

COLLEGIO DI MILANO

composto dai signori:

(MI) TINA	Presidente
(MI) MODICA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) DELL'ANNA MISURALE	Membro designato dalla Banca d'Italia
(MI) FORMAGGIA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(MI) ABATE	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore (MI) ABATE

Seduta del 17/03/2026

FATTO

La società cliente afferma quanto segue:

- è un portale di prenotazioni alberghiere;
- usa il sistema di pagamento *on-line* dell'intermediario per incassare dagli utenti finali, che prenotano un hotel tramite il portale, l'importo della prenotazione;
- gli hotel caricano sul portale le tariffe, le disponibilità e le condizioni di prenotazione, inclusi termini di cancellazione e penali, che non dipendono in alcun modo dal portale di prenotazione, che agisce in qualità di intermediario;
- nel mese di novembre 2024 un cliente ha prenotato un hotel in una capitale europea, che aveva come condizioni di prenotazione "*non rimborsabile*" perché la *cancellation policy* era già scaduta (prenotazione effettuata il 01/11/2024 con *check-in* per il 03/11/24);
- a distanza di molti mesi (06/2025) il cliente ha aperto una contestazione per l'addebito, lamentando una frode;
- dall'istruttoria svolta è emerso che il cliente aveva goduto di 7 giorni di soggiorno su 14 prenotati, ma al settimo giorno aveva comunicato all'hotel - e non alla piattaforma come avrebbe dovuto - che intendeva partire prima e voleva essere rimborsato per i restanti 7 giorni; l'hotel non ha accolto la richiesta ma ha rilasciato al cliente un *voucher* per un soggiorno futuro di 7 notti;

- ha inviato all'intermediario tutta la documentazione richiesta, che comprovava il proprio corretto operato;
- l'intermediario, dopo ripetuti silenzi e risposte tardive, in data 12/11/2025 ha affermato che la procedura di prenotazione non conteneva il cosiddetto "*click to accept*";
- tale affermazione non corrisponde al vero;
- il portale esercenti messo a disposizione dall'intermediario per difendersi dalle contestazioni è obsoleto, offre un'interfaccia non operante *cross browser* (circostanza che ha comportato il mancato caricamento dei documenti richiesti dall'intermediario come documentazione aggiuntiva) e prevede tempistiche troppo brevi per l'effettuazione delle verifiche, che talvolta dipendono, come nel caso oggetto del presente ricorso, dai tempi di risposta, spesso lunghi, degli hotel prenotati. Viene quindi chiesto il rimborso della somma stornata dal conto corrente e una segnalazione alla banca affinché agisca con procedure adeguate.

L'intermediario afferma nel merito quanto segue:

- il soggetto terzo che ha contestato parzialmente la transazione non è proprio cliente;
- l'operazione contestata è una transazione intercorsa tra la società cliente e un soggetto terzo, nell'ambito di rapporti a cui lo stesso è estraneo;
- ricevuta la notifica di apertura della contestazione da parte del soggetto terzo, ha tempestivamente inviato comunicazione al ricorrente, in cui veniva richiesto di produrre idonea documentazione a supporto della correttezza dell'addebito effettuato;
- ha inviato una prima richiesta generica in data 16/06/2025, la società cliente ha risposto in data 18/06/2026 trasmettendo la prenotazione e-mail di conferma al cliente finale;
- lo stesso giorno, dopo aver analizzato la pratica, ha richiesto alla società cliente ulteriore documentazione e delucidazioni da presentare entro il 24/06/2026; nello specifico, trattandosi di disputa di importo parziale (€ 861,01) ha chiesto le *policy* accettate al momento della transazione (*click to accept*) e le verifiche circa un presunto credito parziale di € 861,01, in quanto il cliente aveva lasciato l'hotel;
- il ricorrente ha inviato la documentazione aggiuntiva richiesta solo in data 10/07/2025;
- ha analizzato la documentazione prodotta (seppur in ritardo), che non è stata ritenuta sufficiente, in quanto il cliente ha inviato solo una copia generica di accettazione delle condizioni - e non la replica della schermata visualizzata dall'acquirente - e, inoltre, non era presente il box dedicato al "*click to accept*" richiesto dalle regole dei circuiti.

L'intermediario chiede il rigetto del ricorso.

La società cliente replica come segue:

- l'intermediario non è estraneo alle contestazioni ma è intervenuto assumendo decisioni che riguardano i rapporti tra esercente e utente;
- se l'intermediario fosse estraneo ai rapporti tra esercente e pagatore, si sarebbe limitato a verificare la regolarità formale dell'addebito, invitando le parti a dirimere le controversie;
- l'intermediario gestisce il *gateway* di pagamento on line e tutte le sue procedure e, pertanto, aveva già a disposizione tutti gli elementi necessari per verificare la correttezza della transazione, con eccezione della sola mail di conferma del servizio prenotato, contenente i termini e le condizioni accettate dall'utente, fornita in data 18/06/2025 tramite il portale esercenti;
- la regolarità della transazione viene garantita con il server e le procedure dell'intermediario;
- l'intermediario in data 30/06/2025 ha deciso di addebitare sul suo conto l'importo di € 861,01, accettando la richiesta del cliente;
- il *quantum* dell'addebito (€ 861,01 e non una qualsiasi altra cifra) è privo di qualsivoglia giustificazione causale;

- come richiesto dall'intermediario, in data 18/06/2025 ha inviato all'intermediario, tramite portale esercenti,
 - a) copia dello scontrino POS virtuale;
 - b) dettaglio della transazione dell'01/11/2024;
 - c) e-mail di conferma della prenotazione inviata all'utente, contenente il riepilogo di tutti i termini e le condizioni accettati dall'utente prima di prenotare cliccando sul tasto "prenota";
- con l'invio di tali documenti ha dato prova della regolarità dell'operazione;
- in particolare, la mail di conferma della prenotazione deve ritenersi idonea a provare le condizioni accettate dal cliente, perché non è possibile replicare un'operazione avvenuta nel passato, dato che le tariffe e le condizioni di prenotazione variano per ciascuna singola prenotazione e dipendono anche dalle strategie messe in atto dagli hotel in quel momento;
- la mail di conferma è da sola idonea a negare la richiesta di rimborso del cliente;
- la prenotazione presso l'hotel in questione risultava essere stata regolarmente fornita dall'hotel e goduta dall'utente, non avendo mai ricevuto dallo stesso alcun reclamo o richiesta prima di ricevere la contestazione da parte dell'intermediario ben 7 mesi dopo la prenotazione;
- l'intermediario inizialmente ha paventato di procedere all'addebito dell'intero importo della prenotazione, ovvero € 2.346,36;
- l'importo parziale addebitato, ovvero € 861,01 appare arbitrario e ingiustificato;
- nella seconda richiesta di documentazione, inoltrata dall'intermediario in data 18/06/2025, viene indicato, in modo del tutto generico, che il cliente sostiene di *"aver lasciato l'hotel prima"*, senza chiarire quando, e chiedendo alla stessa ricorrente, con inammissibile inversione dell'onere della prova, di provare un fatto a cui è totalmente estranea;
- considerando che la seconda richiesta è stata inoltrata in data 18/06/2025, che i giorni 21 e 22/06/2025 erano festivi (sabato e domenica) e che veniva concesso termine per rispondere sino al 24/06/2025, 4 giorni lavorativi per effettuare le verifiche presso l'hotel appaiono un termine troppo breve;
- ad ogni modo, non era tenuta a dare prova di un presunto credito e di una partenza anticipata dell'utente (circostanze che riguardano i rapporti tra utente e hotel), in quanto non è il fornitore del servizio, ma agisce in qualità di intermediario, limitandosi a fornire un servizio di prenotazione;
- le proprie responsabilità sono limitate alla fase di prenotazione, non è responsabile del rapporto tra hotel e utente;
- l'hotel ha negato al cliente il rimborso parziale;
- se l'hotel avesse accettato il rimborso, la stessa lo avrebbe accordato a favore del cliente, previa richiesta del cliente stesso o dell'hotel;
- non comprende perché l'intermediario richiede alla stessa la prova di fatti che riguardano esclusivamente il rapporto tra hotel e utente;
- l'intermediario non le ha inviato la comunicazione ricevuta dalla banca emittente la carta del pagatore, così impedendole di comprendere i termini della questione;
- in data 23/06/2025 ha caricato sul portale esercenti il documento contenente la procedura di prenotazione della piattaforma, salvo poi scoprire che il caricamento non era andato a buon fine perché il portale esercenti messo a disposizione dall'intermediario non è compatibile con il browser firefox, dalla stessa utilizzato (circostanza non dichiarata nel portale esercenti);
- quando si è accorta che il caricamento del documento non era andato a buon fine, non era più possibile caricare il documento sul portale e ha contattato il call center, a cui rispondeva un messaggio automatico *"sarete ricontattati al più presto da un nostro operatore"*;
- non è stata ricontattata;

- dopo aver subito il prelievo dal proprio conto, in data 04/07/2025 ha inviato una pec all'intermediario per contestare l'addebito e la circostanza di non essere mai stata ricontattata;
- non potendo replicare una situazione che varia nel tempo (e quindi non replicabile), ha prodotto gli screen shot della procedura di prenotazione della piattaforma;
- dalla visione di tali documenti emerge che, prima di prenotare cliccando sul tasto "prenota", il sistema evidenzia all'utente tutti i dettagli della prenotazione, compresi importo della prenotazione in base alla tariffa prescelta, termini di cancellazione e penali;
- tali condizioni sono decise dagli hotel;
- l'utente, cliccando sul tasto prenota, dichiara di aver letto, capito ed accettato i termini e le condizioni di prenotazione, nonché i termini e le condizioni generali di navigazione sul sito e di prenotazione;
- l'intermediario nella richiesta di documentazione aggiuntiva ha richiesto l'invio delle *policies* accettate al momento della prenotazione e non il cd. "*click to accept*";
- solo con la PEC del 27/10/2025 l'intermediario per la prima volta fa riferimento a un documento denominato "*click to accept*";
- quando un utente prenota sulla piattaforma, viene reindirizzato sui server dell'intermediario per completare l'operazione di pagamento;
- completando il pagamento, il cliente manifesta in modo consapevole cosa ha prenotato e a che condizioni;
- non esiste un documento denominato "*click to accept*" bensì una procedura;
- in particolare, una volta selezionata la tipologia di camera e il tipo di tariffa, vengono riepilogate all'utente le sue scelte con le relative condizioni di prenotazione, che sono link a documenti, e che vengono indicati sotto al riepilogo della scelta effettuata;
- il diritto di recesso a tutela dei consumatori non si applica alle prenotazioni di alloggi; il cliente può esercitare il recesso nei limiti dei termini di cancellazione e delle penali previste per ciascuna singola operazione;
- nella fattispecie, il cliente aveva prenotato in data 01/11/2024 un soggiorno con data check-in 03/11/2024, per cui i termini di cancellazione erano già scaduti e la prenotazione già in penale per l'intero importo, che non era più rimborsabile;
- l'utente non contesta la regolarità della procedura di prenotazione della piattaforma ma la circostanza che, essendo partito prima, non si è visto riconoscere dall'hotel il rimborso delle notti non godute, rimborso che attiene ai rapporti tra utente e hotel;
- a seguito di una prenotazione effettuata tramite la piattaforma, il rapporto sorge tra l'utente e l'hotel;
- l'intermediario si è illegittimamente surrogato alla piattaforma, accettando una proposta transattiva proposta dall'utente per il tramite della banca emittente la sua carta, proposta che doveva essere accettata dalla stessa e non dall'intermediario;
- l'intermediario non ha considerato che la piattaforma ha pagato per intero l'importo al fornitore del servizio prenotato.

La società ricorrente insiste nelle richieste.

L'intermediario afferma che:

- si limita a mettere a disposizione il sistema per gestire il pagamento (servizio di *acquiring*);
- in caso di contestazione degli importi, può solo presentare la documentazione prodotta dal cliente in sede di arbitrato e prendere atto delle determinazioni assunte in quella sede dal circuito (VISA);
- secondo le regole di VISA, il sito della ricorrente era carente di un ulteriore passaggio di accettazione delle condizioni contrattuali tra sito e cliente e, pertanto, ha accolto la richiesta di rimborso avanzata dal terzo.

DIRITTO

La questione controversa è se la documentazione fornita dalla società ricorrente all'intermediario sia o meno idonea a consentire all'intermediario stesso di rifiutare il *charge-back* attivato dal pagatore, il quale ha chiesto il rimborso del costo di una prenotazione alberghiera dopo avere usufruito di metà soggiorno e avere ottenuto dalla struttura alberghiera un *voucher* per un futuro soggiorno. La presente controversia riguarda la legittimità del comportamento dell'intermediario, che ha applicato un *charge-back* alla cliente accogliendo la richiesta di rimborso presentata da un terzo, società che opera come portale di prenotazioni alberghiere. La società cliente con il ricorso chiede il riaccredito della somma stornata.

L'intermediario, in particolare, ha affermato di limitarsi a mettere a disposizione il servizio di *acquiring* e che, in caso di contestazione, può solo presentare la documentazione prodotta dal cliente in sede di arbitrato e prendere atto delle determinazioni assunte in quella sede dal circuito (VISA). Nel caso di specie, secondo le regole di VISA, il sito della ricorrente sarebbe stato carente di un ulteriore passaggio di accettazione delle condizioni contrattuali e, pertanto, ha accolto la richiesta di rimborso avanzata dal terzo. Si rileva preliminarmente che il cliente con le repliche introduce una domanda nuova di risarcimento del danno, non meglio precisata né quantificata. Il cliente non allega alcunché in merito all'asserito danno patito. Sul punto, si ha presente che i Collegi ABF, in conformità con l'orientamento espresso dalla giurisprudenza di legittimità, ritengono da un lato non configurabile nel nostro ordinamento il danno in *re ipsa*, gravando sul ricorrente l'onere di provare sia l'*an* che il *quantum* della pretesa risarcitoria e, dall'altro lato, che la liquidazione del danno possa avvenire in via equitativa ai sensi dell'art. 1226 c.c. solo laddove sia stata dimostrata dal ricorrente l'esistenza del medesimo (cfr. Collegio di Coordinamento, decisione n. 1642/2019).

Ciò premesso, si prosegue nell'analisi del merito del ricorso.

Nella comunicazione della società ricorrente si chiarisce che il cliente era stato avvisato che, prenotando in quel dato momento, i termini di cancellazione erano già scaduti e, in caso di cancellazione o modifiche, era già in penale per l'intero importo. Riporta, inoltre, a titolo di esempio, le schermate del processo di prenotazione – che mostrano all'utente i termini di cancellazione e le penali – specificando che si tratta di un esempio del tutto analogo alla prenotazione effettuata dal cliente ma non delle schermate della prenotazione effettuate dal cliente, che sarebbe impossibile replicare *ex post*. In tale comunicazione l'intermediario informa la società cliente di aver provveduto ad addebitare l'importo contestato sul suo conto per "*documentazione richiesta per la gestione della pratica pervenuta non completa in base alla normativa del Circuito di pagamento*".

Nella risposta al reclamo l'intermediario afferma che, non avendo ricevuto risposta alla seconda richiesta di documentazione del 28/08/2025, ha chiuso la pratica applicando "*quanto previsto delle condizioni del contratto del Servizio di Acquiring e dai Regolamenti dei Circuiti Internazionali relativi alle contestazioni sui servizi di pagamento*".

Nella comunicazione la cliente afferma di aver caricato sulla piattaforma, in data 23/06/2025, la documentazione aggiuntiva richiesta dall'intermediario in data 18/08/2025 (con termine 24/06/2025) e di aver inoltre contattato più volte il servizio clienti, senza ricevere risposta.

Nella comunicazione sopra riportata l'intermediario afferma che:

- ha nuovamente coinvolto le strutture competenti per una verifica della documentazione prodotta dalla società cliente;

- a seguito dell'ulteriore verifica, è stato confermato che la documentazione trasmessa non include la prova dell'accettazione esplicita, da parte del titolare della carta, delle clausole di cancellazione e non rimborsabilità della prenotazione;
- in particolare, risulta assente il documento denominato "*Click to Accept*", che costituisce elemento essenziale per dimostrare che il cliente ha visualizzato e accettato tali condizioni prima di completare la transazione;
- tale evidenza è richiesta dai Regolamenti dei Circuiti Internazionali per poter respingere una contestazione e che, senza di essa, non è possibile dimostrare il consenso informato del cliente, né che fosse contrattualmente vincolato alle condizioni applicate, anche qualora queste fossero pubblicate o riportate nella conferma di prenotazione.

Si ha presente che la società cliente non ha prodotto documentazione che riproduca le schermate visualizzate dall'utente al momento della prenotazione, richieste dall'intermediario ai sensi della disciplina di settore al fine di dimostrare che il pagatore abbia effettivamente visualizzato ed accettato le clausole di cancellazione e non rimborsabilità della specifica prenotazione oggetto del ricorso prima del completamento della transazione. Pertanto, non essendo stata fornita la prova dell'accettazione delle clausole di cancellazione e non rimborsabilità nel caso concreto, deve ritenersi legittimo il comportamento adottato dall'intermediario il quale, in assenza di tale prova ha dovuto accogliere la richiesta di rimborso avanzata dal terzo.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE