

OMISSIS

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

AI SENSI DELL'ART. 27, COMMA 7 DEL CODICE DEL CONSUMO, DELL'ART 8 COMMA 7 DEL D.LGS.145/2007 E DELL'ART. 9 DEL REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE IN MATERIA DI TUTELA DEL CONSUMATORE

PROPOSTA DI IMPEGNI PRESENTATA DA RYANAIR DAC

1) Numero del Procedimento, data di ricezione della comunicazione di avvio del procedimento da parte del professionista

I presenti impegni sono offerti da Ryanair DAC ("Ryanair" o "Società") ai sensi dell'art. 27, comma 1, del Codice del Consumo e dell'art. 9 della delibera AGCM n. 25411 del 1° aprile 2015, al fine di rimuovere le preoccupazioni sollevate dall'Autorità Garante delle Concorrenza e del Mercato ("Autorità") con la Comunicazione di avvio del procedimento PS/12689 ("Procedimento") notificata alla Società il 14 dicembre 2023 ("Comunicazione di avvio").

2) Professionista che presenta gli impegni

RAGIONE o DENOMINAZIONE SOCIALE DELL'IMPRESA:

Gli impegni sono proposti da Ryanair DAC ("Ryanair" o "Società").

SEDE LEGALE:

Ryanair Dublin Office, Airside Business Park, Swords, County Dublin, Irlanda.

3) Pubblicità o pratica commerciale oggetto della comunicazione di avvio del procedimento

Secondo quanto prospettato dall'Autorità nella Comunicazione di avvio, Ryanair avrebbe:

- omesso di fornire ai passeggeri informazioni rilevanti in merito al termine entro il quale è possibile effettuare il *check-in online*. In particolare, nel corso del processo di prenotazione sul proprio sito *web*, Ryanair non indicherebbe che il *check-in online* è disponibile sino a due ore prima della partenza del volo e che, decorso tale termine, il *check-in* può essere effettuato esclusivamente in aeroporto. Inoltre, nella mail di conferma della prenotazione, Ryanair informerebbe il passeggero della necessità di dover effettuare il *check-in online* prima del viaggio e della circostanza che in caso di *check-in* in aeroporto vi è un supplemento da pagare, ma non preciserebbe che il *check-in online* è disponibile sino al termine di due ore prima della partenza del volo ("Pratica A");
- omesso di fornire ai passeggeri informazioni rilevanti sul servizio "*priorità e bagaglio a mano*" per l'ipotesi di acquisto di un volo A/R. In particolare, il prezzo del servizio verrebbe proposto con preselezione per l'andata e per il ritorno e senza indicazione nel prezzo unitario del servizio distintamente per andata e ritorno. Inoltre, il sistema applicherebbe automaticamente la preferenza "*priorità e bagaglio a mano*" sia al viaggio di andata che a quello di ritorno, senza che il consumatore abbia immediata percezione di tale scelta né dei prezzi singolarmente applicati ("Pratica B").

OMISSIS

Secondo l'AGCM, le condotte appena descritte potrebbero porsi in violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo.

4) **Contenuto testuale degli impegni proposti e eventuale periodo di validità in relazione ai singoli profili oggetto della comunicazione di avvio del procedimento**

La Società ritiene che le informazioni fornite ai propri passeggeri nel corso del processo di prenotazione, nella e-mail di conferma dell'acquisto, oltre che nei propri T&C e nelle *Frequently Asked Questions* disponibili sul sito *web* siano chiare e consentano ai passeggeri la piena conoscenza delle condizioni di fruibilità dei servizi inclusi nella prenotazione (in particolare con riferimento al *check-in online*) e la possibilità di assumere decisioni informate e consapevoli (in particolare con riferimento all'acquisto del servizio "*priorità e bagaglio a mano*" per i voli A/R).

Nondimeno, al fine di eliminare le preoccupazioni espresse dall'Autorità nella Comunicazione di avvio, la Società intende adottare gli impegni di seguito descritti, volti a integrare le informazioni fornite ai passeggeri con riferimento al termine per effettuare il *check-in online* e alle condizioni del servizio "*priorità e bagaglio a mano*" per i voli A/R.

Si precisa che, in ogni caso, tali impegni non pregiudicano la posizione di Ryanair e non rappresentano in alcun modo un'ammissione di responsabilità rispetto a quanto contestato nella Comunicazione di Avvio.

i. Impegni relativi alla Pratica A

Impegno 1

Saranno introdotte le seguenti modifiche al processo di prenotazione *online* sul sito *web* di Ryanair:

- a) nella pagina relativa alla selezione del volo (che compare a seguito della ricerca effettuata dal passeggero), verrà introdotta una casella di testo contenente la seguente dicitura: "*Il check-in online gratuito è disponibile fino a due ore prima della partenza prevista per il volo. Ai clienti che non effettuano il check-in online entro le 2 ore precedenti l'orario di partenza previsto per il volo (ad eccezione dei clienti Plus e Flexi Plus) verrà addebitato un supplemento di €55 a passeggero per il check-in in aeroporto*". Una volta attuato l'impegno, la pagina *web* in questione apparirà come segue:

The screenshot displays two flight options from Ryanair. Each option shows the flight number, departure time from Dublin, arrival time in Madrid, flight duration (2h 30m), and the starting price. A 'Seleziona' button is present for each flight. Below the flight cards, a blue information box contains the following text: 'Il check-in online gratuito è disponibile fino a due ore prima della partenza prevista per il volo. Ai clienti che non effettuano il check-in online entro le 2 ore precedenti l'orario di partenza previsto per il volo (ad eccezione dei clienti Plus e Flexi Plus) verrà addebitato un supplemento di €55 a passeggero per il check-in in aeroporto.'

- b) nella pagina relativa alla scelta della tariffa, nella quale si offre al passeggero una comparazione tra i servizi inclusi in ciascuna delle tariffe disponibili, verrà introdotta la voce "*Check-in online gratuito*", con

OMISSIS

la precisazione “*Check-in online gratuito tra le 24 e le 2 ore precedenti l’orario di partenza previsto*”. Inoltre, con riferimento alle tariffe Basic e Regular, alla voce relativa al “*Check-in gratuito in aeroporto*” (escluso per le due tariffe in questione), verrà inserita la precisazione “*55€ per il check-in in aeroporto*” con, in nota, la precisazione “*Se non effettui il check-in online gratuito, ti verrà addebitato un supplemento di €55 a passeggero per il check-in in aeroporto*”.

Nelle immagini che seguono, si rappresenta la pagina web in questione nella sua versione attuale e così come apparirà in seguito all’attuazione dell’impegno (le modifiche sopra descritte sono segnalate dalla freccia gialla):

Versione attuale

Check-in gratuito in aeroporto ⁱ Fino a 40 minuti prima del volo			✓	✓
Passa rapidamente i controlli ⁱ Salta le file con Fast Track				✓
Cambia volo senza commissioni ⁱ Se prevista, pagherai solamente la differenza tariffaria				✓
Passa a un volo precedente ⁱ Flessibilità nel giorno della partenza				✓

Versione modificata in seguito all’adozione dell’impegno

Bagaglio da stiva da 20 kg ⁱ Porta tutti i vestiti e i liquidi che vuoi			✓	
Check-in gratuito in aeroporto ⁱ Fino a 40 minuti prima del volo	55€ per il check-in in aeroporto	55€ per il check-in in aeroporto	✓	✓
Passa rapidamente i controlli ⁱ Salta le file con Fast Track	↑	↑		✓
Check-in online gratuito ⁱ Concediti più tempo in aeroporto	✓ Tra 24 e 2 ore prima della partenza*	✓ Tra 60 giorni e 2 ore prima della partenza*	✓ Tra 60 giorni e 2 ore prima della partenza	✓ Tra 60 giorni e 2 ore prima della partenza
Cambia volo senza commissioni ⁱ Se prevista, pagherai solamente la differenza tariffaria	↑	↑	↑	✓ ↑
Passa a un volo precedente ⁱ Flessibilità nel giorno della partenza	↑	↑	↑	✓ ↑
ⁱ Informazioni sulle nostre tariffe ^v	*Se non effettui il check-in online gratuito, ti verrà addebitato un supplemento di €55 a passeggero per il check-in in aeroporto			

c) nella sezione di riepilogo dei prodotti inseriti nel carrello, visibile durante tutto il processo di prenotazione e fino alla pagina conclusiva nella quale il passeggero inserisce i dati di pagamento e conclude l’acquisto, verrà introdotta la seguente dicitura: “*Il check-in online gratuito è disponibile fino a due ore prima della partenza prevista per il volo. Ai clienti che non effettuano il check-in online entro le 2 ore precedenti l’orario di partenza previsto per il volo (ad eccezione dei clienti Plus e Flexi Plus) verrà addebitato un supplemento di €55 a passeggero per il check-in in aeroporto*”.

Attuato l’impegno, la sezione di riepilogo dei prodotti inseriti nel carrello apparirà come segue:

OMISSIS

Price breakdown	
Flights	
Dublin to Madrid Thur 7 Jul - 06:15 - 09:45 - FR 6395	
2 x Adult Value fare	€39.98
2 x 20kg check-in bag	€30.00
Barcelona to Dublin Thur 14 Jul - 06:15 - 09:45 - FR 6875	
2 x Adult Value fare	€39.98
2 x 20kg check-in bag	€30.00
Passengers	
View full details	
Total to pay	€139.96

Il check-in online gratuito è disponibile **fino a due ore prima** della partenza prevista per il volo. Ai clienti che non effettuano il check-in online entro le 2 ore precedenti l'orario di partenza previsto per il volo (ad eccezione dei clienti Plus e Flexi Plus) verrà addebitato un **supplemento di €55** a passeggero per il check-in in aeroporto.

Impegno 2

Nella e-mail relativa al *check-in online* inviata da Ryanair il giorno precedente la data del volo, con la quale la Società già oggi rammenta ai propri passeggeri di effettuare il *check-in online* onde evitare il pagamento di un supplemento per il *check-in* in aeroporto, sarà aggiunta la dicitura: *“Ricorda, il check-in online chiude 2 ore prima dell’orario di partenza previsto per il tuo volo. Effettua il check-in online per evitare il supplemento di €55 per il check-in in aeroporto”*.

Pertanto, in seguito all’attuazione dell’impegno, la e-mail relativa al *check-in online* apparirà come segue:

OMISSIS



Non dimenticare di effettuare il check-in online del tuo volo per Paris Beauvais.

Effettua il check-in adesso



In alternativa, utilizza l'app Ryanair

Consigliato per te

Se non hai già l'app Ryanair, scaricala e fai il check-in lì. In questo modo avrai accesso alla tua carta d'imbarco direttamente dal tuo cellulare.

Scarica subito

Ricorda, il check-in online chiude 2 ore prima dell'orario di partenza previsto per il tuo volo. Effettua il check-in online per evitare il supplemento di €55 per il check-in in aeroporto.

RYANAIR 2024 © Ryanair DAC | Terms & Conditions | Privacy Policy | Contact us

ii. Impegni relativi alla Pratica B

Impegno 3

Nell'ambito del processo di prenotazione *online* sul sito *web* di Ryanair, verrà modificata la pagina dedicata all'acquisto del servizio "*priorità e bagaglio a mano*". In particolare, verranno elencate le singole voci di costo del servizio per ciascuna delle due tratte di andata e ritorno. Il pulsante "Diverso per il ritorno?" verrà pertanto rimosso e il consumatore potrà selezionare l'opzione di acquisto del servizio solo per una o entrambe le tratte.

Una volta attuato l'impegno, la pagina *web* in questione apparirà come segue:

OMISSIS

Seleziona il tipo di bagagli che desideri portare a bordo*

*Selezione obbligatoria

Bagagli a mano

Priorità e 2 bagagli a mano

- Sii tra i primi passeggeri a salire a bordo
- Bagaglio a mano da 10 kg e 1 bagaglio piccolo

Solo borsa piccola

- Fila standard
- Deve entrare nello spazio sotto il sedile

40 x 20 x 25 cm

1 borsa piccola
può essere riposto sotto il sedile

40 x 20 x 25 cm e 55 x 40 x 20 cm

Priorità e 2 Bagagli a mano

Dublino a Roma (Fiumicino)

Test Booking	<input type="radio"/> 1 sola borsa piccola Incluso nella tariffa	<input type="radio"/> Aggiungi per 15,00€
--------------	--	--

Roma (Fiumicino) a Dublino

Test Booking	<input type="radio"/> 1 sola borsa piccola Incluso nella tariffa	<input type="radio"/> Aggiungi per 14,00€
--------------	--	--

iii. Impegni relativi a entrambe le Pratiche A e B

Impegno 4

Al fine di incrementare la chiarezza informativa anche per i passeggeri che effettuano la prenotazione tramite dispositivo mobile, Ryanair intende adottare modifiche analoghe a quelle previste con gli Impegni 1 e 3 relativamente alla versione *desktop* del proprio sito *web* anche al processo di prenotazione tramite *app*. Pertanto, a valle dell'accoglimento degli impegni proposti, anche nel processo di prenotazione tramite *app*: (i) verrà chiarito che il *check-in online* è disponibile sino a due ore prima della partenza del volo; (ii) nella sezione dedicata all'acquisto del servizio "priorità e bagaglio a mano" verranno elencate le singole voci di costo del servizio per ciascuna delle due tratte di andata e ritorno e verrà introdotta la dicitura indicata con riferimento all'Impegno 3.

Impegno 5

Con riguardo alla **Pratica A**:

- Ryanair rimborserà i passeggeri che con riferimento al periodo rilevante (anni 2021, 2022 e 2023) hanno inviato alla Società un reclamo richiedendo il rimborso del supplemento per il *check-in* in aeroporto (i) affermandosi inconsapevoli del limite di tempo per il *check-in* online di 2 ore prima della partenza prevista del volo o (ii) lamentando di aver effettuato il *check-in* a pagamento in aeroporto per mancata conoscenza dell'applicazione di un supplemento per usufruire del servizio (o del suo ammontare) o che, per altre ragioni specifiche, ritenevano la gratuità del servizio. L'ammontare del rimborso, effettuato sullo strumento di pagamento utilizzato al momento della prenotazione del volo, sarà pari alla cifra pagata per il supplemento relativo al *check-in* in aeroporto (i.e. €55);

OMISSIS

- inoltre, nell'impossibilità di individuare – al netto di coloro che hanno inviato una segnalazione – gli altri passeggeri che nel periodo di riferimento hanno effettuato il *check-in* in aeroporto con il pagamento del relativo supplemento pari a 55 Euro in quanto influenzati dalle asserite carenze informative sulle tempistiche del *check-in online* contestate nella Comunicazione di avvio, Ryanair offrirà una misura compensativa a tutti i passeggeri che nel periodo di riferimento hanno effettuato il *check-in* in aeroporto (e pagato il relativo supplemento), anche se questi passeggeri hanno effettuato il *check-in* in aeroporto per ragioni differenti dalle asserite carenze informative contestate, consentendo di scegliere tra un *voucher* di ammontare pari a 20 Euro utilizzabile per servizi Ryanair acquistati sul proprio sito *web*, valido per un anno o, in alternativa, un versamento in danaro di ammontare pari a 15 Euro. Ai destinatari della misura verrà inviata comunicazione via e-mail all'indirizzo utilizzato al momento della prenotazione, con l'indicazione della possibilità di scegliere tra l'attivazione del *voucher* o, in alternativa, il rimborso in forma di versamento in danaro. Nel caso in cui, ad un anno dal ricevimento della comunicazione via e-mail, il passeggero non abbia richiesto il rimborso in danaro né attivato il *voucher*, Ryanair provvederà direttamente a effettuare il versamento di 15 Euro per ciascun passeggero sulla carta di credito utilizzata al momento della prenotazione del volo.

Con riguardo alla **Pratica B**, Ryanair offrirà un rimborso ai passeggeri che hanno inviato alla Società un reclamo relativo all'acquisto del servizio "*priorità e bagaglio a mano*" per un volo A/R, in particolare con riferimento al diverso prezzo applicato per il servizio sulle due tratte. Il rimborso sarà pari alla differenza tra i due prezzi applicati per il servizio sulle tratte di andata e ritorno (o viceversa, ove il prezzo applicato per il servizio sulla tratta di ritorno fosse maggiore del prezzo applicato sulla tratta di andata).

iv. Tempistiche di attuazione degli impegni proposti

Ryanair si impegna a dare attuazione agli impegni proposti a tempo indeterminato, entro i seguenti termini decorrenti dalla notifica del provvedimento di conclusione del procedimento con accettazione degli impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo:

- Impegni 1 e 2: 2-4 settimane;
- Impegni 3 e 4: 4-6 settimane;
- Impegno 5: 10-12 settimane.

5) Considerazioni circa l'ammissibilità e l'idoneità degli impegni a rimuovere i profili di illegittimità contestati nell'avvio dell'istruttoria

Ryanair ritiene che gli impegni sopra esposti siano senz'altro ammissibili e idonei a superare le preoccupazioni sollevate dall'Autorità con la Comunicazione di avvio e ad offrire un ristoro adeguato ai passeggeri eventualmente danneggiati dalle asserite carenze informative.

Per quanto attiene alla loro ammissibilità, come noto, l'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo, individua come unico limite alla valutazione, da parte dell'Autorità, degli impegni proposti dal professionista la "*manifesta scorrettezza e gravità della pratica commerciale*". Nel caso di specie le condotte oggetto della Comunicazione di avvio non rivestono i caratteri della manifesta gravità e scorrettezza, anche tenuto conto del numero esiguo di segnalazioni ricevute dall'Autorità con riferimento a ciascuna pratica e versate al fascicolo istruttorio. Inoltre, come emerge dalla Comunicazione di avvio, l'istruttoria è tesa a verificare se le pratiche commerciali in questione

OMISSIS

possano essere ingannevoli ai sensi degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, senza alcuna contestazione di presunta aggressività ai sensi degli articoli 25 e 26 dello stesso Codice.

Quanto invece all'idoneità degli impegni a superare le preoccupazioni espresse nella Comunicazione di avvio, si osserva che le misure proposte contribuiscono significativamente ad arricchire le informazioni già a disposizione dei consumatori che effettuano la loro prenotazione sul sito *web* di Ryanair, così da aumentare la consapevolezza degli stessi con riferimento ai termini entro i quali può essere effettuato il *check-in online* e alle condizioni per l'acquisto del servizio "*priorità e bagaglio a mano*" per i voli A/R.

In particolare:

- gli Impegni 1 e 2 consentiranno di ribadire al passeggero i limiti temporali previsti per il *check-in online*. Nella specie, l'Impegno 1 consentirà di rendere ancora più evidente il limite delle due ore sin dalla fase di prenotazione (a partire dal momento della ricerca del volo, fino al momento del pagamento). L'Impegno 2, integrando la mail di *reminder* relativa al *check-in* che Ryanair già oggi invia ai passeggeri il giorno prima del volo proprio al fine di ricordare di effettuare il *check-in online* gratuitamente, consente di ribadire – a ridosso della partenza del volo – che il *check-in online* dovrà essere effettuato non oltre le due ore che precedono la partenza prevista, garantendo così che i passeggeri non dimentichino tale circostanza;
- l'Impegno 3 consentirà, mediante le modifiche grafiche e testuali sopra descritte, di offrire ai passeggeri ulteriore informazione in merito al prezzo per tratta del servizio "*priorità e bagaglio a mano*" per i voli A/R. In particolare, si ritiene che l'introduzione della dicitura "*Aggiungi per € XX*" nel display per ciascuna tratta renderà ancora più esplicito ai passeggeri il prezzo specifico del servizio per ciascuna tratta, anche quando differente, nonché la possibilità di acquistare il servizio per una sola tratta.
- con l'Impegno 4, Ryanair intende attuare modifiche analoghe a quelle proposte per la versione *desktop* del proprio sito *web* (ci si riferisce, in particolare, agli Impegni 1 e 3), anche al processo di prenotazione tramite *app*: questo consentirà di incrementare la chiarezza informativa anche per i passeggeri che effettuano la prenotazione tramite dispositivo mobile.

Infine, con riferimento all'Impegno 5, Ryanair – pur convinta di aver sempre fornito ai propri passeggeri informazioni complete ed esaustive in merito ad entrambe le pratiche oggetto della Comunicazione di avvio – ha ritenuto di tutelare pienamente i consumatori potenzialmente interessati in particolare (i) rimborsando integralmente i passeggeri che nel periodo di riferimento hanno inviato segnalazioni lamentando le asserite carenze informative contestate con la Comunicazione di avvio con riferimento a entrambe le pratiche A e B; (ii) con riferimento alla pratica A, offrendo la misura compensativa sopra descritta a tutti i passeggeri che hanno effettuato il *check-in* in aeroporto nel periodo di riferimento (e pagato il relativo supplemento), anche se questi passeggeri hanno effettuato il *check-in* in aeroporto per ragioni indipendenti dalle asserite carenze informative relative alle tempistiche di *check-in online* contestate con la Comunicazione di avvio.

6) Eventuale versione non riservata e non confidenziale degli impegni

Non applicabile.

OMISSIS

Si auspica che questa Autorità – valutata l' idoneità degli Impegni a rimuovere le perplessità sollevate nella Comunicazione – voglia concludere il Procedimento nei confronti di Ryanair così come previsto dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

OMISSIS

OMISSIS