

PS12689 - RYANAIR-PREZZI SERVIZI ACCESSORI

Provvedimento n. 31360

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 5 novembre 2024;

SENTITA la Relatrice Professoressa Elisabetta Iossa;

VISTA la Parte II, Titolo III, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, e successive modificazioni (di seguito, Codice del consumo);

VISTO il "Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, violazione del divieto di discriminazioni e clausole vessatorie" (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 1° aprile 2015, n. 25411;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 29 gennaio 2024 come successivamente integrata il 21 agosto 2024, con la quale la società Ryanair DAC ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTI i propri provvedimenti del 18 giugno e 30 luglio 2024, con i quali, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per garantire un adeguato contraddittorio con la Parte;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LA PARTE

1. Ryanair DAC (di seguito, Ryanair o la Società), in qualità di professionista, ai sensi dell'articolo 18, lettera b), del Codice del consumo, con sede legale in Irlanda, è una compagnia aerea *low cost* che ha per oggetto principale l'esercizio di collegamenti aerei per il trasporto di persone e cose in Italia, fra l'Italia e i Paesi esteri e in Paesi esteri.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

2. Sulla base di alcune segnalazioni¹, nonché di informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del consumo², al Professionista sono state contestate due pratiche commerciali in presunta violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo.

3. In primo luogo, il Professionista non avrebbe fornito un'adeguata informativa ai consumatori, nel corso del processo di prenotazione sul proprio sito *web*, in merito alla finestra temporale entro la quale effettuare gratuitamente il *check-in online*, il cui termine è fissato entro due ore dalla partenza del volo, decorso il quale l'unica alternativa è il *check-in* in aeroporto.

4. Il Professionista non avrebbe altresì fornito adeguata informazione circa l'esistenza di un corrispettivo aggiuntivo, pari a cinquantacinque euro, applicabile in caso di effettuazione del *check-in* in aeroporto dopo la chiusura della finestra temporale del *check-in online*.

5. A tal riguardo, si rilevava che anche nella *e-mail* trasmessa dalla Società per riepilogare al cliente l'ordine di prenotazione, è assente qualsiasi indicazione con riguardo alla tempistica del *check-in online* e ai costi aggiuntivi per il *check-in* in aeroporto. Analogamente, nella *e-mail* trasmessa automaticamente, con la quale Ryanair ricorda di effettuare il *check-in online*, manca una menzione del limite temporale entro il quale tale modalità gratuita è disponibile.

6. Il limite temporale di due ore è indicato unicamente nell'articolo 6.2.2 dei *Terms & Conditions* e nelle FAQ del sito *web* della Società, raggiungibili al di fuori del processo di prenotazione. Il costo del servizio *check-in*, invece, è esplicitato in un altro documento separato, denominato *Tabella dei supplementi facoltativi*, cui l'articolo 6.2.4 dei *Terms & Conditions* e le FAQ rinviano.

7. In secondo luogo, al Professionista veniva contestato che, nel corso del processo di prenotazione sul proprio sito *web*, laddove selezionato il servizio denominato *priorità e bagaglio a mano*, il sistema applica automaticamente tale selezione sia per il volo di andata che per il volo di ritorno, senza darne immediata evidenza e senza mostrare la differenza di tariffa applicabile al medesimo servizio rispettivamente per il volo andata e il volo di ritorno.

8. Segnatamente, in caso di una prenotazione di andata e ritorno, una volta scelta la tariffa *Basic* ed aggiunto il servizio *priorità e bagaglio a mano*, risultava automaticamente selezionata tale preferenza per entrambi i voli, senza la visualizzazione del costo singolo applicato a tale opzione per ciascuna tratta, ma solo la somma complessivamente addebitata. L'indicazione dei costi del servizio per andata e ritorno appariva soltanto al momento del pagamento laddove il sito fornisce un riepilogo della prenotazione, con evidenza del prezzo finale e delle singole voci di costo per ciascun volo, comprese quelle derivanti dai servizi aggiuntivi.

¹ [Cfr. doc. nn. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9 e 10 di cui all'indice del fascicolo.]

² [Cfr. doc. n. 12 di cui all'indice del fascicolo.]

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) L'iter del procedimento

9. Sulla base degli elementi in atti, in data 14 dicembre 2023 è stato comunicato a Ryanair l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/12689³ in relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in possibile violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del consumo, in quanto connotate da profili di ingannevolezza e omissività e ritenute idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, in relazione al servizio *check-in online* e al servizio aggiuntivo *priorità e bagaglio a mano* in caso di viaggio di andata e ritorno.

10. Ryanair ha avuto accesso agli atti del fascicolo in data 20 dicembre 2023 e 8 luglio 2024⁴. In data 1° febbraio 2024, Ryanair ha depositato la risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio⁵.

11. In data 29 gennaio 2024, Ryanair ha presentato una proposta di impegni, integrata il 26 marzo e 22 luglio 2024. Una versione consolidata è stata fornita il 21 agosto 2024⁶.

12. Il 14 febbraio e il 9 luglio 2024 si sono svolte le audizioni con il Professionista al quale sono state richieste informazioni aggiuntive, fornite rispettivamente in data 26 marzo e 22 luglio 2024⁷.

13. In data 10 settembre 2024 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento⁸.

14. In data 11 ottobre 2024 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiesto il 24 settembre 2024, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo⁹.

2) Gli impegni

15. Gli impegni presentati dalla Società – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante¹⁰ – prevedono:

1) la modifica delle informazioni fornite ai consumatori sul sito *web* e sulla *app* di Ryanair circa la finestra temporale entro la quale effettuare il *check-in online* gratuitamente e circa i costi relativi al servizio *check-in* in aeroporto. Entrambe le informazioni saranno inserite nella pagina *web* relativa alla scelta del volo. Inoltre, nella sezione del sito *web* destinata alla selezione della tariffa, la tabella di comparazione tra i servizi inclusi in ciascuna delle tariffe offerte darà conto sia della durata della finestra temporale nella quale il servizio di *check-in online* è disponibile gratuitamente, sia dei costi associati all'esecuzione del *check-in* in aeroporto. Infine, entrambe le informazioni saranno inserite nella pagina *web* che riepiloga tutti i prodotti inclusi nella prenotazione. La modifica della *pagina web* sarà attuata entro 2-4 settimane dalla data di notifica al Professionista del presente provvedimento mentre quella della *app* entro 4-6 settimane dalla notifica;

2) l'adeguamento della *mail* di conferma della prenotazione trasmessa ai consumatori, attraverso l'inserimento dell'indicazione dell'orario di chiusura del *check-in online* e del supplemento applicabile al *check-in* in aeroporto. L'adeguamento sarà attuato entro 2-4 settimane dalla notifica;

3) la modifica della pagina *web* e della *app* di Ryanair dedicata all'acquisto del servizio *priorità e bagaglio a mano*. In particolare, nel corso del processo di acquisto *online*, in caso di prenotazione di andata e ritorno, sarà possibile effettuare immediatamente una selezione disgiunta per ciascuna tratta, visualizzando altresì il rispettivo prezzo del servizio. La modifica della *pagina web* sarà attuata entro 2-4 settimane dalla notifica, mentre la modifica della *app* entro 4-6 settimane dalla notifica;

4) un rimborso pari a cinquantacinque euro, corrispondente al supplemento pagato per il servizio *check-in* in aeroporto, a tutti i consumatori che, nel periodo 2021-2023, hanno inviato alla Società un reclamo in cui dichiaravano di non essere a conoscenza della scadenza applicata al *check-in online* o dell'esistenza di un supplemento per il *check-in* in aeroporto. Il rimborso sarà attuato entro 10-12 settimane dalla notifica;

5) un rimborso pari a quindici euro a tutti i consumatori di cui alle [100.000–200.000]* prenotazioni in relazione alle quali, nel periodo 2021-2023, è stato effettuato il *check-in* in aeroporto con il pagamento del relativo supplemento, ferma la possibilità per gli stessi consumatori di convertire tale rimborso monetario in un *voucher* del valore di venti euro utilizzabile per acquistare servizi di Ryanair sul sito *web* della Società. Ai suddetti passeggeri verrà

³ [Cfr. doc. n. 13 di cui all'indice del fascicolo.]

⁴ [Cfr. doc. nn. 23 e 45 di cui all'indice del fascicolo.]

⁵ [Cfr. doc. n. 26 di cui all'indice del fascicolo.]

⁶ [Cfr. doc. nn. 25, 37, 50 e 53 di cui all'indice del fascicolo.]

⁷ [Cfr. doc. nn. 36 e 50 di cui all'indice del fascicolo.]

⁸ [Cfr. doc. n. 54 di cui all'indice del fascicolo.]

⁹ [Cfr. doc. nn. 55 e 58 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁰ [Cfr. doc. n. 53 di cui all'indice del fascicolo.]

* [Nella presente versione alcuni dati sono omissi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.]

inviata una comunicazione via *email* all'indirizzo utilizzato al momento della prenotazione, prospettando la duplice alternativa tra il ristoro in denaro e quello tramite *voucher*. Decorso un anno, in caso di mancata scelta, Ryanair attribuirà al consumatore il ristoro monetario. Il rimborso sarà attuato entro 10-12 settimane dalla notifica;

6) un rimborso a tutti i consumatori che hanno inviato un reclamo inerente ai prezzi applicati al servizio *priorità e baglio a mano* per un volo di andata e ritorno. Il rimborso sarà pari alla differenza di prezzo pagata tra le due tratte. Il rimborso sarà attuato entro 10-12 settimane dalla notifica.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

16. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 24 settembre 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹¹, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del consumo.

17. Con parere pervenuto in data 11 ottobre 2024¹², la suddetta Autorità ha ritenuto che l'utilizzo di *internet* da parte di Ryanair risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette sul sito/app utilizzati dal professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

18. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista, consistenti in una serie di misure e interventi, agevolmente monitorabili e verificabili, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità contestati nella comunicazione di avvio del 14 dicembre 2023.

19. Complessivamente, le misure proposte forniscono ai consumatori adeguata consapevolezza circa le caratteristiche dei servizi offerti da Ryanair e i costi a essi associati.

20. In questo senso rilevano, in particolare, gli impegni nn. 1, 2 e 3 che consentono di superare le criticità dovute alla carenza informativa circa il servizio di *check-in online* e circa il servizio aggiuntivo *priorità e bagaglio a mano*.

21. Riguardo il *check-in online*, i correttivi proposti risultano idonei a rendere visibili e chiare le informazioni relative sia all'esistenza e durata della finestra temporale entro la quale i consumatori possono effettuare il *check-in online*, sia riguardo il costo associato al servizio di *check-in* in aeroporto. La pagina *web* relativa alla scelta del volo specificherà subito ai consumatori le informazioni relative al limite temporale entro cui effettuare il *check-in online* gratuitamente e il relativo supplemento per effettuare il *check-in* in aeroporto, una volta che il servizio *online* non sia più accessibile. Le stesse informazioni saranno accessibili, in modo chiaro, anche al momento della scelta tariffaria tra quelle proposte dalla Società. Successivamente, prima di procedere con la conferma della prenotazione, le informazioni saranno nuovamente riportate nella fase di riepilogo dei costi.

22. Riguardo al servizio aggiuntivo *priorità e bagaglio a mano* in caso di voli che comprendono andata e ritorno, le misure proposte consentono all'utente di effettuare una selezione disgiunta in base alla tratta, nonché di conoscere immediatamente la tariffa unitaria applicabile al servizio rispettivamente per il viaggio di andata e per il viaggio di ritorno. I correttivi proposti rendono l'informazione relativa al costo del servizio per la singola tratta immediatamente visibile per i consumatori. In tal modo, durante la fase di prenotazione *online* i consumatori apprendono quale sia il prezzo associato al servizio per ciascuna singola tratta.

23. Quanto all'impegno risarcitorio, esso si colloca in un'ottica di piena tutela e protezione del consumatore e appare idoneo a ristorare tutti i consumatori direttamente incisi dalle pratiche contestate.

Infatti, la misura proposta non è circoscritta ai soli reclamanti, ma a tutti coloro i quali si sono visti addebitare una maggiorazione per avere svolto il *check-in* in aeroporto.

Analogha misura - consistente nel rimborso della differenza di prezzo tra le due tratte - è altresì contemplata in favore dei consumatori che abbiano reclamato per la mancata chiarezza del *pricing* del servizio aggiuntivo *priorità e bagaglio a mano*.

24. Alla luce delle su esposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società Ryanair DAC, nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di illiceità della condotta oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Ryanair DAC;

RITENUTO, pertanto, di poter chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione;

¹¹ [Cfr. doc. n. 55 di cui all'indice del fascicolo.]

¹² [Cfr. doc. n. 58 di cui all'indice del fascicolo.]

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Ryanair DAC, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni proposti dal menzionato professionista, come descritti nel formulario allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del consumo e dell'articolo 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;
- c) che la società Ryanair DAC, entro novanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

Ai sensi dell'articolo 9, comma 3, del Regolamento, il procedimento potrà essere riaperto d'ufficio, laddove:

- a) il Professionista non dia attuazione agli impegni;
- b) si modifichi la situazione di fatto rispetto ad uno o più elementi su cui si fonda la decisione;
- c) la decisione di accettazione di impegni si fondi su informazioni trasmesse dalla Parte che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del consumo, in caso di inottemperanza alla presente delibera l'Autorità applica la sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 10.000.000 euro. Nei casi di reiterata inottemperanza l'Autorità può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni.

Il presente provvedimento sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

Guido Stazi

IL PRESIDENTE

Roberto Rustichelli