

COLLEGIO DI BOLOGNA

composto dai signori:

(BO) TENELLA SILLANI	Presidente
(BO) VELLA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) PAGNI	Membro designato dalla Banca d'Italia
(BO) CORRADI	Membro di designazione rappresentativa degli intermediari
(BO) COSTA	Membro di designazione rappresentativa dei clienti

Relatore FEDERICA COSTA

Seduta del 31/03/2026

FATTO

Con ricorso presentato in data 20 ottobre 2025 la ricorrente afferma di essere un'esercente convenzionata con l'intermediario. Riferisce che in data 24/04/2025, una cliente ha effettuato una prenotazione, mediante una piattaforma online, avente ad oggetto un soggiorno di 14 notti, nel mese di agosto, presso l'agriturismo gestito dalla società ricorrente, per un costo totale di € 2.576,00, comprensivo di tassa di soggiorno. Espone che al momento della prenotazione, la cliente avrebbe fornito i dati della propria carta di credito a garanzia del soggiorno. Il giorno previsto per il check-in, la cliente non si è presentata presso l'agriturismo della ricorrente, né ha provveduto a cancellare la prenotazione. Conseguentemente, in applicazione delle condizioni generali di prenotazione previste dalla piattaforma online ed accettate dalla cliente, ha provveduto ad addebitarle l'importo del soggiorno pari a € 2.576,00, segnalando sulla piattaforma il "No Show" della cliente. Lamenta che in data 11/08/2025 ha ricevuto una comunicazione dall'intermediario convenuto, con cui è stata informata che la cliente aveva disconosciuto la suddetta spesa per utilizzo fraudolento della propria carta. Dichiarò di aver risposto alla comunicazione dell'intermediario illustrando le proprie ragioni, ma, ciononostante, l'intermediario ha provveduto a stornare l'importo di € 2.537,36 riaccreditandolo alla cliente. Chiede il riaccredito da parte dell'intermediario convenuto della somma di euro 2.537,36 indebitamente riacdebitata alla ricorrente, oltre interessi e la refusione delle spese legali.

Con controdeduzioni del 24 novembre 2025, l'intermediario ha eccepito di aver operato in conformità al Regolamento Esercenti. In particolare, in caso di operazioni "No Show", l'esercente è tenuto, ai sensi di tale Regolamento, a definire autonomamente la propria "Cancellation Policy", a renderla nota per iscritto al titolare della carta e a ottenerne l'espressa accettazione. Nel caso di specie, la documentazione prodotta dall'esercente/ricorrente (i.e. copia della prenotazione) non è risultata conforme ai requisiti stabiliti dai circuiti internazionali per poter efficacemente contrastare una procedura di chargeback. Pertanto, l'intermediario non ha potuto respingere la richiesta di chargeback avanzata dall'issuer e ha conseguentemente provveduto ad addebitare alla ricorrente l'importo contestato, accreditandolo alla titolare della carta. Ha quindi concluso chiedendo il rigetto del ricorso.

Con repliche dd. 18 dicembre 2025 la ricorrente insiste per l'accoglimento del ricorso eccependo che dalla documentazione in atti risulta evidente che la prenotazione è stata effettuata dal titolare della carta e che il Regolamento Esercenti avrebbe carattere sussidiario, tutelando il cliente nel caso in cui la contrattualistica fosse poco chiara e trasparente.

DIRITTO

Con il presente ricorso la ricorrente lamenta l'illegittimità della condotta dell'intermediario che ha accolto una procedura di chargeback in danno alla stessa ricorrente, esercente di una struttura ricettiva (agriturismo). Secondo la prospettazione della ricorrente, una cliente avrebbe prenotato un soggiorno tramite una nota piattaforma online, inserendo i dati della propria carta di credito a garanzia della prenotazione e accettando la policy di cancellazione che prevedeva il pagamento dell'intero soggiorno nei casi di c.d. "no show", come poi verificatosi in concreto. A fondamento della propria pretesa di rimborso della somma di € 2.537,36, la società ricorrente ha allegato copia della schermata della prenotazione sulla piattaforma online. Da tale documento si evince che: - la prenotazione è stata segnata come mancata presentazione per "cliente/i non arrivato/i"; - la penale di cancellazione applicabile risulta pari a € 2.520,00; - alla voce "cancellazione" è previsto che il cliente paghi l'importo totale della prenotazione se cancella nei 4 giorni prima dell'arrivo; - non è richiesto alcun pagamento anticipato. Da tale schermata non si evince, invece, l'effettivo inserimento dei dati della carta di credito all'interno della piattaforma.

L'intermediario, di contro, afferma di aver legittimamente agito in conformità al Regolamento Esercenti.

Nel caso di specie risultano fondate le deduzioni svolte sul punto dall'intermediario, il quale con comunicazione del 11/08/2025 ha informato la ricorrente di aver ricevuto una contestazione per la transazione e le ha chiesto di provvedere, entro 7 giorni, all'invio dell'allegato modulo chargeback compilato, con relativa documentazione (tra cui copia della prenotazione riportante i termini per la cancellazione, incluso conferma della prenotazione inviata al Titolare; copia dello scontrino POS emesso a titolo di "No Show"; copia di eventuale corrispondenza intercorsa con il titolare, cfr. doc. 3). Nella medesima comunicazione l'intermediario chiariva alla ricorrente, che in caso di mancata o tardiva cancellazione, a titolo di No Show, può essere addebitato unicamente il costo della prima notte oltre alle tasse e non già l'intero importo del soggiorno prenotato.

Il Regolamento Esercenti dell'intermediario, alla sezione "Servizi Distintivi Alberghi", art. 44 e seguenti, prevede infatti che: - l'esercente deve comunicare per iscritto al titolare della carta la "*Cancellation Policy*", anche qualora l'interlocutore non sia il titolare ma bensì un intermediario o un sistema informatico di gestione delle prenotazioni; - l'esercente deve rendere noto per iscritto al titolare della carta la propria "*Cancellation Policy*" e ottenerne espressa accettazione scritta; - il documento sottoscritto dal titolare per accettazione delle condizioni deve essere restituito all'esercente. In caso

contrario l'intermediario ha diritto di riaddebitare all'esercente le transazioni già accreditate. La richiamata disposizione precisa, inoltre, che la "*Cancellation Policy*" deve indicare: - data e orario entro cui il titolare può effettuare la cancellazione della prenotazione senza alcun addebito a suo carico; - in caso di mancato arrivo ("No Show") l'importo – non superiore all'importo di una notte di soggiorno – che viene addebitato.

Risulta in atti che la ricorrente non ha prodotto, né in fase di riscontro alle richieste dell'intermediario né in sede di ricorso, documentazione idonea a dimostrare di avere inviato alla titolare della carta le proprie condizioni di cancellazione ("*Cancellation Policy*"), rispettose delle forme e dei contenuti di cui all'art. 47 del Regolamento Esercenti. Le uniche condizioni di cancellazione che la titolare della carta ha accettato sono quelle previste dalla piattaforma online. La ricorrente, inoltre, contravvenendo a quanto previsto dal Regolamento Esercenti, ha addebitato alla titolare della carta, per il mancato arrivo, l'importo dell'intero soggiorno e non solo il corrispettivo della prima notte.

L'intermediario ha quindi legittimamente proceduto ad accogliere la procedura di chargeback attivata dall'issuer.

PER QUESTI MOTIVI

Il Collegio non accoglie il ricorso.

IL PRESIDENTE