

LA RESPONSABILITÀ DEL VETTORE AEREO PER ANNULLAMENTO DEL VOLO O RITARDO.

Giorgio GRASSO(*)

1. Argomento quanto mai importante ai giorni nostri è quello della responsabilità del vettore aereo in caso di ritardo o annullamento del volo, e ciò in quanto è sempre maggiore la percentuale di persone che usufruisce di tale mezzo per spostarsi tanto per motivi di lavoro quanto di piacere.

Il tema peraltro investe tanto le eventuali lesioni di diritti patrimoniali, quanto di diritti della persona (si pensi allo stress conseguente al disagio subito).

Difatti, dottrina e, sempre più spesso, la giurisprudenza di merito, riconoscono ai viaggiatori idonei risarcimenti per coloro che abbiano subito disagi dovuti a ritardi o cancellazioni di voli.

Occorre però individuare quali siano i principi che reggono la risarcibilità di tali danni, per comprendere quali possano essere le pretese dei singoli viaggiatori.

2. Preliminarmente, quanto all'onere della prova, al consumatore verrà richiesto di comprovare tutte le spese effettuate, mentre in riferimento ai danni biologici sarà sufficiente offrire verosimili indizi di tale ulteriore disagio.

Spetterà invece alla compagnia dimostrare di aver diligentemente operato per limitare il danno causato al viaggiatore, in quanto sul primo incombe "*l'onere di provare di aver preso tutte le misure necessarie e possibili, secondo la normale diligenza, per evitare il danno (come peraltro imposto dall'art. 942 cod. nav.)*" (Giudice di Pace di Sassari 4 novembre 1998, in *Foro it.*, 1999, I, 1073).

In sostanza, il vettore, "*consegnando il biglietto di viaggio dietro incasso anticipato del relativo prezzo, si impegna ad assolvere alla propria prestazione nei termini contrattuali*" (Giudice di Pace di Sassari 4 novembre 1998, in *Giur. it.*, 2000, 316) pertanto la compagnia aerea dovrà rispondere del danno arrecato in caso di mancato adempimento delle proprie obbligazioni contrattuali.

In ultimo, non appare superfluo rilevare come in queste ipotesi le agenzie di viaggi, che abbiano eventualmente venduto il biglietto, difettino di legittimazione passiva, stante la propria estraneità ai danni causati da ritardo o annullamento del volo.

Infatti, l'attività dell'agenzia di viaggi si esaurisce nella vendita del biglietto aereo: essendo essa un mero intermediario di viaggi, a norma dell'art. 22 della Convenzione Internazionale sul contratto di viaggio 23 aprile 1970, ratificata e

(*) Avvocato - Allen & Overy LLP.

resa esecutiva in Italia con l. 1084/1977, è responsabile solo nel caso in cui non adempia alle precise, delimitate obbligazioni che su di essa incombono in ragione della propria veste ed è esonerata da responsabilità per l'eventuale inadempimento dei servizi che siano oggetto del solo contratto di viaggio (art. 22 co. 3) (cfr. Giudice di Pace di Messina, 5 maggio 2004).

3. Quanto poi ai danni risarcibili, e da ritenersi che debbano essere conteggiate tutte quelle spese effettuate per procedere dignitosamente la "sosta forzata", quindi, ad esempio, articoli da toeletta e pasti, ma anche – a seconda dei casi - articoli da vestiario.

In alcuni casi, viene riconosciuto oltre alle spese effettivamente documentate, anche un rimborso, indipendentemente dalla prova del pregiudizio patito, pari ad una frazione o all'intero biglietto aereo, (Giudice di Pace di Mestre 13 gennaio 1999 n. 6; Giudice di Pace di Cagliari 27 maggio 1999 n. 459).

In aggiunta, elemento certamente degno di rilievo, la giurisprudenza di merito tende a riconoscere un ulteriore danno: quello esistenziale. Da ultimo vedasi Giudice di Pace Maglie, 23 aprile 2004 (in *Danno e responsabilità*, 2005, 309 ss.), secondo cui "il vettore aereo è tenuto al risarcimento del danno esistenziale subito dai passeggeri a causa delle attese e del ritardato arrivo del volo a destinazione".

Del resto, si rileva come sia "risarcibile, come conseguenza diretta dell'annullamento di un volo, il danno subito dal passeggero consistente nello stato di disagio per l'attesa subita e per i contrattempi venutisi a creare unitamente alla preoccupazione di non poter giungere in tempo a un appuntamento di lavoro" (Giudice di Pace di Mestre 13 gennaio 1999). Inoltre, "nel trasporto aereo l'informazione sull'evolversi dei contratti e sulle prevedibili contromisure, rientra negli obblighi non solo di cortesia ma anche di assistenza del vettore nei confronti dei passeggeri-clienti. Dall'inadempimento di tali obblighi sorge in capo al vettore stesso un'obbligazione risarcitoria. Oltre i danni patrimoniali di cui l'attore deve dare una prova specifica, deriva, in ogni caso, da tale inadempimento un danno alla sfera esistenziale, quali il nervosismo e la frustrazione connessi al notevole ritardo accumulato dal volo. Tale danno esistenziale è quantificabile equitativamente" (Giudice di Pace di Milano 18 dicembre 2000, in *Giur. it.*, 2001, 1159).

Dalla giurisprudenza citata, ben si comprende come l'accento sia posto sulla salute psico-fisica della persona, soggetta, suo malgrado, a subire delle modifiche della propria vita privata senza purtuttavia avere il potere di fare alcunché.

E si rileva come il disagio risarcibile non sia solo connesso alla cancellazione o al ritardo di un volo, ma sia collegato a tutti gli obblighi contrattuali sussistenti in capo al vettore: "Il danno morale è risarcibile indipendentemente dai limiti di cui all'art. 2059 c.c. ... risponde ad equità risarcire i disagi non solo strettamente economici ...: si pensi alla perdita di tempo per rintracciare il bagaglio e per procurarsi i beni di prima necessità andati smarriti" (Giudice di Pace di Massa 13 novembre 2003, in www.consumerlaw.it).

Peraltro, occorre sottolineare come il disagio possa essere acuito da un atteggiamento non collaborativo del personale di terra (qualora ad esempio si rifiuti di concedere adeguata assistenza e/o informazioni; oppure si rifiuti di

ricercare una idonea sistemazione alberghiera o corrispondere un anticipo delle spese di prima necessità). Ma per una elencazione – certamente non tassativa – dei comportamenti che una compagnia aerea debba osservare in casi di annullamento o cancellazione del volo può certamente richiamarsi la Carta dei Diritti del Passeggero (reperibile sul sito www.enac-italia.it).

Dunque, ai fini della determinazione del danno da risarcire, va certamente incluso il “*danno da stress per la forzata permanenza nell'aeroporto senza notizie e senza assistenza*” (Giudice di Pace di Milano 10 aprile 2002).

In conclusione, la giurisprudenza chiarisce come “*il vettore [aereo] è responsabile verso il passeggero della presumibile situazione di nervosismo e frustrazione conseguente alla mancata informazione sull'evolversi dei contratempi e sulle possibili contromisure, rientrando negli obblighi non solo di cortesia ma anche di assistenza*”, di conseguenza in caso di annullamento del volo e mancata informazione dei passeggeri il vettore aereo “*risponde del disagio e della sofferenza psico-fisica in quanto, alterando la presumibile condizione di serenità e spensieratezza proprie della vacanza, provocano un danno alla vita di relazione*” (Giudice di Pace di Napoli Dott.ssa Cristofano, 25/29 luglio 2005).

4. Occorre ora analizzare se alla richiesta di risarcimento possa essere applicato il giudizio di equità.

Innanzitutto, è comunque consigliabile ai viaggiatori di conservare ogni scontrino o fattura di acquisto per poi avere già una base documentale da cui partire per ottenerne il rimborso.

Detto ciò si rileva che potrebbe essere eccepito come a tali richieste di risarcimento dovrebbe applicarsi la normativa introdotta dal D.L. 1/2003 che ha escluso l'applicabilità del giudizio di equità ai contratti conclusi secondo le modalità di cui all'art. 1342 c.c. (magari ritenendo che il vettore, in ragione dell'esigenza di trasportare una pluralità di persone, è indotto a fare largo uso di condizioni generali al fine di predisporre il contenuto negoziale tipico che deve valere per tutti i futuri contraenti).

Tale tesi non può essere condivisa, difatti il D.L. 18/2003 non è applicabile ai casi trattati, atteso che i danni da stress e danni morali ed esistenziali non rientrano nella disciplina prevista da tale decreto. Quanto alla responsabilità per lo smarrimento di bagagli parimenti tale decreto non trova applicazione, attesa l'esistenza della Convenzione di Varsavia, la quale risulta legge speciale disciplinante la fattispecie in esame.

Del resto, l'applicazione del decreto menzionato non è ammissibile laddove solo si pensi che la normativa internazionale, ed ancor più comunitaria, ha previsto specifiche discipline di alcuni aspetti particolarmente delicati del contratto di trasporto aereo, quali la responsabilità per i danni alla persona (Reg. CEE n. 2027/97), l'overbooking (Reg. CEE n. 295/91, abrogato dal Reg. CEE n. 261/04), i pacchetti turistici (Direttiva 13/6/90 n. 90/314/CEE), la ormai nota Carta dei Diritti dei passeggeri (risoluzione del Consiglio 2/10/2000) ed infine il Reg. CEE n. 261/2004 entrato in vigore il 17 febbraio 2005 (e quindi ben successivo al D.L. 18/2003).

5. Quanto poi al giudice competente, si rileva come la relativa individuazione segua gli ordinari criteri stabiliti dal codice di procedura civile, quindi per controversie di valore sino all'importo di Euro 2.282,28 sarà competente il Giudice di Pace (competente – ai sensi dell'art. 28 della Convenzione di Varsavia - per il domicilio del vettore, ovvero per il luogo ove il vettore abbia la sede principale dell'attività o uno stabilimento per mezzo del quale è stato concluso il contratto, ovvero competente per il luogo di destinazione del viaggio), per controversie di valore superiore sarà competente, invece, il Tribunale (pur sempre secondo i parametri dell'art. 28). A tal proposito non si può condividere la tesi restrittiva che affida la competenza esclusiva al Tribunale, sul presupposto (fuorviante secondo lo scrivente) che ai sensi della versione originale francese dell'art. 28 della Convenzione di Varsavia, "*L'action en responsabilité devra être portée ... soit devant le tribunal ...*" (così Giudice di Pace Avellino, 26 luglio 2004; Giudice di Pace Roma, 11 marzo 2004; Giudice di Pace Roma, 6 febbraio 2004).

Difatti, tale interpretazione letterale non può non apparire palesemente errata e pretestuosa, dal momento che il testo della Convenzione risale al lontano 1929, per giunta redatta in lingua straniera da studiosi estranei all'ordinamento giuridico italiano, da ciò ne discende che coloro che stesero il testo della Convenzione certamente non avrebbero potuto né prevedere l'istituzione (in Italia) del Giudice di Pace, né tantomeno avrebbero potuto distinguere i vari uffici giudiziari di ogni singolo Paese (!).

Ed appunto la Convenzione di Varsavia indubbiamente si astiene "*dal determinare puntualmente tutti gli aspetti della competenza interna: è infatti scontato che l'impiego del termine «tribunale» della versione in lingua francese delle predetti fonti è da intendersi nel senso generico di autorità giudiziaria senza alcuna pretesa di determinazione d'una competenza per funzione o materia o valore, prospettandosi altrimenti anche il problema di individuare, nei vari ordinamenti nazionali, l'organo giudiziario corrispondente, appunto, al «tribunale». Per tal motivo, larga parte di dottrina e giurisprudenza ritiene che le norme in esame attribuiscono solo una competenza internazionale, mentre quella interna (venue in common law) sarebbe completamente rimessa alla lex fori [e quindi nel caso de quo all'Ufficio del Giudice di Pace di Napoli], appunto chiamata a regolare la «procedura»*" (Silvio Busti, in *I fori competenti per l'azione di responsabilità contro il vettore aereo internazionale*, in *Trasporti*, 2000, pag. 45 ss.).

In effetti, lo stesso art. 28 della Convenzione di Varsavia, al secondo comma recita: "*la procedura è regolata dalla legge del tribunale adito*".

Ebbene, l'interpretazione della norma da adottare, seguita anche dalle corti degli USA, inquadra l'art. 28 come norma attributiva della mera giurisdizione e non anche della competenza interna (cfr. per tutte la sentenza *Mertens v. The Flying Tiger Lines Inc.*, 9 Avi. 17.477 (2d Cir. 1965): "*Plaintiff choice of forum within this country is governed by the internal law, within all its intricacies and complexities, not by the Warsaw Convention*").

Difatti, con il termine "procedure" si vuole intendere il complesso delle regole procedurali e di rito dell'ordinamento, comprensivo anche delle norme che disciplinano la ripartizione della competenza interna tra i giudici.

Pertanto, l'art. 28 rimette la ripartizione della competenza interna dei giudici all'ordinamento dello Stato individuato tramite criteri contemplati dal primo comma.

In ultimo, si rileva come proprio recentemente il Giudice di Pace di Bologna, con sentenza n. 685/2003, ha chiarito che la Convenzione di Varsavia, all'art. 28, non riconosce una competenza funzionale del Tribunale, ma fissa dei criteri di collegamento, in base ai quali va identificato il Paese che ha giurisdizione. Individuato tale Paese, la competenza va poi individuata sulla base delle norme esistenti in quello Stato (cfr. www.antoniumumolo.it/federconsumatori.htm).

6. In ultimo, come già accennato poc'anzi, il 17 febbraio 2005 è entrato in vigore il Regolamento 261/2004/CE il quale, recependo tra l'altro, le norme della Carta dei Diritti dei Passeggeri, in materia di "cancellazione del volo" all'art. 5 prevede:

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

a) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 8 [e cioè il "rimborso del biglietto" o "l'imbarco su un volo alternativo"];

b) è offerta l'assistenza del vettore operativo a norma dell'articolo 9, paragrafo 1, lettera a) [e cioè pasti e bevande in congrua relazione alla durata dell'attesa], e dell'articolo 9, paragrafo 2 [e cioè, "ad effettuare a titolo gratuito due chiamate telefoniche o messaggi via telex, fax o posta elettronica"], nonché, in caso di volo alternativo quando l'orario di partenza che si può ragionevolmente prevedere per il nuovo volo è rinviato di almeno un giorno rispetto all'orario di partenza previsto per il volo cancellato, l'assistenza di cui all'articolo 9, paragrafo 1, lettere b) e c) [e cioè, "sistemazione in albergo" e "trasporto tra l'aeroporto e il luogo di sistemazione"]; e

c) spetta la compensazione pecuniaria del vettore aereo operativo a norma dell'articolo 7 [e cioè, "400 EURO per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 chilometri"], a meno che:

i) siano stati informati della cancellazione del volo almeno due settimane prima dell'orario di partenza previsto; oppure

ii) siano stati informati della cancellazione del volo nel periodo compreso tra due settimane e sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro offerto di partire con un volo alternativo non più di due ore prima dell'orario di partenza previsto e di raggiungere la destinazione finale meno di quattro ore dopo l'orario d'arrivo previsto; oppure

iii) siano stati informati della cancellazione del volo meno di sette giorni prima dell'orario di partenza previsto e sia stato loro 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 due ore dopo l'orario d'arrivo previsto.

2. Insieme alla cancellazione del volo, i passeggeri sono informati delle eventuali alternative di trasporto possibili."

Peraltro, l'art. 12 "Risarcimenti supplementari" di tale Regolamento prevede:

"1. Il presente regolamento lascia impregiudicati i diritti del passeggero ad un risarcimento supplementare. Il risarcimento concesso ai sensi del presente regolamento può essere detratto da detto risarcimento". In sostanza, i viaggiatori potranno agire per il recupero di ulteriori risarcimenti subiti a causa del disagio del servizio.

Appare peraltro importante sottolineare come le summenzionate prestazioni debbano essere offerte dal vettore aereo indipendentemente dalla prova del danno, tanto è vero che il Regolamento parla di "*risarcimenti obbligatori*".

Peraltro, il recente D. Lgs. 27 gennaio 2006, n. 69 ha introdotto le Disposizioni sanzionatorie per la violazione del Regolamento (CE) n. 261/2004.

In particolare, l'ENAC potrà irrogare sanzioni amministrative alle compagnie aeree in caso di violazioni del predetto Regolamento.

Recentemente, tra l'altro, la Corte di Giustizia delle Comunità europee – su eccezioni sollevate dalla International Air Transport Association (IATA) e European Low Fares Airline Association (ELFAA) - ha confermato la validità del Regolamento in quanto non viola i principi di proporzionalità e di eguaglianza di trattamento propri dell'ordinamento comunitario (sentenza 10 gennaio 2006; procedimento C-344/04).

In tale occasione, la Corte di Giustizia ha altresì chiarito che tale Regolamento è pienamente compatibile con la Convenzione di Montreal in quanto "*Le misure di assistenza e di supporto uniformi e immediate non ostano di per sé a che i passeggeri interessati, nel caso in cui lo stesso ritardo causerebbe loro anche danni che fanno sorgere un diritto a compensazione, possano comunque intentare le azioni di risarcimento dei detti danni alle condizioni previste dalla Convenzione di Montreal*".