

IL COLLEGIO DI ROMA

composto dai signori:

(RM) MASSERA	Presidente
(RM) DE CAROLIS	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) SIRENA	Membro designato dalla Banca d'Italia
(RM) OLIVIERI	Membro designato da Associazione rappresentativa degli intermediari
(RM) MONTESI	Membro designato da Associazione rappresentativa dei clienti

Relatore MONTESI ROBERTO

Nella seduta del 12/06/2015 dopo aver esaminato:

- il ricorso e la documentazione allegata
- le controdeduzioni dell'intermediario e la relativa documentazione
- la relazione della Segreteria tecnica

FATTO

Con ricorso presentato in data 10/12/2014 la società lamenta l'illegittimo addebito da parte dell'intermediario dell'importo di euro 171,60 per servizi alberghieri non prestati a seguito della mancata presentazione di un cliente, chiedendone la restituzione.

Secondo quanto esposto, la ricorrente provvedeva ad addebitare il citato importo ad un cliente che, dopo aver eseguito una prenotazione attraverso un noto sito internet per un soggiorno, non si presentava nelle date stabilite (cd. no show).

La ricorrente precisa di non aver potuto rispondere tempestivamente alle richieste di informazioni dell'intermediario, conseguenti alla contestazione del cliente, in quanto il server aveva classificato i messaggi come spam e di aver comunque prontamente risposto allorquando ne aveva avuto notizia, fornendo tutta la documentazione a disposizione.

Dal canto suo l'intermediario resistente sostiene di aver operato in conformità al testo della convenzione stipulata con la ricorrente e chiede che il ricorso venga rigettato.

A sostegno delle proprie ragioni rileva di aver richiesto per due volte alla ricorrente la documentazione comprovante la transazione, contestata dal cliente, e di aver provveduto allo storno delle operazioni in assenza di risposta della controparte, pervenuta con colpevole ritardo. In proposito, sottolinea che, in forza del contratto in essere con la controparte, l'esercente ha l'obbligo di riscontrare alle richieste dell'intermediario entro sette giorni.

Inoltre, rileva come in base agli accordi contrattuali la ricorrente avrebbe dovuto acquisire la firma del cliente sulla ricevuta, o in alternativa, avrebbe dovuto fargli digitare il codice PIN, circostanze non verificatesi.

Conclude, pertanto, sostenendo l'illegittimità dell'addebito operato dalla ricorrente a carico del proprio cliente e in ogni caso il mancato rispetto dei termini contrattuali per l'invio della documentazione.

DIRITTO

In via preliminare si chiarisce che nel caso in esame viene richiesto di valutare il corretto operato dell'intermediario, alla luce del rapporto contrattuale instaurato, con l'attuale ricorrente e non la fondatezza della pretesa di quest'ultimo nei confronti del proprio cliente (in senso analogo Collegio di Napoli, decisione n. 3834 del 14/05/2014).

In primo luogo non si rinviene alcuna previsione contrattuale che legittima il ricorrente ad addebitare al cliente il costo del soggiorno in caso di mancata presentazione. Come sottolineato dal Collegio di Roma nella decisione n. 3108 del 20/04/2015 "il servizio prenotazione garantita o no-show...che varrebbe a tutelare l'albergatore da eventuali clienti scorretti, deve essere oggetto di una specifica pattuizione aggiuntiva...".

Al contrario, l'art. 6, lett. f) e g), del contratto, richiede un'autenticazione del cliente, quale unica modalità di addebito del costo della prestazione alberghiera, attraverso la sottoscrizione della ricevuta stampata dal terminale POS o, in alternativa, la digitazione del PIN del cliente.

Ciò verrebbe ulteriormente confermato dal fatto che, come previsto dal contratto, l'esercente ha l'obbligo di fornire a richiesta dell'intermediario entro sette giorni la documentazione che giustifica l'avvenuta prestazione dei servizi relativi alle transazioni effettuate con la carta (fattura, scontrino etc) e l'originale della ricevuta relativa alla transazione POS. Tale documentazione non solo presuppone l'avvenuta esecuzione della prestazione alberghiera ma anche il coinvolgimento del cliente con il pagamento tramite POS, fuggendo ogni dubbio sulla possibilità di ricorrere alla procedura "no show".

Ebbene, in forza degli elementi acquisiti si ritiene che l'intermediario abbia rispettato la convenzione stipulata con la controparte, operando correttamente.

Peraltro, come correttamente rilevato dall'intermediario, la ricorrente non solo non ha acquisito i documenti necessari dal cliente per poter operare l'addebitamento, ma non ha neppure rispettato, per causa a lei imputabile il termine di sette giorni previsto per l'invio della documentazione in possesso all'intermediario.



Arbitro Bancario Finanziario
Risoluzione Stragiudiziale Controversie

Decisione N. 5848 del 29 luglio 2015

P.Q.M.

Il Collegio respinge il ricorso.

IL PRESIDENTE

Firmato digitalmente da
MAURIZIO MASSERA