (sentenza del 16 novembre 2016, Hemming e a., C-316/15, EU:C:2016:879, punto 27 e giurisprudenza ivi citata).
- 25 Nella specie, come hanno rilevato sia i governi francese, austriaco e polacco, sia la Commissione europea nelle loro osservazioni scritte, dal tenore letterario chiaro di tali disposizioni deriva che, qualora il vettore aereo operativo non sia in grado di dimostrare che il passeggero interessato è stato informato della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto, esso è tenuto a pagare la compensazione prevista da tali disposizioni.
- 26 Contrariamente a quanto sostiene la SLM, un'interpretazione del genere vale non soltanto ove il contratto di trasporto sia stato stipulato direttamente tra il passeggero interessato e il vettore aereo, ma anche qualora tale contratto sia stato stipulato per il tramite di un terzo, quale, come nel procedimento principale, un'agenzia di viaggi on-line.
- 27 Infatti, come deriva tanto dall'articolo 3, paragrafo 5, del regolamento n. 261/2004, quanto dai considerando 7 e 12 dello stesso, il vettore aereo che opera o ha l'intenzione di operare un volo è l'unico responsabile della compensazione dei passeggeri per l'inadempimento degli obblighi derivanti da tale regolamento, tra i quali, in particolare, l'obbligo di comunicazione di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), dello stesso.
- 28 Solo una tale interpretazione è in grado di soddisfare l'obiettivo di garantire un livello elevato di protezione dei passeggeri enunciato al considerando 1 del regolamento n. 261/2004, che garantisce che il passeggero il cui volo sia stato prenotato per il tramite di un terzo prima di essere cancellato, sia in grado di identificare il soggetto debitore della compensazione pecuniaria di cui all'articolo 5, paragrafo 1, lettera c), e all'articolo 7 di tale regolamento.
- 29 Va tuttavia rilevato che gli obblighi assolti dal vettore aereo operativo in forza del regolamento n. 261/2004 non compromettono il suo diritto di chiedere il risarcimento, conformemente al diritto nazionale applicabile, a qualsiasi soggetto all'origine dell'inadempimento di tale vettore ai propri obblighi, inclusi i terzi, come prevede l'articolo 13 di tale regolamento (v., in tal senso, sentenza del 17 settembre 2015, van der Lans, C-257/14, EU:C:2015:618, punto 46 e giurisprudenza ivi citata).
- 30 Tale articolo precisa, in particolare, che il regolamento n. 261/2004 non limita in alcun modo il diritto del vettore aereo operativo di chiedere il rimborso a un operatore turistico o qualunque altra persona con cui abbia stipulato un contratto.
- 31 Alla luce delle considerazioni che precedono, si deve rispondere alla questione dichiarando che l'articolo 5, paragrafo 1, lettera c) e l'articolo 7 del regolamento n. 261/2004 devono essere interpretati nel senso che il vettore aereo operativo è tenuto a pagare la compensazione pecuniaria di cui a tali disposizioni in caso di cancellazione del volo che non è stata oggetto di una comunicazione ai passeggeri almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto, anche qualora tale vettore abbia informato di tale cancellazione, almeno due settimane prima di tale data, l'agente di viaggio tramite il quale il contratto di trasporto è stato stipulato con il passeggero interessato e quest'ultimo non sia stato informato da tale agente entro detto termine.

Sulle spese

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

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

L'articolo 5, paragrafo 1, lettera c) e l'articolo 7 del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91, devono essere interpretati nel senso che il vettore aereo operativo è tenuto a pagare la compensazione pecuniaria di cui a tali disposizioni in caso di cancellazione del volo che non è stata oggetto di una comunicazione ai passeggeri almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto, anche qualora tale vettore abbia informato di tale cancellazione, almeno due settimane prima di tale orario, l'agente di viaggio tramite il quale il contratto di trasporto è stato stipulato con il passeggero interessato e quest'ultimo non sia stato informato da tale agente entro detto termine.

Firme

* Lingua processuale: il neerlandese.