

DIRITTO EUROPEO DEI TRASPORTI

Anno 2025 - Numero Speciale

Rimborso dei voli cancellati e tutela del passeggero aereo: gli impegni di Expedia e Lastminute.com nella prospettiva del diritto europeo della mobilità

di Manlio Merolla – Pubblicazione Edizione Lex et Jus

Rivista on line www.lexetjus.eu

*La certezza del diritto e la tempestività della tutela costituiscono architravi del
sistema europeo di protezione del passeggero aereo.*



Abstract

Il contributo analizza l'iniziativa della Commissione Europea del 31 luglio 2025, con la quale le piattaforme Expedia e Lastminute.com hanno aderito a un quadro di impegni a tutela del passeggero aereo in caso di cancellazione del volo.

L'accordo prevede il rimborso entro 14 giorni, con 7 giorni per il trasferimento dal vettore all'intermediario e ulteriori 7 per il riversamento al passeggero. Si ricostruisce il rapporto trilaterale passeggero-vettore-intermediario alla luce del Reg. (CE) n. 261/2004 e del Reg. (UE) 2017/2394 (CPC), nonché della giurisprudenza CGUE in tema di effettività e trasparenza. In prospettiva, si esamina la proposta di riforma 2023 sui viaggi multimodali e l'armonizzazione dei rimborsi, sottolineando la necessità di una disciplina cogente e uniforme nell'Unione.

1. Premessa: il contesto normativo e l'iniziativa della Commissione Europea

Con comunicato del 31 luglio 2025, la Commissione Europea ha annunciato che due delle principali piattaforme di intermediazione turistica – Expedia e Lastminute.com – hanno formalmente aderito a un quadro di impegni volti a rafforzare la tutela dei consumatori nel trasporto aereo, specie in caso di cancellazione del volo.

L'iniziativa si inserisce nelle azioni della Consumer Protection Cooperation Network (CPC) ai sensi del Reg. (UE) 2017/2394, quale tappa verso una maggiore effettività dei diritti riconosciuti dal Reg. (CE) n. 261/2004. [1][2]

2. Rimborso garantito entro 14 giorni: lo standard operativo

Gli impegni comportano una scansione temporale vincolata: 7 giorni per il trasferimento da parte del vettore all'agenzia di viaggio; ulteriori 7 giorni per il riversamento al passeggero, così da assicurare la restituzione entro 14 giorni complessivi dalla cancellazione.

La previsione si armonizza con l'art. 8 Reg. (CE) n. 261/2004, rafforzando l'effettività del diritto al rimborso nei rapporti triangolari passeggero–agenzia–vettore. [3]

3. Trasparenza informativa: obblighi qualificati

Le piattaforme si impegnano a garantire: chiarezza sulle caratteristiche e i benefici dei pacchetti; indicazione dei diritti del passeggero (rimborso/riprotezione); specificazione delle cause di cancellazione; contatti di assistenza facilmente reperibili.

Tali obblighi si coordinano con gli artt. 5, 8 e 9 del Reg. (CE) n. 261/2004 e con i principi di correttezza informativa del Codice del Consumo. [2][4]

4. Attuazione e adesione del mercato

Expedia dichiara la conformità immediata; Lastminute.com implementa le misure dal 1° luglio 2025 con completamento entro il 1° settembre 2025. Iniziative affini hanno coinvolto eDreams Odigeo, Etraveli Group (GoToGate, TripStack) e Kiwi.com, elevando lo standard comune nel mercato.

5. Evoluzione normativa e prospettive di riforma

Le proposte 2023 mirano a: i) estendere il rimborso entro 14 giorni anche in presenza di intermediari e voucher; ii) disciplinare i viaggi multimodali con responsabilità coordinate; iii) rafforzare trasparenza e sanzioni uniformi; iv) potenziare la CPC per rimedi tempestivi; v) valorizzare il diritto al rimborso rapido nel quadro della Carta dei Diritti Fondamentali.

L'obiettivo è una uniformità sostanziale delle tutele in tutti gli Stati membri. [5][6]

6. Conclusioni

Gli impegni di Expedia e Lastminute.com costituiscono un esempio di autoregolazione responsabile che anticipa la normazione.

Per garantire certezza e parità sostanziale di tutela, occorre tuttavia una disciplina europea cogente che cristallizzi tempi, obblighi e responsabilità lungo l'intera filiera del viaggio, inclusa l'intermediazione digitale.

Note bibliografiche

1. Regolamento (UE) 2017/2394 sulla cooperazione per la protezione dei consumatori (CPC).
2. Regolamento (CE) n. 261/2004 sui diritti dei passeggeri aerei (artt. 5, 8, 9).
3. CGUE, causa C-601/17, Harmsen, 2019 (effettività e rimborso).
4. Codice del Consumo (D.lgs. 206/2005), artt. 20 ss. (pratiche commerciali e informazione).
5. Proposte Commissione UE 2023 su rimborso e viaggi multimodali (COM 2023).
6. Carta dei Diritti Fondamentali dell'UE, artt. 38 e 41 (protezione dei consumatori; buona amministrazione).