

COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) SIRENA	Presidente
(RM) MARINARO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) DEPLANO	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SICA	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(RM) NOTARO	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore MARCO MARINARO

Seduta del 10/04/2026

FATTO

La ricorrente afferma che il 3.5.2025 ha effettuato la prenotazione di cinque biglietti aerei su una piattaforma online, pagando complessivamente euro 1.327,25.

L'intermediario ha dapprima rimborsato l'importo e in seguito ha eseguito lo storno.

Precisa che, su richiesta del merchant, ha aggiornato l'indirizzo email su cui ricevere i biglietti aerei; nonostante ciò, nessun biglietto le è mai stato inviato.

Ha sporto denuncia e chiede il riaccredito di euro 1.327,25.

L'intermediario preliminarmente eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancato rispetto del termine di 15 giorni previsto dall'art. 101, paragrafo 2, della PSD2, per il riscontro ai reclami in materia di servizi di pagamento.

Infatti, la ricorrente ha inoltrato formale reclamo in data 11/11/2025 e ha avanzato il presente ricorso in data 14/11/2025 (solo 3 giorni dopo).

Nel merito, in data 3/05/2025 la ricorrente ha acquistato on line cinque biglietti aerei per un totale di 1.327,25 euro.

Non ricevendo alcuna mail di conferma della prenotazione dei voli, la cliente ha contatto l'esercente e ha scoperto che aveva indicato un indirizzo di posta elettronica errato.

In data 25/06/2025, la ricorrente ha aperto la disputa: l'intermediario ha rimborsato l'importo con formula "salvo buon fine", che si intende definitivo solo all'esito delle verifiche svolte dalle strutture della Banca preposte entro il 180° giorno successivo alla data di presentazione della pratica.

Dagli accertamenti disposti è emerso che la ricorrente ha commesso un errore nel fornire il proprio indirizzo e-mail al momento dell'acquisto.

Tuttavia, i voli sono stati confermati e completati tant'è che a ciascun passeggero è stato assegnato il proprio posto, pertanto è stato effettuato il check-in e conseguente imbarco.

Alla luce di ciò, l'esercente ha confermato la regolarità della transazione, specificando che la ricorrente ha accettato i termini e condizioni del servizio prima di effettuare il pagamento.

Infine, l'intermediario precisa che la transazione oggetto di contestazione è stata correttamente autorizzata e lo storno della somma reclamata trae origine da una controversia commerciale tra le parti, alla quale la Banca è del tutto estranea.

Con le repliche la ricorrente lamenta una condotta poco collaborativa della banca.

Insiste sulla circostanza che, nonostante abbia modificato il proprio indirizzo email, non ha mai ricevuto i biglietti aerei: "Il conseguente ed ovvio epilogo è stato quello di non aver mai ricevuto i biglietti prenotati per poterli utilizzare, perdendo i soldi per il loro acquisto".

Nelle controrepliche, l'intermediario resistente precisa di aver regolarmente interessato l'esercente, il quale ha confermato la regolarità della transazione.

Conferma che la banca resta totalmente estranea a qualsiasi contestazione e/o controversia che possa sorgere tra il titolare della carta e gli esercenti.

DIRITTO

1.- La ricorrente chiede il rimborso di euro 1.327,25, pagati per l'acquisto di biglietti aerei su una piattaforma online, mai ricevuti.

2.- L'intermediario eccepisce l'inammissibilità del ricorso per mancato rispetto del termine di 15 giorni previsto dall'art. 101, paragrafo 2, della PSD2, per il riscontro ai reclami in materia di servizi di pagamento.

Infatti, la ricorrente ha inoltrato formale reclamo in data 11/11/2025 ed ha avanzato il presente ricorso in data 14/11/2025 (soltanto 3 giorni dopo).

Tuttavia, dagli atti risulta l'invio del modulo di contestazione a giugno 2025. Inoltre, la ricorrente allega uno scambio di email con l'intermediario, che la informa del rifiuto del chargeback. La cliente ha replicato l'11.11.2025, contestando il rifiuto.

I Collegi ABF sono soliti riconoscere natura di reclamo anche al modulo di richiesta all'intermediario di restituzione delle somme.

Ad avviso del Collegio nel caso di specie è agli atti il modulo di contestazione e lo stesso costituisce reclamo ai fini della procedura (che risulta inviato a giugno 2025 a fronte del ricorso presentato a novembre 2025).

L'eccezione è dunque priva di pregio e deve essere disattesa.

3.- L'oggetto del contendere attiene ad una richiesta di rimborso della somma relativa a una operazione di pagamento a seguito di inadempimento del fornitore, ossia al c.d. chargeback.

L'intermediario afferma che l'esercente ha confermato la regolarità della transazione, specificando che la ricorrente ha accettato i termini e condizioni del servizio prima di effettuare il pagamento.

In ogni caso, l'intermediario precisa che la transazione oggetto di contestazione è stata correttamente autorizzata e lo storno della somma reclamata trae origine da una controversia commerciale tra le parti, alla quale la banca è del tutto estranea.

Pertanto, non risulta applicabile l'art. 11, D.Lgs. n. 11/2010, in tema di responsabilità dell'intermediario per operazioni di pagamento non autorizzate, essendo pacifico che l'operazione è stata autorizzata dalla ricorrente.

La procedura di chargeback, facendo eccezione al principio di irrevocabilità dell'ordine di pagamento (ex art. 17, D.Lgs. n. 11/2010), necessita di specifica previsione normativa o negoziale (cfr. Coll. Coord., dec. n. 1259/14 e n. 1260/14).

Non è in atti il contratto concluso tra le parti né il regolamento del circuito.

Non essendo dunque stata data alcuna prova di un accordo in deroga al principio dell'irrevocabilità dell'ordine di pagamento imposto per legge, il Collegio ritiene che la domanda non possa trovare accoglimento (cfr. Collegio di Torino, dec. n. 11245/2025).

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE