

COLLEGIO DI TORINO

composto dai signori:

(TO) LUCCHINI GUASTALLA	Presidente
(TO) BARENGHI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) GRECO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(TO) SPENNACCHIO	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(TO) BANI	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore ELISABETTA BANI

Seduta del 23/02/2026

FATTO

La parte ricorrente afferma in sintesi quanto segue:

- in data 12/6/2025 l'albergo ha ricevuto tramite posta elettronica una prenotazione per cinque camere dal 20 al 30/7/2025, con indicazione del numero di una carta di credito per il pagamento del soggiorno;
- tramite POS l'albergo ha quindi provveduto a prelevare l'importo complessivo di € 3.075,00;
- successivamente la prenotazione è stata annullata (per l'asserita morte di un membro della comitiva) e l'albergo ha provveduto a restituire - tramite bonifico - a chi aveva effettuato la prenotazione l'importo di € 2.800,00, stornando € 275,00 a titolo di penale;

- successivamente l'intermediario ha comunicato che i pagamenti con carta di credito erano stati contestati dal titolare e ha provveduto al riaddebito (*chargeback*) dell'importo di € 3.075,00 a carico dell'albergo;
- ritiene che sussista la responsabilità di parte resistente per non aver adottato le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente, anche alla luce della direttiva europea PSD2, e per aver disposto il *chargeback* senza tenere conto dei chiarimenti forniti dall'Albergo e della documentazione inviata entro i termini previsti il 26/7/2025.

L'intermediario resistente, nelle controdeduzioni, afferma quanto segue:

- l'esercente ha ricevuto a mezzo e-mail in data 12/06/2025 una richiesta di prenotazione da tale Signor M.K. per nr. 5 camere per un soggiorno dal 20 al 30 luglio 2025 ;
- ha eseguito in data 13/06/2025 n. 7 addebiti "in manuale", ovvero digitando il numero della carta sulla tastiera del pos a titolo di caparra – 6 transazioni da 500,00 euro ciascuno e una da 75,00 euro - frazionando l'importo totale, prassi contrattualmente non corretta;
- il successivo 17/06/2025 il ricorrente ha ricevuto un'altra e-mail da parte di tale Signor M.K. che chiedeva la cancellazione della prenotazione a causa del decesso di uno degli ospiti;
- ha accettato la cancellazione e ha rimborsato, tramite bonifico bancario, la somma di 2.800,00 euro, trattenendo la penale di cancellazione pari a 275,00 euro, prassi anche questa vietata dal contratto di convenzione: l'art. 10 recita "...Non è infatti ammessa la restituzione dell'importo della Transazione al Titolare, tramite denaro contante o equipollenti...".
- gli addebiti sono stati contestati dal titolare della carta che li ha disconosciuti e la società che ha emesso la carta (issuer) ha pertanto fatto pervenire sette chargeback per utilizzo fraudolento della carta di pagamento;
- per tentare di respingere i chargeback ha richiesto all'esercente la documentazione che attestasse la regolarità delle transazioni di addebito;
- dalla documentazione pervenuta dal ricorrente, peraltro incompleta poiché priva di tutta la corrispondenza necessaria per poter applicare i servizi distintivi per alberghi, ha rilevato che gli addebiti sono stati eseguiti senza alcun accertamento da parte dell'esercente circa la titolarità effettiva della carta della quale non è stata chiesta nemmeno una fotocopia, né è presente alcun documento atto a identificare la persona che ha prenotato;
- il regolamento esercenti prescrive una serie di operazioni e passaggi formali che l'esercente deve eseguire per poter fruire dei servizi distintivi per alberghi, obblighi che non sono stati rispettati dall'esercente;
- in particolare, l'accordo che disciplina tali servizi e la normativa dei circuiti Internazionali prescrivono che, nel caso di operazioni No Show o di pagamenti anticipati l'esercente deve provvedere a definire la propria "Cancellation Policy" autonomamente e nel rispetto delle regole stabilite in materia dai Circuiti, e dovrà renderla nota per iscritto al titolare di carta – nei contenuti precisamente specificati dal regolamento - ed ottenerne la espressa accettazione scritta;

- il ricorrente, rendendosi inadempiente al regolamento, ha messo, dunque, l'intermediario resistente nelle condizioni di non potersi difendere in nessun modo per respingere la richiesta della società che ha emesso la carta utilizzata e a dover addebitare il ricorrente in favore del titolare di carta per gli importi contestati.

Ciò esposto:

La parte ricorrente chiede all'ABF "il ristoro della somma di € 2.800,00, pari alla differenza fra l'importo oggetto di chargeback (€ 3.075,00) e l'importo trattenuto dall'albergo a titolo di penale (€ 275,00).".

L'intermediario resistente chiede all'ABF il rigetto del ricorso.

DIRITTO

La controversia portata all'attenzione dell'Arbitro Bancario Finanziario ha ad oggetto la legittimità dei riaddebiti (chargeback) effettuati dall'intermediario resistente in relazione a una serie di operazioni di pagamento eseguite dall'esercente ricorrente, gestore di struttura alberghiera, mediante digitazione manuale dei dati di una carta di credito, successivamente disconosciute per utilizzo fraudolento dello strumento di pagamento, dal titolare della stessa. In particolare, il ricorrente, chiede il rimborso della somma di € 2.800,00, corrispondente alla differenza tra l'importo oggetto di chargeback (€ 3.075,00) e l'importo che l'albergo aveva trattenuto dal rimborso di pari importo effettuato al presunto cliente (€ 275,00).

L'intermediario resistente, per contro, eccepisce la piena legittimità dei chargeback, evidenziando plurime violazioni del Regolamento esercenti da parte del ricorrente.

Secondo il consolidato orientamento dell'Arbitro Bancario Finanziario, la legittimità del chargeback deve essere valutata alla luce del regolamento contrattuale che disciplina il rapporto tra esercente e acquirer, con particolare riguardo alla ripartizione del rischio nei casi di disconoscimento delle operazioni da parte del titolare della carta (cfr., tra le altre, Collegio di Roma, decisioni nn. 3108/2015; 7027/2015; 6065/2017; 20139/2019).

Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, emerge che le operazioni contestate sono state eseguite da parte ricorrente in palese violazione degli obblighi contrattuali e delle regole di diligenza professionale cui lo stesso era tenuto. In particolare risulta che parte ricorrente abbia effettuato le operazioni in modalità "manuale", senza adeguata verifica dell'identità del cliente e della titolarità della carta; che abbia frazionato l'importo complessivo in più transazioni, in violazione del divieto previsto dal regolamento esercenti (art. 10 lett. e); che abbia proceduto al rimborso mediante bonifico bancario anziché mediante storno sulla medesima carta utilizzata per il pagamento (in violazione dell'art. 10 cit. lett. s); né infine risulta che sia stata acquisita né documentata l'accettazione scritta della cancellation policy da parte del cliente (mancanza che impedisce di invocare le specifiche tutele previste per il settore alberghiero).

Come già osservato, la giurisprudenza dell'ABF ha più volte affermato che, in presenza di violazioni degli obblighi contrattuali da parte dell'esercente, il rischio del disconoscimento delle operazioni deve ricadere su quest'ultimo, con conseguente legittimità del chargeback (cfr. Collegio di Milano, decisione n. 2174/2024; Collegio di Roma, decisione n. 20109/2021). In termini analoghi, il Collegio di Coordinamento ha ritenuto legittimo il riaddebito in presenza di violazioni gravi e sistematiche, quali il frazionamento delle

transazioni, qualificandole come espressione di negligenza inescusabile dell'esercente (decisione n. 5103/2013). Né può assumere rilievo, ai fini della decisione, la circostanza che il ricorrente sia stato vittima di una truffa, atteso che, secondo l'orientamento consolidato dell'Arbitro, tale evenienza non esclude la responsabilità dell'esercente ove la frode sia stata resa possibile o agevolata dalla violazione delle regole di diligenza professionale poste a suo carico.

Alla luce delle considerazioni che precedono, il Collegio ritiene che il ricorso non possa essere accolto.

P.Q.M.

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE f.f.