

SENTENZA DELLA CORTE (Terza Sezione)

22 giugno 2016 (\*)

«Rinvio pregiudiziale – Trasporto aereo – Regolamento (CE) n. 261/2004 – Articolo 2, lettera f), e articolo 10, paragrafo 2 – Rimborso parziale del prezzo del biglietto in caso di sistemazione del passeggero in una classe inferiore su un volo – Nozioni di “biglietto” e di “prezzo del biglietto” – Calcolo del rimborso dovuto al passeggero»

Nella causa C-255/15,

avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell’articolo 267 TFUE, dall’Amtsgericht Düsseldorf (Tribunale distrettuale di Düsseldorf, Germania), con decisione del 30 aprile 2015, pervenuta in cancelleria il 29 maggio 2015, nel procedimento

**Steeff Mennens**

contro

**Emirates Direktion für Deutschland,**

LA CORTE (Terza Sezione),

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

avvocato generale: Y. Bot

cancelliere: A. Calot Escobar

vista la fase scritta del procedimento,

considerate le osservazioni presentate:

- per S. Mennens, da lui stesso;
- per la Emirates Direktion für Deutschland, da U. Steppler, Rechtsanwalt;
- per il governo italiano, da G. Palmieri, in qualità di agente, assistita da C. Colelli e da F. Di Matteo, avvocati dello Stato;
- per la Commissione europea, da W. Mölls, K.-P. Wojcik e N. Yerrell, 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 2, lettera f), e dell’articolo 10, paragrafo 2, del regolamento (CE) n. 261/2004 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 febbraio 2004, che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato e che abroga il regolamento (CEE) n. 295/91 (GU 2004, L 46, pag. 1).

- 2 Tale domanda è stata presentata nell'ambito di una controversia tra il sig. Steef Mennens e l'Emirates Direktion für Deutschland (in prosieguo: la «Emirates») in merito ad una richiesta di rimborso parziale del prezzo di un biglietto a seguito di sistemazione in una classe inferiore [downgrading].

### Contesto normativo

- 3 I considerando 1, 2 e 4 del regolamento n. 261/2004 così recitano:

- «(1) L'intervento della Comunità nel settore del trasporto aereo dovrebbe mirare, tra le altre cose, a garantire un elevato livello di protezione per i passeggeri. Andrebbero inoltre tenute in debita considerazione le esigenze in materia di protezione dei consumatori in generale.
- (2) Il negato imbarco, la cancellazione del volo o i ritardi prolungati sono causa di gravi disagi e fastidi per i passeggeri.
- (...)
- (4) La Comunità dovrebbe pertanto migliorare le norme di protezione stabilite da detto regolamento, sia per rafforzare i diritti dei passeggeri sia per provvedere affinché, nell'ambito di un mercato liberalizzato, i vettori aerei operino secondo condizioni armonizzate».

- 4 L'articolo 2 di detto regolamento, dal titolo «Definizioni», dispone che, ai sensi del medesimo regolamento, si intende per:

- «f) "biglietto": un documento in corso di validità che dà diritto al trasporto o un titolo equivalente in forma non cartacea, compresa la forma elettronica, emesso o autorizzato dal vettore aereo o dal suo agente autorizzato».

- 5 L'articolo 8 del regolamento in questione, recante il titolo «Diritto a rimborso o all'imbarco su un volo alternativo», al paragrafo 1 prevede quanto segue:

«Quando è fatto riferimento al presente articolo, al passeggero è offerta la scelta tra:

- a) – il rimborso entro sette giorni, secondo quanto previsto nell'articolo 7, paragrafo 3, del prezzo pieno del biglietto, allo stesso prezzo al quale è stato acquistato, per la o le parti di viaggio non effettuate e per la o le parti di viaggio già effettuate se il volo in questione è divenuto inutile rispetto al programma di viaggio iniziale del passeggero, nonché, se del caso:

- **un volo di ritorno verso il punto di partenza iniziale, non appena possibile;**

(...).».

- 6 L'articolo 10 dello stesso regolamento, intitolato «Sistemazione in classe superiore o inferiore», al paragrafo 2 così recita:

«Se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, rimborsa entro sette giorni, secondo le modalità di cui all'articolo 7, paragrafo 3:

- a) il 30% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree pari o inferiori a 1500 km; o
- b) il 50% del prezzo del biglietto per tutte le tratte aeree intracomunitarie superiori a 1500 km, esclusi i collegamenti fra il territorio europeo degli Stati membri e i dipartimenti francesi d'oltre mare, e per tutte le altre tratte aeree comprese tra 1500 e 3500 km; o
- c) il 75% del prezzo per tutte le tratte aeree che non rientrano nei casi di cui alle lettere a) o b), compresi i collegamenti fra il territorio europeo degli Stati membri e i dipartimenti francesi d'oltremare».

## Procedimento principale e questioni pregiudiziali

- 7 Il sig. Mennens ha prenotato e acquistato, in modo unitario e complessivo, un biglietto che gli consentiva di effettuare una serie di voli operati dalla Emirates. Si trattava, rispettivamente, dei voli operati da Düsseldorf (Germania) a Dubai (Emirati arabi uniti) nella notte tra il 26 e il 27 luglio 2013, da Dubai a Tokyo (Giappone) il 29 luglio 2013, da Singapore (Singapore) a Dubai nella notte tra il 23 e il 24 agosto 2013 e da Dubai a Francoforte (Germania) il 24 agosto 2013. Per quanto riguarda i voli operati tra Düsseldorf, Dubai e Tokio, il passeggero avrebbe dovuto viaggiare in prima classe, mentre per quanto riguarda quelli tra Singapore, Dubai e Francoforte egli avrebbe dovuto viaggiare in Business class. Sul biglietto veniva separatamente indicata la «tariffa» complessiva dei voli acquistati dal sig. Mennens, vale a dire EUR 2 371, le diverse «tasse e imposte» relative e il «totale» di detti elementi, ossia EUR 2 471,92, ma non era riportato individualmente il prezzo di ciascuno dei voli considerati.
- 8 Avendo l'Emirates proceduto ad un downgrading del sig. Mennens sistemandolo, anziché in prima classe, nella Business class nel volo da Düsseldorf a Dubai, l'interessato ha chiesto alla stessa il rimborso di una somma di EUR 1 853,94, pari al 75% del prezzo del suo biglietto, comprensivo di tasse e imposte, in applicazione dell'articolo 10, paragrafo 2, lettera c), del regolamento n. 261/2004. In risposta a tale richiesta, l'Emirates ha rimborsato al sig. Mennens la somma di EUR 376.
- 9 Nell'ambito della controversia che la vede contrapposta al sig. Mennens dinanzi all'Amtsgericht Düsseldorf (giudice di primo grado di Düsseldorf, Germania), l'Emirates ha sostanzialmente fatto valere, da un lato, che, nel caso in cui un biglietto consenta di effettuare un insieme di voli e in cui solo uno di tali voli o segmenti di volo dia luogo ad un downgrading, la percentuale del rimborso prevista dall'articolo 10, paragrafo 2, lettera c), del regolamento n. 261/2004 deve essere applicata non al prezzo complessivo di detto biglietto, ma unicamente al prezzo del volo o del segmento di volo di cui trattasi. Essa afferma, dall'altro, che la percentuale in parola deve essere applicata non già al prezzo comprensivo di tasse e imposte del volo o segmento di volo, ma soltanto al prezzo al netto delle tasse.
- 10 Il giudice del rinvio ritiene che la soluzione di tale aspetto della controversia dipenda dall'interpretazione che deve darsi alle disposizioni combinate dell'articolo 2, lettera f), e dell'articolo 10, paragrafo 2, lettera c), del regolamento n. 261/2004.
- 11 In tale contesto, l'Amtsgericht Düsseldorf (giudice di primo grado di Düsseldorf) ha deciso di sospendere il procedimento e di sottoporre alla Corte le seguenti questioni pregiudiziali:
- «1) Se l'articolo 10, paragrafo 2, in combinato disposto con l'articolo 2, lettera f), del regolamento n. 261/2004, debba essere interpretato nel senso che il "biglietto aereo" è il titolo grazie al quale il passeggero ha (anche) diritto al trasporto sul volo sul quale è stato sistemato in classe inferiore, indipendentemente dal fatto che tale titolo elenchi altresì ulteriori voli, quali coincidenze o voli di ritorno.
- 2) In caso di risposta affermativa alla prima questione: se l'articolo 10, paragrafo 2, in combinato disposto con articolo 2, lettera f), del regolamento n. 261/2004, debba inoltre essere interpretato nel senso che il "prezzo del biglietto aereo" è l'importo che il passeggero ha pagato per tutti i voli elencati sul biglietto stesso, anche se la sistemazione in classe inferiore riguarda solo uno dei voli.
- In caso di risposta negativa alla prima questione: se, ai fini della determinazione dell'importo alla base del rimborso previsto dall'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004, si debba fare riferimento al prezzo pubblicato dalla compagnia aerea per il trasporto nella classe prenotata sul segmento di volo interessato dal downgrading, oppure si debba determinare il quoziente tra la distanza del segmento di volo interessato dal downgrading e la distanza complessiva percorsa, moltiplicandolo per il prezzo totale del volo.
- 3) Se l'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004 debba inoltre essere interpretato nel senso che il "prezzo del biglietto aereo" indica esclusivamente il prezzo del volo al netto di tasse e imposte».

## Sulla competenza della Corte

- 12 L'Emirates contesta la competenza della Corte a rispondere alla domanda di pronuncia pregiudiziale, sostenendo che lo stesso giudice del rinvio è incompetente a pronunciarsi sul procedimento principale.
- 13 In proposito occorre rilevare che la presunta incompetenza del giudice del rinvio è priva di incidenza sulla competenza della Corte.
- 14 Infatti, con la sua domanda il giudice del rinvio chiede alla Corte di pronunciarsi in via pregiudiziale sull'interpretazione del regolamento n. 261/2004. Dal momento che quest'ultimo costituisce un atto adottato dalle istituzioni dell'Unione europea, la Corte è evidentemente competente a pronunciarsi su detta domanda, conformemente all'articolo 267, primo comma, TFUE.
- 15 Inoltre, dal fascicolo risulta che l'interpretazione richiesta alla Corte è necessaria per consentire al giudice del rinvio di emanare la propria sentenza nel procedimento principale. In tali circostanze, tenuto conto della ripartizione delle funzioni tra i giudici nazionali e la Corte, non spetta a quest'ultima verificare se la decisione con cui essa è stata adita sia stata adottata in modo conforme alle norme di organizzazione e di procedura del diritto nazionale (sentenza del 23 novembre 2006, *Asnef-Equifax e Administración del Estado*, C-238/05, EU:C:2006:734, punto 14 e giurisprudenza ivi citata) né, quindi, respingere la domanda di pronuncia pregiudiziale.

### **Sulle questioni pregiudiziali**

#### *Sulla prima e sulla seconda questione*

- 16 Con la prima e con la seconda questione, che occorre esaminare congiuntamente, il giudice del rinvio chiede in sostanza se l'articolo 10, paragrafo 2, in combinato disposto con l'articolo 2, lettera f), del regolamento n. 261/2004, debba essere interpretato nel senso che, in caso di sistemazione di un passeggero in una classe inferiore su un volo:
- il biglietto aereo da prendere in considerazione per determinare il rimborso dovuto al passeggero interessato a tale titolo sia il documento che gli dà diritto al trasporto su tale volo soltanto, sebbene sul suddetto documento figurino altri voli, e
  - il prezzo da prendere in considerazione per determinare il rimborso di cui trattasi sia l'importo pagato dal passeggero per tutti i voli riportati sul suo biglietto, oppure il prezzo pubblicato dal vettore aereo per il volo e per la classe interessati dal downgrading, o ancora la parte del prezzo del biglietto corrispondente al quoziente della distanza del volo in questione e della distanza totale del trasporto al quale ha diritto il passeggero.
- 17 Al riguardo, l'articolo 10, paragrafo 2, lettere da a) a c), del regolamento n. 261/2004 dispone che, se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, gli deve rimborsare una parte del prezzo del biglietto stesso, a sua volta determinata in funzione, segnatamente, della distanza dei voli di cui trattasi.
- 18 Tale disposizione stabilisce quindi una correlazione tra le nozioni di «biglietto» e di «volo».
- 19 La nozione di «biglietto» viene definita, secondo i termini dell'articolo 2, lettera f), del regolamento n. 261/2004, come un documento in corso di validità che dà diritto al trasporto del passeggero, o un titolo equivalente in forma non cartacea, emesso o autorizzato dal vettore aereo o dal suo agente autorizzato.
- 20 Dal suo canto, la nozione di «volo» non è definita dal regolamento n. 261/2004. Tuttavia, da una giurisprudenza consolidata risulta che un volo consiste 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 (sentenze del 10 luglio 2008, *Emirates Airlines*, C-173/07, EU:C:2008:400, punto 40, e del 13 ottobre 2011, *Sousa Rodríguez e a.*, C-83/10, EU:C:2011:652, punto 27).
- 21 Pertanto, il biglietto è il documento che conferisce al passeggero un diritto al trasporto, che a sua volta può riguardare, a seconda dei casi, uno o più voli.
- 22 In linea di principio, ciascuno di detti voli costituenti un'unità di trasporto può essere effettuato

conformemente alle condizioni convenute tra il passeggero e il vettore aereo. Tra tali condizioni rientra segnatamente la sistemazione del passeggero considerato in una determinata classe, corrispondente al biglietto aereo acquistato, secondo i termini stessi impiegati all'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004.

- 23 In tal modo, il biglietto di cui dispone il passeggero dà in particolare diritto a quest'ultimo di essere trasportato su uno o più voli specifici, nella classe convenuta su ciascuno di tali voli.
- 24 Orbene, quando il vettore aereo sistema detto passeggero, per un dato volo, in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, il passeggero non fruisce, sul volo in questione, del servizio convenuto quale controprestazione del prezzo pagato. Un simile downgrading è invece irrilevante rispetto ai servizi concordati per gli altri voli che il biglietto consente eventualmente al medesimo passeggero di effettuare.
- 25 Di conseguenza, l'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004 non trova applicazione rispetto a tali altri voli.
- 26 L'analisi sopra esposta è corroborata dall'obiettivo perseguito dal regolamento n. 261/2004 che consiste, come emerge dai considerando 1, 2 e 4 di quest'ultimo, nel garantire un livello elevato di protezione dei passeggeri e dei consumatori, rafforzandone i diritti in un certo numero di situazioni che sono causa di gravi disagi e fastidi, nonché risarcendo questi ultimi in modo uniforme e immediato (v., in tal senso, sentenza del 10 gennaio 2006, IATA e ELFAA, C-344/04, EU:C:2006:10, punto 82).
- 27 Infatti, quando, come in una situazione come quella di cui trattasi nel procedimento principale, un vettore aereo sistema un passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, su un determinato volo, il disagio cagionato a tale passeggero deriva dal fatto che durante detto volo questi non beneficia del comfort corrispondente alla classe indicata sul biglietto.
- 28 Occorre quindi ritenere che l'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004 miri a compensare uno specifico disagio, relativo ad un volo determinato, e non al trasporto del passeggero nel suo complesso.
- 29 Di conseguenza, è esclusivamente il prezzo del volo sul quale detto passeggero ha subito un downgrading che deve fungere da base per il rimborso previsto da detta disposizione, e non già il prezzo globale del trasporto cui dà diritto il biglietto.
- 30 Ciò posto, nell'ipotesi in cui sul biglietto sia riportato unicamente il prezzo complessivo del trasporto del passeggero e quindi non sia parimenti specificato il prezzo del volo sul quale il downgrading ha avuto luogo, occorre basarsi sulla parte del prezzo di detto biglietto corrispondente al quoziente della distanza del volo interessato e della distanza totale del trasporto al quale ha diritto il passeggero.
- 31 Infatti, dal momento che il downgrading del passeggero riguarda un unico segmento del suo trasporto, al quale corrisponde una data distanza, applicando tale metodo è possibile commisurare il rimborso ottenuto da detto passeggero alla parte del suo trasporto durante la quale il downgrading gli ha procurato un disagio.
- 32 Alla luce di tutte le considerazioni sopra esposte, occorre rispondere alla prima e alla seconda questione dichiarando che l'articolo 10, paragrafo 2, in combinato disposto con l'articolo 2, lettera f), del regolamento n. 261/2004, deve essere interpretato nel senso che, in caso di sistemazione di un passeggero in classe inferiore su un volo (downgrading), il prezzo da prendere in considerazione per determinare il rimborso dovuto al passeggero interessato è il prezzo del volo sul quale questi è stato sistemato in una classe inferiore, a meno che tale prezzo non sia riportato sul biglietto che gli dà diritto al trasporto su detto volo, nel qual 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.

#### *Sulla terza questione*

- 33 Con la sua terza questione, il giudice del rinvio chiede sostanzialmente se l'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004 debba essere interpretato nel senso che, in caso di downgrading di un passeggero su un volo, il prezzo del biglietto che deve essere preso in considerazione per determinare il rimborso dovuto a tale passeggero corrisponde soltanto al prezzo del volo stesso, al netto delle tasse e imposte.

- 34 Al riguardo, l'articolo 10, paragrafo 2, lettere da a) a c), del regolamento n. 261/2004 fa riferimento, senza ulteriori precisazioni, al «prezzo del biglietto» inteso, come emerge dalla risposta alla seconda questione sollevata, come il prezzo del volo sul quale il passeggero interessato ha subito il downgrading.
- 35 È pacifico che detto prezzo si compone segnatamente di due distinti elementi, e cioè, da un lato, la «tariffa» applicata dal vettore aereo per il trasporto del passeggero che ha acquistato il biglietto e, dall'altro, le tasse e le imposte percepite dal vettore aereo nell'ambito di tale acquisto.
- 36 Orbene, dette tasse e imposte sono elementi ineluttabili del prezzo definitivo che il passeggero deve pagare per usufruire del servizio proposto dal vettore aereo (v., per analogia, sentenze del 19 luglio 2012, ebookers.com Deutschland, C-112/11, EU:C:2012:487, punto 14, e del 18 settembre 2014, Vueling Airlines, C-487/12, EU:C:2014:2232, punto 36).
- 37 Ciò premesso, dalla frase che costituisce l'introduzione comune delle lettere da a) a c) dell'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004 risulta che, se un vettore aereo operativo sistema un passeggero in una classe inferiore a quella corrispondente al biglietto aereo acquistato, gli deve rimborsare una parte del prezzo di tale biglietto, secondo le modalità contemplate da quanto disposto alle summenzionate lettere da a) a c).
- 38 Tale frase pone implicitamente l'accento sulla responsabilità che incombe sul vettore aereo operativo in materia di downgrading, nel senso che a lui e soltanto a lui, nella sua qualità di soggetto che opera un determinato volo, ai sensi della giurisprudenza citata al punto 20 della presente sentenza, è imputabile la decisione di sistemare un passeggero, contrariamente a quanto convenuto con l'interessato e a quanto da quest'ultimo acquistato, in una classe inferiore a quella prevista dal suo biglietto.
- 39 L'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004 deve quindi essere letto nel suo complesso nel senso che, per determinare il rimborso dovuto al passeggero, non possono essere presi in considerazione gli elementi del prezzo del volo quali tasse e imposte qualora queste, pur essendo relative al volo medesimo, non siano inerenti ad esso.
- 40 Tale conclusione è corroborata dall'obiettivo perseguito dall'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004 che consiste, come rilevato ai punti da 26 a 28 della presente sentenza, nel compensare, in forma forfettaria, il disagio cagionato dalla diminuzione di comfort causata dal downgrading effettuato dal vettore aereo, su tutta la distanza e durante tutta la durata del volo interessato.
- 41 Alla luce di tale obiettivo, infatti, non si può ritenere che il regolamento in esame configuri una base giuridica idonea a fondare un obbligo di rimborso, anche se in forma parziale e forfettaria, degli elementi del prezzo che, sotto il profilo della loro esigibilità e del loro importo, non siano correlati a tale disagio e, conseguentemente, alla realizzazione del volo in questione.
- 42 Spetta al giudice del rinvio stabilire se le tasse e le imposte di cui trattasi nel procedimento principale siano conformi o meno a tali requisiti.
- 43 In tale contesto, occorre rispondere alla terza questione dichiarando che l'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004 deve essere interpretato nel senso che il prezzo del biglietto che deve essere preso in considerazione per determinare il rimborso dovuto al passeggero, in caso di downgrading su un volo, corrisponde esclusivamente al prezzo del volo stesso, ad esclusione delle tasse ed 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.

### **Sulle spese**

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

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

- 1) **L'articolo 10, paragrafo 2, in combinato disposto con l'articolo 2, lettera f), 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, deve essere interpretato nel senso che, in caso di sistemazione di un passeggero in classe inferiore su un volo (downgrading), il prezzo da prendere in considerazione per determinare il rimborso dovuto al passeggero interessato è il prezzo del volo sul quale questi è stato sistemato in una classe inferiore, a meno che tale prezzo non sia riportato sul biglietto che gli dà diritto al trasporto su detto volo, nel qual 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.**
  
- 2) **L'articolo 10, paragrafo 2, del regolamento n. 261/2004 deve essere interpretato nel senso che il prezzo del biglietto che deve essere preso in considerazione per determinare il rimborso dovuto al passeggero, in caso di downgrading su un volo, corrisponde esclusivamente al prezzo del volo stesso, ad esclusione delle tasse ed 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.**

Firme