



A cura dell'avvocato  
**Roberta Borghini**

Uno dei dilemmi del business alberghiero e della ristorazione è quello di fronteggiare i *no show*: termine che in gergo tecnico indica il mancato arrivo del cliente. Si verifica quando il cliente che ha effettuato una prenotazione presso un hotel non si presenta, senza aver prima cancellato la prenotazione. In questa situazione l'albergatore si trova ad avere una camera vuota e ciò significa perdere entrate.

Dato che calcolare una quota di possibile *overbooking* è molto complicato, recentemente è intervenuta anche l'intelligenza artificiale per ridurre i danni: il centro studi universitari sull'economia del turismo dell'Università di Venezia ha sviluppato il pro-

disdetta della prenotazione consente all'albergatore di trattenerla. Il pagamento anticipato non può essere considerato una caparra (per essere tale, infatti, deve essere menzionata in modo esplicito - in tal senso, si veda Cass. Civ. sentenza n. 3833/77). Pertanto, l'eventuale anticipo, non avendo una funzione di garanzia nei confronti dell'albergatore, dovrà essere da quest'ultimo restituito al cliente in caso di disdetta, posto che il contratto non si è concluso. Sulla base di questi principi, il Giudice di Pace di Pozzuoli ha deciso il caso di una turista che, successivamente alla stipula del contratto, scopriva di essere in attesa di un figlio, con gravidanza a rischio che esigeva riposo as-

# No show e no show rule

getto *Bookingness* per prevedere le cancellazioni sulla base dei dati forniti da alcuni alberghi.

In Italia il contratto di albergo non è regolato dalla legge, pertanto nella pratica il *no show* viene disciplinato dalle norme generali sulle obbligazioni e sui contratti o dalla "personalizzazione" del contratto.

In caso di prenotazione pura e semplice, non accompagnata dal versamento di una caparra o dalla garanzia di una carta di credito, fino al momento di presentazione del cliente in albergo, l'albergatore è l'unica parte a carico della quale sorgono obbligazioni (di tenere la camera a disposizione). Il cliente non ha obblighi ed è libero di usufruire o meno dei servizi alberghieri; naturalmente, in base al principio del comportamento secondo correttezza (art. 1175 c.c.), dovrebbe usare l'accortezza di avvisare in caso di disdetta. Spesso gli alberghi si tutelano inserendo nel contratto un *time limit*, ovvero la camera viene tenuta a disposizione del cliente fino ad un determinato orario: la violazione del *time limit* comporta la risoluzione automatica del contratto.

La prenotazione rafforzata è accompagnata dal versamento di una caparra o dalla garanzia di una carta di credito. In questo caso, si crea a carico di entrambe le parti un vincolo giuridico di carattere bilaterale che comporta inadempimento contrattuale nell'ipotesi in cui non venga rispettato. La caparra va concordata espressamente tra le parti e, solo in questo caso, l'ingiustificata

soluzione per trenta giorni; la futura mamma chiedeva all'*hotel* la risoluzione del contratto per causa di forza maggiore e contestualmente la restituzione della somma versata a titolo di anticipo, ma si vedeva ripetutamente respingere le richieste e doveva far ricorso al giudice che condannava l'albergo al rimborso della somma di euro 1.100,00 oltre interessi legali, sul presupposto che "il contratto non si era concluso [...], la somma versata di euro 1.100,00 deve intendersi come mero anticipo del prezzo pattuito del soggiorno [...] e il recesso del contratto è avvenuto per impossibilità sopravvenuta - come da certificazione medica in atti -" (sentenza del 3 maggio 2010).

Secondo una regola molto diffusa nel trasporto aereo, al passeggero che non si presenti all'imbarco del volo di andata è imposta la cancellazione del volo di ritorno già acquistato, oppure il ricalcolo della tariffa originariamente corrisposta. Si tratta della regola *no show rule* che ha portato alla sanzione di un milione di euro per le compagnie aeree British Airways ed Ethiad per pratiche commerciali scorrette (si veda il comunicato stampa dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato del 23 giugno 2017). Nel 2016 il Consiglio di Stato, in un caso di *no show rule* azionato dall'Antitrust che coinvolgeva Alitalia, ha definitivamente bocciato tale pratica. Con tale decisione, il Consiglio di Stato non ha ritenuto illegittima la "regola" applicata dalle Compagnie aeree, ma ha sanzionato la mancata sufficiente chiarezza delle informazioni fornite al consumatore e la mancanza di una specifica procedura che consentisse al consumatore di non perdere il diritto al volo acquistato (anche) per il viaggio di ritorno (o per la seconda tratta) nel caso di mancato utilizzo del viaggio di andata (o per la prima tratta) (sentenza 30 settembre 2016 n. 4048).