

Segrate, 12 aprile 2017

Via PEC protocollo.agcm@pec.agcm.it

Spett.le
AGCM - Autorità Garante della
Concorrenza e del Mercato
Direzione Generale Tutela del
Consumatore
Direzione A
Piazza Verdi, 6/A
00198 ROMA

C.a
Dott. Alessandro Borruso

PS/10642

**Oggetto: PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7
DEL CODICE DEL CONSUMO E DELL'ART. 9 DELLA DELIBERA AGCM 1 APRILE
2015, N. 25411**

Ulteriore Integrazione

Ferma restando la propria convinzione circa la non violazione del Codice del Consumo anche in ragione delle difese già svolte, da intendersi integralmente richiamate, al solo fine di risolvere le preoccupazioni dell'AGCM, si deposita, facendo seguito agli impegni già presentati in data 27 gennaio u.s., all' integrazione degli stessi depositata in data 17 febbraio u.s. e alla successiva integrazione depositata il 13 marzo 2017 ("Impegni"), l'ulteriore integrazione degli Impegni:

- A. Numero del Procedimento: PS/10642**
- B. Data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento: 16 dicembre 2016 (via PEC)**
- C. Professionista che presenta gli impegni:**
KLM - Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (Reali Linee Aeree Olandesi)
("KLM")

Via Modigliani, 45
20090 Segrate (MI) - Italia
- D. Pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento:**
L'aver disposto l'obbligo per il passeggero, "in caso di vendita di biglietti aerei a più tratte ("Flight Coupon") - e, specificamente, nel caso di biglietti A/R", l' "utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo nell'ordine previsto dal biglietto, pena il pagamento di taluni costi (cd "No show rule")"
- E. Contenuto testuale degli impegni proposti:**

Direzione Generale per l'Italia, Malta e Albania
Via Sardegna, 40 - 00187 Roma - Tel. 06487911 - Fax 0642012695
Part. IVA 01055861007/C.F. 02418530586

Société Air France S.A. au capital 126 748 775 €
Régie par le code de l'Aviation Civile RCS Bobigny B 420495178 Siret 55204300201607 Code APE 621Z
Siège Social 45, rue de Paris - 95747 ROISSY Charles de Gaulle

AIR FRANCE KLM

E.1 KLM ha già provveduto a modificare le proprie Condizioni di Trasporto (<https://www.klm.com/travel/it-it/customer-support/booking-conditions-carriage/article-1-to-5.htm>), inserendo all'Articolo 3.4 il seguente paragrafo 3.4 (e):

"(e) In deroga all'articolo 3.4 (c) di cui sopra, per i passeggeri in possesso di biglietti KLM acquistati in Italia tramite il sito www.klm.it, ovvero per il tramite di biglietteria KLM, agenzie di viaggio o call center KLM, si applica quanto segue. Tale passeggero non è tenuto a pagare una Tariffa aggiuntiva a causa di un nuovo calcolo e eventuali Costi Amministrativi ai sensi dell'articolo 3.4 (c) nel caso in cui informi KLM che non possa, per qualsiasi motivo, utilizzare il biglietto per tale volo e voglia comunque utilizzare il biglietto per le ulteriori tratte o, nel caso di biglietti multi-tratta, le tratte del ritorno. Tale comunicazione deve avvenire entro 24 ore successive all'orario di partenza della prima tratta inutilizzata del volo di andata ovvero, qualora l'orario di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore del volo di andata inutilizzato, almeno 2 ore prima della partenza del volo di ritorno, chiamando il 02 3859 4998. In assenza di tale comunicazione, tali passeggeri saranno trattati in conformità all'articolo 3.4 (c) sopracitato."

E.2 KLM provvederà, entro la data del 26 aprile 2017 a modificare le proprie Condizioni Tariffarie inserendo la seguente precisazione:

"NO-SHOW: il no-show è consentito solo a certe condizioni. Consulti le norme valide per il mercato italiano" (con il link all'Articolo 3.4 delle Condizioni di Trasporto

<https://www.klm.com/travel/it-it/customer-support/booking-conditions-carriage/article-1-to-5.htm>);

E.3 KLM ha già provveduto ad inserire, nella sezione del proprio sito Internet dedicata alle ricerche, una specifica domanda relativa alla *no-show rule*.

In sostanza, nella home page del sito KLM (<http://www.klm.it>), in alto sulla destra compare il simbolo di una lente d'ingrandimento ed una casella ove il cliente può inserire delle parole chiave al fine di effettuare una ricerca sul sito.

Una volta inserite le parole da ricercare e cliccata la lente per avviare la ricerca, compare una lista di pagine del sito web ove sono presenti le parole ricercate; in tale pagina di soluzioni della ricerca è sempre inserita, sulla sinistra, una lista di collegamenti tra i quali quello "Visualizza le prime 10 domande frequenti".

Cliccando su tale collegamento, si evidenzia una lista di 10 domande più frequentemente digitate e, tra queste, è stata inserita:

"Cosa fare se non volo una tratta del mio biglietto?".

Il link collegato a tale domanda (<https://www.klm.com/travel/it-it/customer-support/booking-conditions-carriage/article-1-to-5.htm>) rinvia alla pagina web dedicata alle Condizioni di Trasporto ove è presente la regola relativa alla *no-show rule* dedicata al mercato italiano.

E.4 KLM provvederà, entro la data del 26 aprile 2017 ad inserire, nel biglietto elettronico inviato al proprio cliente a seguito dell'acquisto, l'evidente avviso:

"Il no-show è consentito solo a certe condizioni. Per i biglietti acquistati in Italia, nel caso in cui lei perda il volo di andata, la preghiamo di contattare il numero 02 3859

4998, entro le 24 ore dalla partenza di detto volo per confermare il volo di ritorno. In mancanza di tale comunicazione, si applicherà la normativa standard. Consulti le norme valide per il mercato italiano (con il link all'Articolo 3.4 delle Condizioni di Trasporto

https://www.klm.com/travel/it_it/customer_support/booking_conditions_carriage/article_1_to_5.htm#p3)."

E.5 KLM provvederà entro la data del 30 aprile 2017 ad inserire, nella pagina del proprio sito internet dedicata alla procedura di acquisto del biglietto, l'evidente avviso:

"Il no-show è consentito solo a certe condizioni. Per i biglietti acquistati in Italia, nel caso in cui lei perda il volo di andata, la preghiamo di contattare il numero 02 3859 4998, entro le 24 ore dalla partenza di detto volo per confermare il volo di ritorno. In mancanza di tale comunicazione, si applicherà la normativa standard. Consulti le norme valide per il mercato italiano (con il link all'Articolo 3.4 delle Condizioni di Trasporto

https://www.klm.com/travel/it_it/customer_support/booking_conditions_carriage/article_1_to_5.htm#p3)."

E.6 KLM ha già provveduto ad impartire specifiche istruzioni agli addetti alle proprie biglietterie site in aeroporto così come agli addetti del proprio call center circa la nuova No-Show Rule, tanto che i clienti verranno informati da tali addetti riguardo alla stessa;

E.7 KLM provvederà entro la data del 13 aprile 2017 ad inserire, nella Sezione "Le mie prenotazioni", l'avviso:

"Nel caso in cui perdiate un volo, contattate con urgenza il numero 02 3859 4998";

F. Ferme restando le osservazioni contenute nella memoria già depositata in data 13 gennaio 2016 e quindi sulla legittimità della *no-show rule*, si confida che i presenti impegni possano essere accettati dall'Autorità, con conseguente chiusura del procedimento PS/10642, senza accertamento d'infrazione e applicazione di sanzione.

Si rimane ovviamente a completa disposizione.

Distinti saluti,



KLM

Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V.