

FRANCESCA BENATTI\*

*La responsabilità dell'operatore turistico nel diritto inglese\*\**

*Sommario:* 1. Introduzione. – 2. La *frustration*: profili problematici. – 3. La disciplina prevista dal 2018 *Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations*. – 4. La quantificazione del danno. – 5. Conclusioni.

*1. Introduzione*

Il Sig. Guerrini concludeva un contratto con un tour operator per l'acquisto di un pacchetto turistico per lui, la moglie e i due figli, avente ad oggetto una vacanza di sette giorni in un *resort all-inclusive* a Playa del Carmen in Messico. Giunto nella località, veniva, però, a conoscenza della presenza nel mare di una macro-alga (sargasso) che rendeva impossibile l'utilizzo della spiaggia.

Al suo ritorno, il Sig. Guerrini agiva in giudizio contro il tour operator chiedendo la restituzione di tutto quanto pagato per violazione dei doveri di informazione e cattivo adempimento della prestazione. In particolare, lamentava come la diffusione del sargasso avesse vanificato lo scopo e il godimento della sua vacanza. Il tour operator si difendeva adducendo da un lato il carattere imprevedibile dell'evento, dall'altro notando come il Sig. Guerrini e la sua famiglia avessero, comunque, potuto fruire di tutti i servizi, tranne la spiaggia.

Il presente lavoro mira a verificare come il diritto inglese risolverebbe tale controversia. È stato efficacemente sottolineato in giurisprudenza che in tali fattispecie si tratta di valutare:

---

\* Professoressa associata di diritto comparato presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, email: [francesca.benatti@unicatti.it](mailto:francesca.benatti@unicatti.it).

\*\* *Contributo sottoposto positivamente al referaggio secondo le regole del single blind peer-review*

“What is the kind of holiday they were entitled to expect, what is the kind of holiday they got, and what do I think that that is worth in damages?”<sup>1</sup>.

## 2. *La frustration: profili problematici*

Il *common law* inglese regola il cambiamento sopravvenuto e imprevedibile delle circostanze attraverso l'istituto della *frustration*. Nel diritto medievale la mancata prestazione era giustificata solo nel caso in cui fosse intervenuto, dopo la formazione del contratto, un “atto di Dio” ossia un evento impeditivo derivante da cause naturali senza coinvolgimento umano, che rendeva la prestazione impossibile. Non era infatti reputata sufficiente la maggiore onerosità. Tale orientamento è evidente nel *leading case* *Paradine v. Jane*<sup>2</sup>. L'indirizzo si ispirava al principio “*pacta sunt servanda*” e alla volontà di proteggere la certezza e la stabilità dei rapporti contrattuali<sup>3</sup>.

Decisivo nel riconoscimento dell'istituto della *frustration* è stato *Taylor v. Caldwell*, con il quale si è affermato che “if the performance depends on the continued existence of a given person or thing, a condition is implied that the impossibility of performance arising from the perishing of the person or thing shall excuse the performance”<sup>4</sup>. La *frustration* determina la risoluzione automatica del contratto. Dal verificarsi dell'evento non ci sono più obblighi di prestazione futura, anche se quelli maturati fino ad allora rimangono in vigore<sup>5</sup>.

L'elaborazione giurisprudenziale e dottrinale<sup>6</sup> ha portato ad identificare tre ipotesi principali<sup>7</sup>. La prima, sviluppata proprio a partire da *Taylor v. Caldwell*, ricorre per “impossibility to perform a contract” e cioè di distruzione o indisponibilità dell'oggetto, di morte o sopravvenuta incapacità di una parte se il contratto è *intuitus personae*, di impossibilità

<sup>1</sup> *Adcock v. Blue Sky Holidays Ltd* [1980] 5 WLUK 115.

<sup>2</sup> (1847) *Aleyn* 26, 27.

<sup>3</sup> Va osservato come non era un orientamento isolato del sistema inglese. Si consideri la giurisprudenza *Canal de Craponne* in Francia.

<sup>4</sup> [1863] 3 B&S 826. La decisione è interessante anche per l'uso nella motivazione di Justice Blackburn del diritto romano in particolare del Digesto con riguardo alle obbligazioni “*de certo corpore*”, ossia quelle obbligazioni che hanno un oggetto specifico. Vi sono anche riferimenti interessanti al diritto francese.

<sup>5</sup> “What happens is that the contract is held on its true construction not to apply at all from the time when the frustrating circumstances supervene. From that moment there is no longer any obligation as to future performance, though up to that moment obligations which have accrued remain in force” (*Denny, Mott & Dickson Ltd. v. James B. Fraser & Co. Ltd.*, 1944 S.C. (HL) 35).

<sup>6</sup> Rilevante è soprattutto la classificazione operata da Sir Treitel.

<sup>7</sup> Si veda la ricostruzione accurata di G. ALPA e R. DELFINO, *Il contratto inglese*, Padova, 2005, p. 193 ss.

delle modalità di esecuzione della prestazione qualora queste fossero determinanti e stabilite con esattezza nell'accordo<sup>8</sup>. Più discussa è, invece, la possibilità di ricomprendere in questa categoria l'"impracticability"<sup>9</sup>.

La seconda fattispecie riguarda la sopravvenuta illegalità della prestazione. L'esempio classico è quello di un contratto divenuto illecito in seguito alla entrata in vigore di una legge come in *Denny, Mott & Dickson Ltd v. James B Fraser & Co Ltd*<sup>10</sup>. Nel 1929 le parti stipulavano un accordo per l'acquisto di legname e l'affitto di un magazzino con l'opzione anche di acquistarlo successivamente. Dieci anni dopo, a causa dell'emergenza determinata dalla guerra, veniva introdotto il *Control Timber Order*, che rendeva illegale il commercio di legname. Tra i contraenti sorgeva una controversia sulla perdurante validità del contratto, in particolare sulla possibilità di poter ancora esercitare l'opzione. La House of Lords chiamata a pronunciarsi sul punto riconosceva la sopravvenuta illiceità della prestazione. Inoltre, nella motivazione di maggioranza è messo in luce come per valutare se vi sia stata *frustration*, è necessario interpretare il contratto nella sua interezza: alcune pattuizioni potrebbero, infatti, essere ancora lecite, ma "separarle dall'accordo totale significherebbe fare qualcosa che le parti non avrebbero mai voluto"<sup>11</sup>.

Rilevante nel caso in esame potrebbe essere la terza categoria di *frustration* che ricorre quando l'esecuzione delle prestazioni dedotte nel contratto è astrattamente possibile; tuttavia a causa dell'evento sopravvenuto, imprevedibile e non imputabile, diviene impossibile per le parti raggiungere lo scopo per il quale quel contratto era stato stipulato, che non ha più, dunque, nessuna utilità<sup>12</sup>. Pertanto, sarebbe "unjust to insist on compliance with those literal

---

<sup>8</sup> Si veda l'analisi di Treitel sui casi derivanti dalla chiusura del canale di Suez. Una eccezione alla generale riluttanza di concedere la *frustration* a seguito di questo evento è stato *Societe Franco Tunisienne d'Armement v. Sidermar*, [1961] 2 Q.B. 278 (1960) che riguardava un contratto per il trasporto di minerale di ferro dall'India all'Italia. Il contratto è stato giudicato frustrato perché includeva una clausola secondo cui il capitano della nave avrebbe telegrafato a Genova al momento del passaggio del Canale di Suez. Il tribunale ha ritenuto che ciò significasse che il passaggio attraverso il Canale di Suez era un termine del contratto e che la mancata disponibilità della rotta del Canale significava che il contratto era vanificato.

<sup>9</sup> Va osservato come a livello internazionale l'*impracticability* sia divenuto lo standard di riferimento nei casi di alterazione imprevedibile e sopravvenuta delle circostanze. Spesso sono le parti stesse a fissare questo standard attraverso clausole specifiche.

<sup>10</sup> [1944] AC 265.

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Secondo Sir Treitel "Frustration of purpose is, in a sense, the mirror-image of impracticability. The typical contract is an arrangement under which one party agrees to supply a thing or a service or some other facility to the other, and the latter agrees to pay a sum of money for it. In cases of impossibility, the contract is discharged

terms”<sup>13</sup>. Si nota come tale fattispecie sia sempre stata di difficile interpretazione per le Corti sia nella individuazione dello scopo del contratto comune a entrambe le parti sia nel valutare se sia stato effettivamente frustrato dall’evento.

L’incertezza nella concretizzazione delle ipotesi di *frustration* ha, così, determinato anche una evoluzione significativa nell’applicazione. Inizialmente, infatti, il suo fondamento legale era rinvenuto nella teoria della “implied condition”, che si avvicina a quella della presupposizione o della condizione non sviluppata di Windscheid<sup>14</sup>: l’accordo contiene, infatti, delle pattuizioni implicite da cui dipende la sua efficacia. Il loro venir meno giustifica, dunque, la risoluzione del contratto. La tesi è stata criticata sia per l’eccessiva vaghezza sia per l’impossibilità di ricostruire la volontà delle parti con certezza. Come giustamente notato<sup>15</sup>, se i contraenti avessero voluto queste previsioni, le avrebbero inserite direttamente nel testo contrattuale.

Pertanto, l’orientamento è stato superato in *Davis Contractors Ltd v. Fareham UDC*<sup>16</sup>, che riguardava un contratto di costruzione di alcuni immobili ad un prezzo fisso. A causa di ostacoli successivi alla stipulazione dell’accordo, i lavori erano ritardati con un aumento significativo dei costi. Davis Contractors agiva, quindi, in giudizio sostenendo che il contratto fosse frustrato a causa del ritardo nel reperire manodopera e chiedeva di essere pagato maggiormente rispetto a quanto previsto.

La Corte rigettava la domanda. Benché il cambiamento di alcune circostanze avesse reso l’adempimento più difficile ed oneroso, la prestazione non era mutata: “frustration

---

because the supervening event has made it impossible for the former party to supply the thing, service or facility. In cases of alleged impracticability there is no such impossibility, but the normal position is that the supplier argues that the cost of providing the thing, service or facility has risen, or that other difficulties of so doing have increased, to such an extent that he should be discharged. In cases of alleged frustration of purpose it is normally the recipient of the thing, service or facility who argues that the contract should be discharged. His own obligation, merely being one to pay money, cannot have become impossible, nor has any impossibility affected the obligation of the supplier, which can still be performed. But the recipient’s case is that the contract should be discharged because the supplier’s performance is not longer of any use to the recipient for the purpose for which both parties had intended it to be used” (G. TREITEL, *Frustration and Force Majeure*, 3rd ed (2014) (“Treitel”) at [7-001]).

<sup>13</sup> *National Carriers v Panalpina* [1981] AC 675, 707.

<sup>14</sup> G. ALPA e R. DELFINO, *Il contratto inglese*, cit., p. 198.

<sup>15</sup> L. VENTURA, *La rilevanza giuridica delle sopravvenienze contrattuali tra il rafforzamento della “sanctity of contract” nel diritto inglese e l’affievolimento del principio “pacta sunt servanda” negli ordinamenti di civil law*, in *Louis Law Rev.*, 2020, p. 41 ss.

<sup>16</sup> [1956] UKHL 3.

occurs whenever the law recognizes that without default of either party a contractual obligation has become incapable of being performed because the circumstances in which performance is called for would render it a thing radically different from that which was undertaken by the contract"<sup>17</sup>. Oggi per l'applicazione della *frustration* è dunque necessario che gli eventi successivi rendano la prestazione radicalmente diversa da quella pattuita<sup>18</sup>. Tuttavia, tale valutazione è in concreto complessa.

È opportuno, inoltre, sottolineare come le Corti siano molto caute nell'applicare la *frustration*. Da un lato, il diritto contrattuale inglese è ispirato ai principi di certezza e prevedibilità. Dall'altro, l'attenzione alla volontà delle parti che si concretizza in un rigoroso testualismo porta a ritenere che i contraenti, se avessero voluto disciplinare le conseguenze di un evento successivo imprevedibile, avrebbero potuto introdurre specifiche clausole.

Emblematico di questo approccio è *Canary Wharf Ltd and others v. European Medicines Agency*<sup>19</sup>. Nel 2014 l'Agenzia Europea del Farmaco (EMA) aveva stipulato con una società immobiliare, Canary Wharf Ltd. un contratto di *lease* per la locazione di un palazzo da utilizzare come sede. Successivamente al referendum del 2016, il Regno Unito era uscito dall'Unione Europea e per tale ragione Ema comunicava a Canary Wharf l'avvenuta *frustration*. Non aveva più alcuna ragione economica il pagamento di un canone di affitto così elevato per un immobile a Londra posto che la sede dell'istituzione, dovendo trovarsi nel territorio dell'UE, sarebbe stata trasferita ad Amsterdam.

La Corte non riteneva applicabile la *frustration for illegality*, in quanto l'EMA avrebbe potuto operare ancora nel Regno Unito, seppure probabilmente a condizioni meno vantaggiose<sup>20</sup>. Rigettava anche la domanda relativa alla *frustration for common purpose*, fondandosi sul "radical change test".

In particolare nella motivazione è riaffermato il *multi-factor approach* elaborato dal giudice Rix in *Edwinton Commercial Corporation v. Tsavlis Russ (Worldwide Salvage and Towage) Ltd, The "Sea Angel"*, "In my judgment, the application of the doctrine of

---

<sup>17</sup> *Ivi*.

<sup>18</sup> Lord Radcliffe riassumendo afferma "It was not this that I promised to do".

<sup>19</sup> [2019] EWHC 335 (Ch).

<sup>20</sup> L. VENTURA, *La rilevanza giuridica delle sopravvenienze contrattuali*, cit., p. 41 ss., ricorda come secondo la Corte si sarebbe comunque trattato di *self-induced frustration* e dunque non ammissibile per il diritto inglese.

frustration requires a multi-factorial approach. Among the factors which have to be considered are the terms of the contract itself, its matrix or context, the parties' knowledge, expectations, assumptions and contemplations, in particular as to risk, as at the time of the contract, at any rate so far as these can be ascribed mutually and objectively, and then the nature of the supervening event, and the parties' reasonable and objectively ascertainable calculations as to the possibilities of future performance in the new circumstances"<sup>21</sup>. In questa prospettiva rilevano, dunque, il testo contrattuale, le conoscenze, previsioni, aspettative e i rischi contemplati dalle parti.

Va notato come probabilmente la decisione sia stata influenzata anche da valutazioni economiche e politiche: considerare automaticamente la Brexit come causa di *frustration* avrebbe portato a risolvere numerosi contratti con danni ingenti.

In altri casi, al fine del riconoscimento della *frustration* è stata ritenuta decisiva la durata del periodo di impossibilità. In *Bank of New York Mellon (International) Ltd. v. Cine-UK Ltd.*<sup>22</sup>, i locatori di immobili commerciali agivano in giudizio nei confronti dei conduttori per ottenere il pagamento dei canoni. Questi si difendevano sostenendo che non fossero dovuti per l'impossibilità di svolgere la loro attività a causa dei provvedimenti governativi presi nel contrasto alla pandemia. Si era, infatti, verificata una *frustration* temporanea. La Corte si pronunciava a favore degli attori: una chiusura forzata di 18 mesi nel contesto di un contratto di locazione di 15 anni non rende il contratto impossibile da eseguire o radicalmente diverso da quello originariamente previsto<sup>23</sup>.

Nella valutazione sulla sussistenza della *frustration* da parte della giurisprudenza incidono anche la natura e il testo dell'accordo<sup>24</sup>. In *Salam Air v. Latam Airlines Group*<sup>25</sup>, Salam Air aveva preso in leasing tre aeromobili da Latam nel 2017 da utilizzare per voli low-cost in Oman e aveva fornito a Latam tre lettere di credito standby (SBLC) che avrebbero dovuto costituire come deposito di garanzia. In seguito alla difficoltà di pagare il canone a

---

<sup>21</sup> [2007] EWCA Civ 547.

<sup>22</sup> Ltd [2021] EWHC 1013.

<sup>23</sup> La Corte chiarisce come non esista nel diritto inglese una *frustration* temporanea che sospenda il contratto solo per un certo periodo. Tale figura, infatti, determina la risoluzione solo quando in relazione alla durata complessiva del contratto il periodo di impossibilità derivante dall'evento sia tale da vanificare completamente lo scopo dell'accordo.

<sup>24</sup> Ciò è coerente con la preferenza del diritto inglese per il formalismo e il testualismo contrattuale.

<sup>25</sup> [2020] EWHC 2414.

causa delle misure restrittive prese per contrastare la pandemia che avevano ridotto o addirittura annullato i viaggi aerei, Salam chiedeva un'ingiunzione per impedire a Latam di fare ricorso alle SBLC.

La Corte muove da una analisi del testo contrattuale che contiene una "hell or high water clause". Tale pattuizione stabilisce una chiara allocazione dei rischi in quanto impone un obbligo di adempiere a qualsiasi condizione e indipendentemente dal verificarsi di qualsiasi evento. È dunque molto difficile se non impossibile applicare la *frustration* in presenza di questa clausola<sup>26</sup>.

Dalla precedente analisi dei casi giurisprudenziali e della loro motivazione emerge come in base alle regole generali del diritto inglese non sarebbe possibile nella fattispecie in esame invocare la *frustration of purpose*. Il cliente, infatti, aveva potuto usufruire della vacanza per la quale aveva pagato. La presenza delle alghe nel mare non ha radicalmente mutato l'oggetto della prestazione, che non era risultata differente, ma ha inciso unicamente sul valore e sulla qualità del soggiorno.

### 3. *La disciplina prevista dal 2018 Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations*

Se i rimedi generali non offrono, dunque, alcuna tutela nel nostro caso, il Sig. Guerrini può agire in base al *2018 Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations* (2018 PTRs), che ha recepito la Direttiva europea 2015/2302. La normativa sostituisce la precedente disciplina del 1992, sempre di matrice europea. La modifica è stata determinata dalla necessità di adeguarsi ai cambiamenti avvenuti nel settore turistico negli ultimi anni<sup>27</sup> e di uniformarlo in modo ancor più stringente per attenuare le differenze tra le diverse legislazioni nazionali ancora rilevanti. Per tale ragione tanto la Direttiva come il 2018 PTRs si concentrano nel definire chiaramente l'ambito di applicazione, specificando ed ampliando la nozione di

---

<sup>26</sup> Anche in un caso di *dry lease* di aerei la Corte non ha riscontrato una ipotesi di frustration dovuta alla pandemia, cfr. *Wilmington Trust SP Services (Dublin) Ltd v. SpiceJet Ltd* [2021] EWHC 1117 (Comm).

<sup>27</sup> In particolare il 23% degli europei acquista oggi pacchetti "su misura" pari ad un valore complessivo di 120 milioni di euro.

“pacchetto turistico” che aveva suscitato incertezze definitorie<sup>28</sup>. Grande attenzione è posta anche nella specificazione dei doveri informativi da parte del tour operator.

Deve, dunque, essere analizzata con attenzione la normativa.

Un primo profilo da considerare riguarda il momento nel quale il tour operator è venuto a conoscenza del possibile disagio. Infatti, se lo avesse saputo prima della partenza del cliente, avrebbe dovuto comunicarglielo, offrendogli una sostituzione, salvo che non fosse impossibile o troppo onerosa. Avrebbe potuto anche suggerirgli di spostare il soggiorno in un momento nel quale la spiaggia non sarebbe stata infestata dalle alghe rosse. Lo stesso rilievo si estende pure alle ipotesi nelle quali il tour operator, impiegando la diligenza richiesta per la sua attività professionale - informandosi, cioè, dello stato dei luoghi - avrebbe potuto venire a conoscenza del disagio<sup>29</sup>.

Rilevante nella nostra fattispecie è soprattutto l'art. 16 in base al quale “l'organizzatore deve offrire al viaggiatore un'adeguata riduzione del prezzo per il periodo in cui si verifica il difetto di conformità, a meno che l'organizzatore non dimostri che il difetto di conformità è imputabile al viaggiatore. (3) L'organizzatore deve offrire al viaggiatore, senza indebito ritardo, un adeguato risarcimento per qualsiasi danno che il viaggiatore subisca a causa di un difetto di conformità. (4) Il viaggiatore non ha diritto al risarcimento dei danni ai sensi del paragrafo (3) se l'organizzatore dimostra che il difetto di conformità è (a) attribuibile al viaggiatore; (b) imputabile a un terzo estraneo alla fornitura dei servizi di viaggio inclusi nel contratto di viaggio “tutto compreso” ed è imprevedibile o inevitabile; oppure (c) dovuto a circostanze inevitabili e straordinarie”.

Deve essere preliminarmente rilevato come le Corti inglesi abbiano progressivamente esteso i doveri e gli obblighi del tour operator, in particolare quelli di informazione.

---

<sup>28</sup> Il pacchetto viene così definito: “a package holiday is generally the combination of two or more different types of travel services which are combined for the purpose of the same trip”. In particolare può anche essere individuale e su misura.

<sup>29</sup> Analogamente, in base all'art. 15 (3) il viaggiatore deve informare l'organizzatore senza indebito ritardo, tenendo conto delle circostanze del caso, di qualsiasi difetto di conformità che il viaggiatore percepisce durante l'esecuzione di un servizio di viaggio incluso nel contratto di viaggio tutto compreso. (4) Se uno qualsiasi dei servizi di viaggio non è eseguito in conformità al contratto di viaggio tutto compreso, l'organizzatore deve porre rimedio al difetto di conformità entro un termine ragionevole fissato dal viaggiatore, a meno che ciò non sia (a) sia impossibile; o (b) comporti costi sproporzionati, tenuto conto dell'entità del difetto di conformità e del valore dei servizi di viaggio interessati. Pertanto, durante la vacanza, il Sig. Guerrini avrebbe potuto avvertire il tour operator e chiedergli di porre rimedio, magari spostandolo, se possibile, in un'altra località.



Nella valutazione della diligenza richiesta al tour operator non sono, infatti, ritenuti determinanti gli standards locali. In *Morgan v. Tui*, l'attrice aveva acquistato un pacchetto turistico per una vacanza alle Mauritius, durante la quale aveva subito un incidente andando a sbattere contro un lettino da sole in una zona poco illuminata della terrazza dell'hotel. Agiva, dunque, in giudizio ai sensi dell'art. 15 del *Package Travel, Package Holiday and Package Tours Regulations 1992* per violazione di un *implied term* contrattuale in base al quale Tui avrebbe dovuto fornire i servizi con ragionevole cura e attenzione.

In primo grado la Corte, non riuscendo ad individuare lo standard in tema di illuminazione previsto alle Mauritius, aveva utilizzato quale riferimento quello minimo fissato dall'ISO 30061. Avendone riscontrato il mancato rispetto, si pronunciava a favore dell'attrice. Tui proponeva appello, concentrandosi principalmente su questo profilo: non era, infatti stato provato da Morgan se e quale fosse lo standard obbligatorio localmente e non era possibile ritenere generalmente applicabile la normativa ISO.

La High Court confermava la decisione. Nella motivazione il giudice chiarisce come lo standard di sicurezza inglese non possa essere automaticamente applicato a eventi occorsi all'estero. Tuttavia, qualora manchi un criterio locale o sia insufficiente, "it does not necessarily follow that the organiser will escape liability. The standards prevailing in the place of performance may, for no justifiable reason, fall so far below either internationally accepted or English standards that the organiser assumes an obligation to exercise reasonable skill and care that is informed not by the local standards, but by other standards".

Nel caso di cui qui ci si occupa, appare dunque necessario verificare se la presenza delle alghe rosse nel mar dei Caraibi possa essere considerato una circostanza "inevitabile e straordinaria" così da determinare l'esonero da responsabilità del tour operator. Va constatato come la disciplina del 2018 modifichi quella del 1992 che si riferiva a "unusual" e "unforeseeable". La dottrina ha rilevato che l'uso della parola "inevitabile" anziché imprevedibile potrebbe far pensare che gli operatori turistici possano rivendicare la forza maggiore anche se l'incidente in questione era prevedibile al momento della vendita della vacanza, purché fosse inevitabile. Sembra, però più convincente ritenere che nella inevitabilità possa essere ricompresa anche l'imprevedibilità per non determinare un vuoto

di tutela in alcune situazioni<sup>30</sup>. Deve infatti trattarsi di “una situazione che sfugge al controllo della parte che vuole fare affidamento su di essa ai fini del regolamento [...] le cui conseguenze non avrebbero potuto essere evitate anche se fossero state adottate tutte le misure ragionevoli”. In tale definizione rientrano gli eventi considerati “Act of God”: “overwhelming, unpreventable event caused exclusively by forces of nature, such as an earthquake, flood, or tornado<sup>31</sup>”. Possono inoltre, essere ricompresi rivoluzioni, colpi di stato, disordini civili rilevanti. Tuttavia, è necessario che l’evento impatti sulla prestazione<sup>32</sup>.

Al di fuori dei casi evidenti e chiari, tuttavia, possono sorgere incertezze nella qualificazione di non poche situazioni<sup>33</sup>. Per tale ragione spesso nei contratti turistici vengono introdotte clausole di forza maggiore<sup>34</sup> che individuano le ipotesi specifiche o forniscono indici utili di interpretazione<sup>35</sup>.

Sembra però prevalere una visione restrittiva della difesa di forza maggiore confermata dalla giurisprudenza recente<sup>36</sup>. Esemplificativa è la decisione in *X. v. Kuoni Travel Ltd.* Nel 2010 l’attrice X e il marito avevano acquistato attraverso Kuoni una vacanza di 15 giorni in un resort di lusso in Sri Lanka. Durante il soggiorno, la signora era stata stuprata da un elettricista dipendente dell’hotel al quale si era rivolta per chiedere delle indicazioni su come raggiungere la reception e che si era offerto di accompagnarla.

In primo e in secondo grado, la richiesta di risarcimento mossa nei confronti di Kuoni

<sup>30</sup> <https://www.abta.com/news/force-majeure-when-unexpected-happens>.

<sup>31</sup> Act of God, Black’s Law Dictionary (11th ed. 2019).

<sup>32</sup> Tale profilo è significativo anche per quanto riguarda il diritto di cancellazione da parte del cliente prima della partenza, con un rimborso completo e senza dover pagare una tassa di cancellazione, in caso di forza maggiore “che si verifichi nel luogo di destinazione o nelle sue immediate vicinanze”. Non è, infatti assoluto ma deve incidere sulla capacità del tour operator di fornire il pacchetto. Ad esempio, un uragano che colpisce una parte dell’isola molto distante da dove si trova il resort e che non determinerebbe alcun disagio al soggiorno del cliente non giustifica la cancellazione.

<sup>33</sup> Cfr., ad esempio, l’interessante studio in relazione agli uragani in I. KILBEY, *Of Holidays and Hurricanes*, in *Travel L.J.*, 1999, p. 46.

<sup>34</sup> Anche l’*ABTA Code of Conduct* suggerisce l’introduzione di clausole di forza maggiore (es. 3A e 3D).

<sup>35</sup> Ad esempio “IMPORTANT NOTE. We will not pay any compensation for changes which arise as a result of situations outside our control. For example technical or maintenance problems with transport, changes imposed by rescheduling or cancellation of flights by an airline or main charterer, the alteration of the airline or aircraft type, war or threat of war, civil strife, industrial disputes, natural disaster, bad weather, terrorist activity”.

<sup>36</sup> Sembra superato lo standard “flicker of hope” elaborato in *Lambert v. Travelsphere Limited* [2005] CLY 1977 che riguardava la cancellazione di una vacanza in Cina durante il periodo Sars. La Corte ha notato che il tour operator poteva non fare nulla almeno finché ci fosse stato un barlume di speranza che la vacanza potesse andare come previsto. Cfr. *Sherman v. Readers Offers Limited*, 3 maggio 2022.

era stata rigettata: il dipendente, infatti, aveva agito al di fuori delle sue mansioni lavorative. Inoltre, era stata rilevato come accompagnare alla reception una cliente non potesse rientrare nei servizi offerti nel pacchetto della vacanza. Anche il fatto fosse stato considerato un inadempimento, la condotta del dipendente era imprevedibile e non avrebbe potuto essere impedita da Kuoni o dall'hotel usando l'ordinaria diligenza.

Il caso giungeva davanti alla Corte Suprema che sollevava rinvio pregiudiziale davanti alla Corte di Giustizia Europea per l'interpretazione di due profili. Se: a) lo stupro e l'aggressione della signora X costituiscono un inadempimento contrattuale di Kuoni; b) in caso affermativo, la responsabilità di Kuoni in relazione alla condotta del dipendente sia esclusa dalla clausola 5.10(b) del contratto e/o dall'art. 15(2)(c) della legge del 1992.

La Corte di Giustizia, muovendo dalla esigenza di una protezione completa del consumatore, afferma che quando gli obblighi derivanti da un contratto di viaggio tutto compreso sono eseguiti da un dipendente di un fornitore di servizi, le azioni di tale dipendente possono costituire un inadempimento. Inoltre, non ritiene applicabile la "foreseeability clause" che viene limitata a fatti o incidenti "che non rientrano nella sfera di controllo dell'organizzatore o del fornitore di servizi". Posto che gli atti o le omissioni di un dipendente rientrano in tale sfera di controllo, "tali atti o omissioni non possono essere considerati come eventi che non possono essere previsti o evitati" ai sensi dell'art. 5(2) della disciplina del 1992.

I principi fissati dalla Corte di Giustizia vengono recepiti dalla UK Supreme Court. In particolare nella motivazione, Lord Lloyd Jones constata come i servizi dovuti ai sensi del pacchetto "includano molto di più della organizzazione meccanica del viaggio o della fornitura di un materasso e di una coperta. Il contenuto preciso dei servizi accessori può variare da un contratto all'altro. Tuttavia, ad esempio, l'obbligo di fornire il servizio di pulizia dell'hotel con ragionevole cura e competenza è insito in ogni contratto di questo tipo così come l'obbligo di occuparsi e servire i vacanzieri in modo cortese"<sup>37</sup>.

Nel caso in esame sembra, dunque, potersi escludere che la presenza del sargasso sia una circostanza imprevedibile e inevitabile. Decisiva è, infatti, la ripetitività dell'evento. Gli studi scientifici basati su dati empirici hanno messo in luce come la diffusione del sargasso

---

<sup>37</sup> [2021] UKSC 34.

nel mar dei Caraibi e in particolare in Messico sia iniziata a partire dal 2011. Se inizialmente ciò avveniva tra marzo e ottobre, si è progressivamente notato un allungamento del periodo e un aggravamento delle conseguenze. È stato, infatti, notato che “Ora, l’arrivo del sargasso è talmente massiccio che non è sufficiente rimuoverlo a mano o con le macchine. Diego, che fa parte di una squadra di pulizia della spiaggia che lavora a Tulum, ha mostrato la sua frustrazione per la pulizia dell’alga in una conversazione con me: ‘Io faccio tutto il giorno, ma il giorno dopo sembra di nuovo lo stesso. La spiaggia è pulita, ma il giorno dopo ha di nuovo lo stesso aspetto. Durante la notte, torna. E puliamo di nuovo. Questo continua, e non si vede la fine’<sup>38</sup>”.

Pertanto il tour operator può essere considerato responsabile ai sensi del 2018 PTRs, in quanto avrebbe potuto conoscere il fatto con la normale diligenza del buon tour operator e avrebbe dovuto informare il Sig. Guerrini. Una soluzione avrebbe potuto essere la introduzione di una clausola contrattuale volta a segnalare la possibile presenza del sargasso o addirittura un avvertimento visibile nella brochure<sup>39</sup>. In questo modo, il cliente debitamente informato, qualora decidesse di partire, avrebbe accettato il rischio.

#### 4. *La quantificazione del danno*

In base al 2018 PTRs, il consumatore ha diritto al risarcimento, che può consistere innanzitutto in una riduzione del prezzo della vacanza. Possono inoltre essere compensati il “loss of enjoyment damages”, i danni alla salute e le spese incorse a causa dell’inadempimento del tour operator.

Per comprendere i parametri di quantificazione del pregiudizio nella fattispecie in esame è opportuno muovere da *Milner v. Carnival Plc.*<sup>40</sup>. Nel 2006 una coppia aveva prenotato una crociera intorno al mondo di tre mesi. Avevano accuratamente scelto una cabina a metà nave, rifiutandone una migliore allo stesso costo, perché si trovava in una posizione abbastanza stabile e poco influenzata dai movimenti della nave anche in caso di

<sup>38</sup> L.K. MCADAM-OTTO, “It’s all about the beaches”: *Sargassum algae, tourism, and coastal transformations along the Mexican Caribbean*, in *Coastal Studies & Society*, 2022, 26349817221132379.

<sup>39</sup> Va messo in luce, però, come questo potrebbe portare ad un crollo delle vendite di pacchetti per questi paesi anche quando non vi sarebbe alcun disagio.

<sup>40</sup> [2010] 3 All ER 701.

maltempo.

La crociera era stata pubblicizzata come una vacanza da sogno caratterizzata da una eleganza esclusiva. Un particolare risalto era dato alle cabine lussuose: “Non le piacerebbe assaporare il trattamento da star come gli idoli del cinema e i nobili reali di un tempo passato? Non si merita un assaggio della vita dell’alta società? Benvenuto, allora, in alcune delle suite più spaziose e sontuose del mare”. Tuttavia fin dal primo momento la coppia sperimentava una serie di disagi dovuti ai movimenti e ai rumori continui in cabina. Veniva cambiata più volte la sistemazione e nonostante l’offerta ricevuta di spostarsi definitivamente in una suite, i coniugi decidevano di sbarcare, fermarsi a loro spese alle Hawaii e ritornare poi in Inghilterra con una un’altra nave della stessa compagnia. Chiedevano, dunque, 8.500£ per la diminuzione del valore, 50.000£ per l’angoscia e delusione, 4.300£ per lo spreco di spese per gli abiti e 13.440£ per il costo del viaggio di ritorno. La Corte riconosce il pregiudizio sofferto. Diminuisce però le somme, cercando di chiarire e specificare i criteri di quantificazione.

Il quadro può dunque essere così riassunto<sup>41</sup>:

a) il danno derivante dalla diminuzione di valore della vacanza consiste nella differenza economica tra quanto è stato corrisposto in relazione a quanto è stato effettivamente fornito. Generalmente la perdita è quantificata calcolando il costo giornaliero della vacanza moltiplicato per il numero dei giorni nei quali è stato sofferto il pregiudizio. Pur potendo sembrare una operazione semplice e automatica, il risultato dipende da numerosi fattori che attengono tanto al metodo utilizzato quanto all’incidenza del servizio non ricevuto o del disagio subito. È diverso, infatti, essere alloggiati in una stanza differente da quella prenotata, piccola, buia e rumorosa dal non poter accedere alla palestra per alcuni giorni.

Nella determinazione della diminuzione di valore della vacanza non rilevano le considerazioni soggettive, che devono essere ricomprese, invece, nei danni non patrimoniali. Come messo in luce nella decisione in *Milner*, infatti, è necessario “escludere da questa valutazione il modo in cui il cliente ha percepito la diminuzione del valore del servizio fornito, perché in questo caso c’è il rischio di una duplicazione del danno”<sup>42</sup>. Pertanto, non poter usufruire della palestra determina lo stesso pregiudizio economico per la persona che si

---

<sup>41</sup> S. PRAGER, *The assesment of damages in holidays cases: the impact of Milner v. Carnival, plc.*, in *Travel Law Quarterly*, 2011, p. 13.

<sup>42</sup> *Milner v. Carnival Plc.*, cit.

sarebbe allenata tutte le mattine come per quella che ci sarebbe andata sporadicamente.

Inoltre, influiscono significativamente nella quantificazione i fattori ai quali è dato rilievo e il peso attribuito. Ad esempio, nel caso Milner l'avvocato di Cunard aveva calcolato il costo giornaliero della crociera in £ 386 alla luce di quanto la coppia aveva effettivamente speso dopo l'indennizzo ricevuto (£ 10.812). Aveva, poi, osservato come tre giorni fossero stati interamente rovinati e quattro di qualità inferiore del 38% rispetto a quanto pattuito. Il difensore di Milner, invece, moltiplicava il costo giornaliero identificabile in £ 618 in base al prezzo pubblicizzato, o in £ 557, stabilito nella prenotazione per tutta la durata della vacanza, ridotto di una percentuale del 33-50% equiparabile alla perdita di valore. Il giudice si distacca da entrambe le posizioni: la prima minimizza i disagi, la seconda non considera il rimborso ottenuto. La diminuzione di valore viene, dunque, individuata in un terzo circa del prezzo concretamente pagato e cioè in £ 3.500.

Infine, la quantificazione di questa voce di danno dipende dal caso concreto e dal contratto stipulato. Si consideri un soggiorno in un hotel famoso per il suo servizio di ristorazione: è probabile che non poterne usufruire determini una oggettiva e significativa diminuzione del valore della vacanza. Diversamente in un hotel conosciuto per il suo campo da golf, l'inagibilità del ristorante peserà meno.

La dottrina<sup>43</sup> ha messo in luce come la riduzione del prezzo dovrebbe essere, in ogni caso, proporzionale alla diminuzione del valore della prestazione al momento dell'offerta. La tesi è confermata da indici ricavabili dai principi di *soft law* come l'art. 9:401 (1) PECL e l'art. III.-3:601 (1) del DCFR. Tuttavia, rimane la difficoltà di determinare concretamente la incidenza di un mancato servizio sul prezzo. Con riferimento al caso in esame ci si potrebbe interrogare sul valore economico della possibilità di usufruire della spiaggia.

Nella difficoltà di quantificare tale voce di pregiudizio, la dottrina ha rilevato la possibile utilità delle tabelle<sup>44</sup> che assegnano percentuali di riduzione del prezzo ad alcuni difetti tipici dei servizi alberghieri<sup>45</sup>. Ad esempio, la pulizia insufficiente delle camere

---

<sup>43</sup> J.M.B. SERRAT, *Quality of hotel service and consumer protection: A European contract law approach*, in *Tourism Management*, 2011, pp. 277-287.

<sup>44</sup> Va messo in luce come sarebbe maggiormente efficiente prevedere tabelle europee o internazionali piuttosto che variabili da Stato a Stato.

<sup>45</sup> J.M.B. SERRAT, *Quality of hotel service and consumer protection*, cit., p. 277 ss., che utilizza come modello di riferimento la tabella di Francoforte considerata una delle migliori a livello europeo.

potrebbe essere valutata entro un range del 10%-15%. Va messo in luce come da un lato disagi insignificanti non verrebbero calcolati, dall'altro la presenza di difetti multipli potrebbe portare anche ad una riduzione del prezzo del 100%. Si consideri un hotel in una località di mare che, diversamente da come risulta nelle brochures, si trova in una posizione distante dalla spiaggia ed è rumoroso, poco pulito e privo di servizi come la piscina. La vacanza potrebbe essere interamente rimborsata, oltre all'eventuale risarcimento dei danni ulteriori.

Nel caso in esame, diverso è il pregiudizio se la presenza del sargasso abbia impedito solo la fruizione della spiaggia o qualora invece abbia reso meno piacevoli altri servizi, magari per l'odore tipico di quest'alga o perché il personale, impegnato nel limitare i suoi effetti, ha prestato meno attenzione ai clienti.

b) Una delle voci più significative di danno in tali ipotesi è “il loss of enjoyment damages”. La sua prima elaborazione si trova nella lucida motivazione di Lord Denning in *Jarvis v. Swans Tours Ltd*<sup>46</sup>, nella quale è messo in luce come il risarcimento del costo della vacanza non sia spesso sufficiente a compensare pienamente il danneggiato, ma debbano essere anche considerati il disagio e la sofferenza subiti. Lord Denning osserva, infatti, come Jarvis avesse solo 15 giorni di vacanza all'anno, che prenotava con largo anticipo e aspettava con gioia. La sua delusione era una parte significativa del pregiudizio sofferto. La tesi è successivamente ribadita da Lord Denning in *Jackson v. Horizon Holidays Ltd.*: “le persone aspettano con ansia una vacanza. Si aspettano che le promesse vengano mantenute. Quando non si realizzano, sono delusi e sconvolti. È difficile valutare in termini di denaro, ma è compito dei giudici fare il meglio possibile”<sup>47</sup>.

La giurisprudenza inglese è stata tra le prime ad aprire al risarcimento del danno non patrimoniale da vacanza rovinata ed è stata, tra quelle considerate, nella decisione della Corte di Giustizia Europea in *Leitner*<sup>48</sup>, che ha definitivamente affermato il principio. Interessanti sono state soprattutto le conclusioni dell'AG Tizzano che ha messo in luce come il risarcimento di questa voce di danno sia legato “allo sviluppo generale della responsabilità civile, ma anche, da un punto di vista più generale, al rapido sviluppo del turismo e al fatto che le vacanze, i viaggi e il tempo libero non sono più il privilegio di un settore ristretto della

---

<sup>46</sup> [1972] EWCA Civ. 8.

<sup>47</sup> [1975] 1 WLR 1468.

<sup>48</sup> *Simone Leitner v. TUI Deutschland GmbH & Co. KG*, (C-168/00, ECR 2002, I-2631).

società, ma sono un prodotto di consumo per un numero crescente di persone che dedicano parte dei loro risparmi e del loro riposo dal lavoro o dalla scuola. Il fatto stesso che le vacanze abbiano assunto un ruolo socio-economico specifico e siano diventate così importanti per la qualità della vita di un individuo, significa che il loro pieno ed effettivo godimento rappresenta di per sé un bene da tutelare<sup>49</sup>.

Questa categoria di pregiudizio è, però, di difficile quantificazione<sup>50</sup>. In *Milner*, la Corte avverte come debbano essere esaminati i risarcimenti liquidati in ipotesi analoghe, con una attenzione particolare alle caratteristiche del caso concreto<sup>51</sup>. Rilevante è, infatti, la natura della vacanza: inconvenienti in una luna di miele potrebbero causare disagi maggiori rispetto a quelli sofferti nelle ferie annuali. Incide anche la tipologia di inadempimento. Come nota la Corte, “il fanatico dello sport che si vede negare le sue strutture sportive, soffrirà più delusione di sua moglie che è perfettamente felice su un lettino a bordo piscina”<sup>52</sup>. Infatti, viene liquidata una somma maggiore alla moglie per non aver potuto indossare i vestiti meravigliosi comprati per la crociera.

Pertanto ai fini della concessione dei *loss of enjoyment damages* deve essere dimostrato il pregiudizio sofferto individualmente. È evidente, infatti, che non tutti i disagi determinano un mancato godimento della vacanza. Pertanto ai fini del suo risarcimento, il Sig. Guerrini deve dimostrare per ogni membro della sua famiglia l’incidenza dell’impossibilità di usufruire della spiaggia.

c) Tra le voci di danno sono, inoltre, ricomprese le spese sostenute a causa dell’inadempimento. Qualora tra i servizi dell’hotel fosse stata inclusa la colazione che poi non era stata fornita, il cliente avrebbe diritto a ricevere una somma pari al costo sopportato per consumarla altrove. È evidente che le spese aggiuntive devono essere una conseguenza diretta dell’inadempimento. Il Sig. Guerrini potrebbe essere risarcito dei costi di gite che non aveva previsto inizialmente, ma che era stato costretto a organizzare per supplire all’inagibilità

<sup>49</sup> Il testo è disponibile in *International Travel J.*, 2001, pp. 260, 272.

<sup>50</sup> C. SCARGILL, *Loss of enjoyment in holiday claims – Lottery or Science?*, in *Travel Law Quarterly*, 2010, p. 204.

<sup>51</sup> La Corte si richiama ad Adcock: “Contracts for holidays vary on their facts very greatly. The facilities offered by the tour company vary enormously from case to case. It would be a grave mistake to look at the facts in, for example, the Jackson case or the Jarvis case and compare those facts with the facts in another case as a means of establishing the measure of damages”.

<sup>52</sup> *Milner v. Carnival Plc.*, cit.



della spiaggia. Non potrebbe, invece, domandare la compensazione di cene in locali costosi, anche qualora adducesse di averle programmate per superare la delusione dei disagi della vacanza.

d) Nel caso in esame, non rilevano i danni alla salute, che sono ammissibili, poiché nessuno della famiglia Guerrini ha sofferto pregiudizi fisici.

Infine, va osservato come le corti inglesi siano attente ad evitare una duplicazione dei danni concessi. Si tratta di un profilo delicato posto che i differenti pregiudizi tendono a non essere chiaramente distinguibili in concreto. Spesso il risarcimento si fonda su una valutazione unitaria pragmatica di quanto quel disagio possa aver effettivamente inciso sul godimento della vacanza e sulle spese sopportate, cercando di evitare fenomeni di sovracompensazione.

In *Antcliffe v. Thomas Cook Tour Operations Ltd*<sup>53</sup> una famiglia di cinque persone aveva subito una intossicazione alimentare durante una vacanza nella Repubblica Dominicana organizzata con un tour operator. Agivano, dunque, in giudizio domandando un risarcimento pari alla diminuzione di valore e al mancato godimento della vacanza. Inoltre, la moglie, che aveva subito un trauma cranico dovuto ad un collasso, e uno dei figli chiedevano anche la liquidazione del danno alla salute. La Corte riconosce l'inadempimento del contratto ai sensi del *Supply of Goods and Services Act 1982* S.4(2), che prevede il rispetto di uno standard soddisfacente per la fornitura di beni, compresi gli alimenti<sup>54</sup>. Tuttavia, nella quantificazione del pregiudizio viene accolta la tesi del convenuto sulla necessità di evitare duplicazioni del risarcimento<sup>55</sup>.

---

<sup>53</sup> [2012] 7 WLUK 97.

<sup>54</sup> Si constata come la sussistenza del nesso di causalità rappresenti un profilo critico della decisione. Non era stato infatti dimostrata né la violazione di uno standard di igiene o di sicurezza, né soprattutto che la famiglia avesse mangiato solo nel resort. Emerge come spesso sia determinante il tipo di soggiorno acquistato con il pacchetto. Ad esempio, è più probabile che l'intossicazione sia dovuto al cibo dell'hotel nel caso si sia in un regime di pensione intera.

<sup>55</sup> Viene, infatti, liquidato un risarcimento globale di 3.000 sterline per la diminuzione del valore e la perdita di godimento, con 2/7 di questo importo da assegnare alla signora Antcliffe, 2/7 al figlio minore e 1/7 a ciascuno dei tre ricorrenti rimanenti. È poi concesso alla signora Antcliffe e al figlio minore il risarcimento per il dolore, la sofferenza e la perdita di benessere derivanti dalle loro richieste di risarcimento per lesioni personali.

### 5. Conclusioni

Alla luce di queste riflessioni<sup>56</sup> è possibile ritenere che la presenza del sargasso non può essere considerata una circostanza eccezionale e inevitabile che esclude la responsabilità del tour operator ai sensi del 2018 PTRs. Tuttavia al Sig. Guerrini, che non ha potuto fruire della spiaggia potrebbe essere concessa una riduzione del prezzo proporzionale alla diminuzione del valore del soggiorno. Per una precisa quantificazione del risarcimento è opportuna l'analisi della brochure e del contratto al fine di comprendere il peso effettivo del disagio in base alla tipologia della vacanza e delle informazioni acquisite. È possibile prospettare una quantificazione del 15-20% del totale, considerando che aveva potuto godere di tutti gli altri servizi offerti dal pacchetto. Si osserva che tale percentuale potrebbe essere aumentata qualora venisse dimostrato che la presenza del sargasso ha influito anche su altri aspetti del soggiorno fino ad arrivare anche al 50% del costo integrale<sup>57</sup>.

Inoltre, potrebbe essere risarcibile il “*loss of enjoyment damages*” in misura differente per i diversi membri della famiglia. Va dimostrato, infatti, come l'impossibilità della balneazione abbia influito sul godimento della vacanza di ciascuno di loro. La circostanza potrebbe essere stata molto rilevante per il Sig. Guerrini e uno dei figli. La moglie, invece, avrebbe potuto essere interessata maggiormente al riposo e a prendere il sole e un altro figlio avrebbe potuto, comunque, preferire la piscina e le diverse attività ludiche.

Infine, sono compensabili anche le spese che il Sig. Guerrini e la sua famiglia hanno sostenuto per supplire all'impossibilità di usufruire della spiaggia purché sia provato il rapporto di causalità.

### *Abstract*

---

<sup>56</sup> Va messo in luce come la giurisprudenza inglese sia al momento molto vicina o addirittura uguale a quella degli altri Stati dell'Unione Europea. Ci si interroga però se nei prossimi anni si possa assistere ad un distanziamento dovuto alla uscita del Regno Unito dalla UE. Benché, infatti, il 2018 PTRs rimane in vigore, la sua interpretazione non è più vincolata alle decisioni della Corte di Giustizia. In realtà, non necessariamente questo comporterà cambiamenti significativi posto che “il danno da vacanza rovinata” sembra abbastanza uniformato globalmente. Forse, però, potrebbe essere attribuita maggiore rilevanza al testo dei contratti soprattutto quando si tratta di pacchetti “su misura”.

<sup>57</sup> Sembra difficile ritenere applicabile una percentuale maggiore in base ai dati forniti.

Il saggio esamina la responsabilità del tour operator in base al diritto inglese. In tale prospettiva esamina il 2018 Ptrs. Si concentra poi sulla quantificazione del danno, specialmente la riduzione del prezzo e il danno non patrimoniale da vacanza rovinata.

*Abstract*

This article analyses the liability of the tour operator under English law. In this regard, it examines the 2018 Ptrs. It then focuses on the quantification of damages, in particular price reductions and loss of enjoyment damages.

Milano, maggio 2023