

PS12674 - WIZZAIR - PREZZI SERVIZI ACCESSORI
Allegato al provvedimento n. 31311

NUNZIANTE • MAGRONE

*

1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

1.1 Procedimento: PS12674, avviato con provvedimento notificato per posta elettronica certificata e ricevuto in data 8 novembre 2023 (“**Avvio**”).

1.2 Gli impegni vanno letti alla luce dei riscontri alla richiesta di informazioni del 26.03.2024 che dimostrano che la pratica commerciale contestata non è scorretta.

2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Wizz Air Hungary Ltd.

3. PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Questa On.le Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (“**AGCM**” o “**Autorità**”) ha comunicato, con provvedimento prot. 0091066 dell’8 novembre 2023 (“**Provvedimento**” o “**Avvio**”), l’avvio del procedimento PS/12674 (“**Procedimento**”), deliberato ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni (“**Codice del Consumo**”), nonché ai sensi dell’art. 6 del “*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 10 aprile 2015 e contestuale richiesta di informazioni ai sensi dell’art. 12, comma 1, del Regolamento.

Nell’Avvio sono state individuate le due condotte della Società oggetto di indagine, nello specifico:

- 1) Wizz Air avrebbe omesso di indicare esaustivamente che, nel caso in cui il passeggero non effettui il check-in online entro 3 ore dalla partenza del volo, va incontro ad oneri aggiuntivi.

NUNZIANTE • MAGRONE

- Non sarebbe stata indicata in maniera adeguata la scadenza delle “3 ore dalla partenza del volo” nella pagina di prenotazione;
- 2) nella procedura di acquisto online del biglietto, non sarebbe presentato in maniera trasparente il prezzo del servizio della polizza di assicurazione proposta in abbinamento con i voli.

Per quanto concerne la condotta *sub 1*), stando a quanto riportato dall’Autorità, “*durante il processo di prenotazione on line, il Sito si limita ad avvertire che in caso di mancato acquisto del posto a sedere, il passeggero potrà fare il check-in solo nelle 24 ore dalla partenza, senza indicare che il check-in on line non sarà più disponibile decorse le 3 ore dalla partenza e che, in tal caso, potrà essere fatto unicamente in aeroporto con un aggravio significativo dei costi a carico del consumatore, per un importo di 40 euro.*” ed inoltre che “*il Sito potrebbe risultare ingannevole in quanto le informazioni fornite al consumatore non sarebbero immediatamente disponibili nel loro complesso e risulterebbero inidonee a consentirgli di comprendere adeguatamente il prezzo del servizio.*”

Nel caso della condotta *sub 2*), invece, “*l’ingannevolezza scaturirebbe dal fatto che nella pagina di prenotazione, al momento della selezione dell’opzione assicurativa, il vettore suddivide le informazioni, mostrando nel checkbox di selezione il prezzo unitario per “/persona”, senza che sia immediatamente percepibile che detto prezzo sarà calcolato anche in base al numero di passeggeri inclusi nella prenotazione e di giorni intercorrenti tra l’andata e il ritorno (in caso di volo A/R).*”

L’Avvio ipotizza, pertanto, una violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo.

4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

La Società ha dimostrato, nel suo riscontro del 14.12.2023, e successivamente nel suo riscontro del 25.03.2024, come il consumatore venga reso edotto delle specifiche modalità di *check-in* online e di *check-in* in aeroporto e delle relative tempistiche sin dalla prima pagina del percorso di prenotazione. Durante il c.d. *booking flow*, infatti, Wizz Air specifica ripetutamente le tempistiche per effettuare il *check-in* online (in base alla scelta del pacchetto di prenotazione del volo, 30 giorni o 24 ore prima della partenza), le modalità di *check-in* automatico ed in aeroporto – tramite Wizz Air (entrambe presenti nella sezione “servizi aggiuntivi”, corredate dalla spiegazione del servizio tramite il menù a tendina). Inoltre, tutte le informazioni riguardanti il check-in e l’imbarco sono facilmente reperibili al link:

NUNZIANTE • MAGRONE

<https://wizzair.com/it-it/info-servizi/informazioni-prenotazione/check-in-e-imbarco> .

La Società ha peraltro fatto presente che al consumatore viene inviata sistematicamente una e-mail di reminder per il *check-in* online almeno 24 ore prima della partenza del volo acquistato.

Inoltre, Wizz Air ha evidenziato come il prezzo mostrato per l'assicurazione è specificato essere "per persona, al giorno, tasse incluse". La menzionata specifica non risulta fuorviante, poiché, essendo posizionata alla fine delle tre opzioni (assicurazione annullamento, multirischi e nessuna assicurazione), è facilmente comprensibile per il consumatore medio che la dicitura sia riferita alle due tipologie di assicurazione a pagamento.

È altrettanto facilmente comprensibile che entrambi i prezzi mostrati per le rispettive assicurazioni siano da considerarsi per persona.

Tuttavia, al solo scopo di eliminare ogni dubbio di criticità consuméristiche, Wizz Air propone i seguenti impegni.

a. Impegno n. 1:

La Società si impegna ad implementare l'inserimento di una specifica riguardante le tariffe per:

- a) il *check-in* in aeroporto tramite Wizz Air; e
- b) il *check-in* in aeroporto per tutti i passeggeri che non hanno effettuato il *check-in* online entro le 3 ore dalla partenza del volo acquistato;

già dalla schermata di scelta del volo, per poi ribadirla ulteriormente al momento della scelta dei servizi aggiuntivi, così come presentato in questo primo *mock-up* in inglese:

NUNZIANTE • MAGRONE

Wizz Air logo and navigation menu: PLAN, INFORMATION, CHECK-IN & BOOKINGS, SIGN IN, ENGLISH.

Flights > Passengers & baggages > Seats > Services > Payment

All prices are per passenger and include taxes

Budapest BUD → Brussels Charleroi CRL

36% CO₂ emission | SHOW FLIGHT PRICE CHART

Calendar view for October 2018, with Wed 12, Oct highlighted.

Flight details: Wed, 12 Oct 2018, 06:05 UTC+1 (Budapest) → 08:20 UTC+1 (Brussels Charleroi), 1h 20m, operated by Wizz Air Hungary.

Free carry-on bag (40cm x 30cm x 20cm) in the cabin placed under the seat.

Free online check-in between 24 and 3 hours before departure. Check-in at the airport costs 40 EUR.

Basic price: Continue for Ft52,890. SOLD OUT.

Fare Type	Price (per passenger)	Key Features
ALL IN & FULL FLEX (Wizz Plus)	+ Ft25,689	Free carry-on bag, Free premium or normal seat selection, 32kg checked-in bag, Free Airport & online check-in up to 30 days before flight departure, 10kg trolley bag on board, Online flight change without flight change fees, Refund to Wizz account.
PACK & SAVE (Wizz Go)	+ Ft19,590	Free carry-on bag, Free regular seat selection, 20kg checked-in bag, Free Airport & online check-in up to 30 days before flight departure.
QUICK TRAVEL (Wizz Smart)	+ Ft12,690	Free carry-on bag, Free regular seat selection, 10kg trolley bag on board, Free online check-in between 24 and 3 hours before departure, Priority boarding.

operated by Wizz Air Hungary | Show all benefits | Cancel

Information

Check in online for free with WIZZ Basic between 24 and 3 hours before the flight departure. Airport check-in service can be purchased on the website for a fee of 13 EUR during the booking process. Without this service a fee of EUR 40 will be charged at the airport.

All prices are per passenger and include taxes. Schedule times shown are the local times of the departure and arrival city.

Summary: Wed, 12 Oct 2018, 06:05 UTC+1 → 08:20 UTC+1. REGULAR PRICE from Ft17,990. Wizz Plus PRICE from Ft15,690.

Il testo in italiano, che corrisponderà alla traduzione del testo in inglese mostrato nello screenshot, avrà questo tenore: “*Check-in online gratuito fra 24 e 3 ore prima della partenza*” e “*Check-in online gratuito fra 24 e 3 ore prima della partenza con Wizz Basic. Il check-in in aeroporto potrà essere acquistato sul sito durante la fase di prenotazione al prezzo di 13 EUR. Senza questo servizio, una penale di 40 EUR sarà applicata in aeroporto.*”

NUNZIANTE • MAGRONE

Nello screenshot sono mostrate quattro tipologie di tariffe: a) *Wizz Basic*; b) *Wizz Smart* (attualmente non presente sul sito); c) *Wizz Plus* e d) *Wizz Go*. Il Team IT di Wizz Air sta attualmente testando il layout del sito sia con queste quattro tariffe, sia con le tre tariffe classiche attualmente offerte sul sito dalla Società (*Wizz Basic*, *Wizz Plus* e *Wizz Go*).

L'inserimento della tariffa "*Wizz Smart*" è ancora in fase di approvazione definitiva. Nel caso venisse implementata, le specifiche riguardanti le tempistiche per il *check-in* online, come sopra presentate, non subiranno alcuna modifica.

In questo modo, già dalla prima schermata del *booking flow*, le modalità di a) *check-in* online gratuito, con la tariffa Wizz Basic – o se implementata anche con la tariffa Wizz Smart – a partire dalle 24 ore a 3 ore¹ prima della partenza; b) *check-in* automatico (disponibile per 2,99 euro al momento della prenotazione); c) *check-in* in aeroporto – tramite Wizzair.com (al costo di 13 euro) e d) *check-in* in aeroporto – se non effettuato altrimenti prima delle 3 ore dalla partenza (costo di 40 euro), verranno rese chiare e di immediata comprensione per il consumatore, evitando così ogni asserito difetto di informativa.

Inoltre, le tempistiche concernenti le diverse modalità di *check-in* saranno mostrate in maniera chiara: i.e. la "finestra" temporale per effettuare il *check-in* gratuito, scegliendo la tariffa *Wizz Basic* (oppure Wizz Smart), che sarà mostrata al consumatore già dal primo passaggio dell'iter di prenotazione.

Questa nuova presentazione delle modalità e tempistiche di *check-in* presenti sul sito di Wizz Air permetterà dunque ulteriormente ai passeggeri di essere informati adeguatamente ed evitare l'applicazione della penale di 40 euro in aeroporto.

b. Impegno n. 2

Wizz Air si impegna, altresì, a rimborsare i 2181 passeggeri che, avendo dichiarato di aver riscontrato asseriti malfunzionamenti del sito e dell'app durante la fase di *check-in online*, non sono riusciti ad effettuare il *check-in* 3 ore prima della partenza del volo, vedendosi addebitato il costo del *check-in* in aeroporto. Il rimborso sarà effettuato nonostante la mancanza di ogni riscontro sull'asserito malfunzionamento (evidentemente, continuato nel tempo) sia del sito web che dell'app della compagnia; circostanza sulla cui veridicità si dubita fortemente.

¹ L'indicazione di questa specifica "finestra" temporale per il *check-in* online è dovuta a ragioni tecniche per la gestione del volo da parte di Wizz Air in ogni aeroporto.

NUNZIANTE • MAGRONE

A partire dal 2019 fino al 2023, i reclami - con conseguenti richieste di rimborso del supplemento - inviati dai consumatori italiani, afferenti a tali “malfunzionamenti” del sito o dell’app, sono stati 1063.

Con riferimento a questi 1063 reclami, il numero totale di passeggeri ai quali è stato addebitato il supplemento per il *check-in* in aeroporto, poiché non sono riusciti ad effettuare il *check-in online* - entro le tempistiche indicate, ovvero entro 3 ore dalla partenza del volo - a causa dei sopracitati asseriti malfunzionamenti, è stato 2294². Ad oggi, solamente 113 passeggeri sono stati rimborsati dalla Società, poiché solo i loro reclami sono risultati fondati ed idonei all’aver diritto al rimborso.

Si evidenzia, infatti, come nella stragrande maggioranza dei reclami, i consumatori non forniscano prove dell’asserito malfunzionamento del sito e/o dell’app di Wizz Air durante la fase di *check-in* e pertanto non avrebbero diritto ad un rimborso della *check-in fee* pagata in aeroporto.

Ciononostante, in un’ottica di massima collaborazione con gli Uffici, la Società ha deciso di procedere al rimborso dei 2181³ passeggeri.

Pertanto, Wizz Air si impegna ad offrire ai 2181 consumatori la scelta per le modalità del rimborso che riterranno più congrua tra:

- a) ristoro tramite *Wizz Credit* del 120% della cifra pagata da ogni passeggero⁴ per il *check-in* in aeroporto;
- b) rimborso monetario integrale del 100% della cifra pagata da ogni passeggero per il *check-in* in aeroporto.

I passeggeri riceveranno una e-mail che li avvertirà della presenza del *Wizz Credit* sul loro account.

Nel caso in cui scegliessero di mantenere il voucher, esso sarà spendibile entro due anni dal ricevimento della comunicazione. Se, invece, debitamente informati, vorranno optare per annullare il *Wizz Credit* e richiedere invece il rimborso monetario integrale del 100% della cifra pagata, basterà rivolgersi al *contact center* di Wizz Air per procedere all’annullamento del *Wizz Credit* e all’emissione del rimborso monetario.

²Si precisa che il numero totale dei passeggeri (2294) è più alto rispetto al numero dei reclami (1063) poiché ogni singolo reclamo può essere riferito ad uno o più passeggeri.

³Ovvero 2294 meno i 113 già rimborsati.

⁴Durante il periodo di riferimento, il supplemento pagato dai passeggeri per il check-in in aeroporto è passato da 30 Euro (2015 – 2021) a 35 Euro (Marzo 2021 – Ottobre 2022) e da ultimo a 40 Euro (Nov. 2022-presente).

NUNZIANTE • MAGRONE

c. Impegno n. 3

Relativamente alla condotta n. 2, Wizz Air si impegna a rendere ancora più immediata e trasparente la presentazione ed il layout del servizio aggiuntivo dell'assicurazione viaggio, prenotabile alla conclusione dell'iter di acquisto del volo:

Assicurazione di viaggio
Preparati a viaggiare nel modo più sicuro

Assicurazione Annullamento ⓘ

Copertura per cancellazione
fino al 100% dei costi del volo e fino a € 500 per costi di viaggio in caso di malattia o decesso. Sono escluse le restrizioni per i viaggi imposte dai governi.

7,26 €

Il prezzo mostrato è per persona, al giorno, tasse incluse. Per il prezzo totale, fare riferimento alla casella riepilogativa mostrata a sinistra.

Assicurazione Multirischi con Annullamento ⓘ

Copertura per cancellazione
fino al 100% dei costi del volo e fino a € 500 per costi di viaggio in caso di malattia o decesso. Sono escluse le restrizioni per i viaggi imposte dai governi.

Spese mediche all'estero
fino a € 250.000.

Perdita o furto del bagaglio
fino a € 1.500

Mancata partenza
fino a € 200

Scegli un'opzione ▼

Il prezzo mostrato è per persona, al giorno, tasse incluse. Per il prezzo totale, fare riferimento alla casella riepilogativa mostrata a sinistra.

Nessuna assicurazione

Nessuna assicurazione

[Condizioni di Polizza - Assicurazione Annullamento](#), [Documento informativo del prodotto assicurativo \(assicurazione per cancellazione\)](#), [Termini e condizioni dell'assicurazione \(assicurazione di viaggio e cancellazione\)](#), [Documento informativo del prodotto assicurativo \(assicurazione di viaggio e cancellazione\)](#)

La scritta “Il prezzo mostrato è per persona al giorno, tasse incluse. Per il prezzo totale, fare riferimento alla casella riepilogativa mostrata a destra” eliminerà ogni confusione relativa all’effettivo costo della polizza assicurativa.

5. CONSIDERAZIONI CIRCA L’AMMISSIBILITÀ E L’IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL’AVVIO DELL’ISTRUTTORIA

NUNZIANTE • MAGRONE

La Società è fermamente convinta che l'informativa fornita durante tutto il booking flow riguardante a) le tempistiche e costi dei servizi di check-in online e b) il costo del servizio aggiuntivo per l'assicurazione sia assolutamente chiara e trasparente, e lo sia sempre stata.

Gli impegni, dunque, rappresentano un ulteriore miglioramento della trasparenza della presentazione di tali informazioni, e non sotto intendono in alcun modo un riconoscimento, diretto o indiretto, di una pratica scorretta.

Con riferimento all'Impegno 1: l'impegno offre una soluzione per evitare ogni tipo di confusione circa l'ammontare del supplemento per il *check-in* in aeroporto e per rendere ulteriormente più chiare le tempistiche concernenti il *check-in* online gratuito. Il consumatore è altresì reso edotto – svariate volte durante l'iter di prenotazione – della finestra temporale che va dalle 24 alle 3 ore prima della partenza del volo per poter effettuare il *check-in* online gratuito.

Con riferimento all'Impegno n. 2: l'impegno offre una soluzione di carattere eccezionale, poiché i passeggeri che riceveranno il *Wizz credit* o che decideranno di richiedere l'annullamento del *Wizz Credit* con conseguente richiesta del rimborso monetario sono coloro che non hanno diritto ad alcun risarcimento/rimborso. Cionondimeno, in un'ottica di massima e continua collaborazione con gli Uffici e in un orientamento sempre volto a garantire ai consumatori la miglior esperienza possibile con il *booking flow* e con i voli di Wizz Air, la Società ha deciso di fornire le due opzioni di rimborso sopracitate.

Con riferimento all'Impegno n. 3: l'impegno chiarisce e specifica che il costo del servizio aggiuntivo della polizza assicurativa è calcolato in base al numero di passeggeri inclusi nella prenotazione e di giorni intercorrenti tra l'andata e il ritorno, eliminando ogni tipo di confusione per il consumatore, invero improbabile.

6. DURATA

Gli impegni, per come sono strutturati, non hanno una particolare scadenza.

Essi non sono sottoposti a condizioni sospensive.

Con osservanza

NUNZIANTE • MAGRONE

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Simone Gambuto', written in a cursive style.

Simone Gambuto