

IP117B - RYANAIR

Provvedimento n. 24290

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 27 marzo 2013;

SENTITO il Relatore Professor Piero Barucci;

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

VISTA la legge 24 novembre 1981, n. 689;

VISTA la propria delibera n. 22511, del 15 giugno 2011 (PS892), con la quale l'Autorità ha accertato, tra l'altro, la scorrettezza delle pratiche commerciali consistenti: **A)** nelle modalità di prospettazione di taluni messaggi pubblicitari diffusi a mezzo internet e/o a mezzo stampa; **B)** nelle modalità di indicazione del prezzo di un biglietto aereo sul sito internet *www.ryanair.com/it* all'inizio del sistema di prenotazione *on line* dei voli, nonché nell'impossibilità di perfezionare l'acquisto con la specifica carta di credito indicata come esente da commissioni; **C)** nell'eccessiva onerosità della *fee* amministrativa richiesta per il rimborso di un biglietto aereo non fruito, nonché nella collocazione all'interno del sito internet del vettore delle informazioni concernenti la procedura per le richieste di rimborso; **D)** nelle informazioni e comunicazioni rivolte ai consumatori italiani in lingua diversa dall'italiano (inglese); **E)** nei maggiori oneri da corrispondere per i servizi di cambio di date e/o orari e/o nome e/o tratte di un volo e per riemissione della carta di imbarco.

VISTE le proprie delibere n. 22889 del 18 ottobre 2011 e n. 23613 del 30 maggio 2012 (IP117), con le quali l'Autorità ha dapprima contestato e poi accertato che il comportamento della società Ryanair Ltd costituisce violazione dell'articolo 27 comma 12, del Codice del Consumo per non aver ottemperato alla delibera del 15 giugno 2011, n. 22511, con riferimento ai profili di scorrettezza di cui alle pratiche descritte alle precedenti lettere **B)** e **C)**;

VISTA la propria delibera n. 24093 del 5 dicembre 2012 (IP117B), con la quale l'Autorità ha nuovamente contestato a Ryanair la violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo per avere reiteratamente inottemperato al provvedimento n. 22511, del 15 giugno 2011, con riferimento ai profili di scorrettezza di cui alla pratica descritta alla precedente lettera **B)**;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I. PREMESSA

1. Con provvedimento n. 22511, del 15 giugno 2011, notificato a Ryanair in data 28 giugno 2011, l'Autorità ha accertato la scorrettezza di 5 pratiche commerciali poste in essere dal vettore aereo irlandese Ryanair tra le quali quella descritta alla precedente lettera **B)** consistente nello scorporo di alcuni elementi di costo rientranti nel prezzo dei biglietti aerei, a volte qualificati anche come "*oneri facoltativi*", che venivano normalmente separati dal prezzo delle tariffe pubblicizzato ed addebitati ai consumatori nel corso del processo di *booking* (ad es. il *web check in* e l'IVA sui voli nazionali italiani) o al termine dello stesso processo di prenotazione al momento del pagamento con carta di credito (la *tariffa amministrativa*).

2. Tali elementi di costo, aggiungendosi ed incrementando considerevolmente la tariffa inizialmente proposta, erano in grado di falsare in maniera apprezzabile la scelta del consumatore in relazione al costo effettivo del servizio¹, non osservando quel principio secondo il quale il prezzo dei biglietti per il trasporto aereo deve essere chiaramente ed integralmente indicato, sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da rendere immediatamente e chiaramente percepibile l'esborso finale.

3. Con specifico riferimento alla *tariffa amministrativa* per pagamento con carta di credito, il provvedimento che ha sanzionato la pratica ha accertato che tale supplemento non corrisponde a un servizio diverso e ulteriore, rispetto a quello di trasporto² e che, trattandosi di una componente di costo del servizio offerto dal professionista non separabile dal prezzo del biglietto aereo, risulta inscindibilmente connesso alle modalità di pagamento accettate dal professionista per regolare le transazioni effettuate *on line* sul proprio sito internet in lingua italiana.

4. Alla luce di tali considerazioni, l'Autorità ha vietato l'ulteriore diffusione della pratica commerciale sopra descritta.

¹ [Inoltre, anche l'impossibilità di perfezionare l'acquisto di un biglietto aereo sul sito internet Ryanair con la specifica carta di credito indicata come esente da commissioni, è stata ritenuta condotta non rispondente a criteri di normale diligenza.]

² [Tale principio trova conferma non solo nella giurisprudenza amministrativa, ma anche nella normativa nazionale (Legge 2 aprile 2007 n. 40), negli orientamenti espressi dalla Commissione Europea a seguito dell'indagine (Sweep) condotta nel 2007 per l'applicazione della Direttiva sulle pratiche commerciali scorrette e, più recentemente, nel Regolamento CE n. 1008/2008, recante "Norme comuni per prestazione di servizi aerei nella Comunità", in GUCE, L 293/3, del 31 ottobre 2008.]

5. Non avendo il professionista adottato, entro il termine previsto nella delibera n. 22511³, alcuna misura al fine di rimuovere i profili di scorrettezza accertati dall'Autorità in relazione alla condotta sopra descritta, con provvedimento n. 22889 del 18 ottobre 2011, l'Autorità ha contestato a Ryanair di aver violato, per questo specifico aspetto, la più volte citata delibera del 15 giugno 2011, n. 22511⁴, successivamente deliberandone l'inottemperanza con provvedimento n. 23613 del 30 maggio 2012⁵.

6. In quest'ultimo provvedimento l'Autorità, pur accertando l'inottemperanza e applicando una sanzione amministrativa, ha tenuto in debita considerazione l'impegno del professionista a modificare definitivamente, entro la data del 1° dicembre 2012, le modalità di rappresentazione ai consumatori del prezzo dei biglietti aerei offerti, ovvero a non indicare ed applicare separatamente alcun supplemento al momento del pagamento con carta di credito⁶. In particolare, occorre evidenziare che tale impegno era stato espressamente condizionato da Ryanair al fatto che anche le altre maggiori compagnie operanti sul mercato italiano avessero adottato i medesimi rimedi con la medesima tempistica realizzando, in tal modo, quell'allineamento temporale rispetto ai principali concorrenti, condizione che poi si realizzava con la parallela assunzione del medesimo impegno da parte dei principali vettori (Alitalia e Easyjet) e contestuale chiusura dei relativi procedimenti di inottemperanza.

7. In data 4 dicembre 2012, il professionista ha trasmesso una propria comunicazione con la quale dichiarava che, a far data dal 29 novembre 2012, tutti i prezzi dei biglietti aerei proposti sul sito *internet* www.ryanair.com includevano, in conformità all'impegno preso con l'Autorità, anche la tariffa amministrativa e non subivano alcun incremento al momento del pagamento con carta di credito⁷. In particolare, Ryanair affermava che dal 29 novembre tutti i prezzi indicati nel sito web italiano risultavano "*admin fee inclusive ... in line with our commitment of 25 may 2012*".

8. Tuttavia, sulla base di informazioni acquisite d'ufficio dall'Autorità alla data del 4 e 13 dicembre 2012⁸, nonché di successive richieste di intervento pervenute sia da parte di consumatori che dell'associazione Altroconsumo, nel periodo 6 dicembre 2012 – 22 gennaio 2013⁹, è emersa la reiterazione della pratica commerciale oggetto dei provvedimenti sopra citati.

9. In particolare, a fronte dell'eliminazione della "*tariffa amministrativa*", è risultato che il professionista ha proceduto ad introdurre una nuova commissione, denominata *Tassa carta di credito*, pari al 2% dell'importo totale della transazione, che si aggiungeva al termine del processo di prenotazione *on line* nel caso di pagamento con carta di credito (ovvero principalmente Visa e Mastercard¹⁰ - Cfr. successive schermate 1 e 2). Solo nel caso di pagamento con carta di debito¹¹ il prezzo inizialmente proposto non subiva incrementi.

Schermata 1 – Inizio del processo di prenotazione *on line* (selezione)

³ [La lettera m) del provvedimento n. 22511 prevedeva "che il professionista comunicasse all'Autorità, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alle diffida di cui ai punti a), b), c), ed e)". Specificamente, la lettera b) si riferiva alla pratica indicata nel provvedimento come lett. B e relativa ai diversi supplementi aggiuntivi rispetto al prezzo inizialmente proposto, tra cui la commissione per pagamento con carta di credito.]

⁴ [Taluna documentazione acquisita d'ufficio in data 14 ottobre 2011 dimostrava, infatti, che i prezzi dei biglietti aerei offerti in promozione dal professionista sulla home page del proprio sito web e quelli indicati nel processo di prenotazione *on line* nello stesso sito *internet*, risultavano al netto del web check in e dell'IVA sui voli nazionali italiani, nonché della tariffa amministrativa per pagamento con carta di credito. Tali oneri venivano aggiunti in un momento successivo alla scelta della tariffa da parte del consumatore.]

⁵ [Nel corso del procedimento di inottemperanza, il professionista ha implementato le misure proposte sia per ciò che concerne la web check in fee che per quanto riguarda le ulteriori voci di costo inevitabili e prevedibili che venivano presentate nel corso della procedura di prenotazione separatamente dalla tariffa (ad es. Tassa ETS Levy), mentre, in relazione alla tariffa amministrativa, Ryanair si impegnavano a non incorporarla dal prezzo del biglietto a partire dal 1° dicembre 2012.

Cfr. le delibere relative al caso IP 117 – Ryanair, pubblicate sul sito www.agcm.it - Bollettino Settimanale - Anno XXI - n. 43, del 14 novembre 2011 e Anno XXII - n.22 del 20/06/2012.]

⁶ [L'Autorità ha irrogato a Ryanair Ltd, per non aver ottemperato a questa specifica pratica, una sanzione amministrativa pecuniaria pari a 37.500 € euro.

Con il provvedimento di chiusura del 30 maggio 2012 veniva, altresì, accertata l'inottemperanza alla pratica relativa all'eccessiva onerosità della fee amministrativa richiesta per il rimborso di un biglietto aereo non fruito, nonché nella collocazione all'interno del sito *internet* del vettore delle informazioni concernenti la procedura per le richieste di rimborso.]

⁷ [Alla comunicazione venivano allegati alcuni screenshots relativi alla simulazione di acquisto di un volo Venezia-Treviso/Alghero in cui si riscontrava la coincidenza tra prezzo iniziale proposto e prezzo finale di acquisto del volo.]

⁸ [Cfr. docc. nn. 4 e 7 di cui all'indice del fascicolo.]

⁹ [Cfr. docc. nn. 5, 9 e 11 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁰ [In caso di pagamento con: Master Card e Ryanair Mastercard, Visa, Ryanair Visa e voucher prepagato 3V Visa.]

¹¹ [Ryanair cash passport o Visa connect o Visa debit/Delta o Visa electron o Laser.]

Screenshot of the Ryanair website showing flight selection and pricing for a round trip from Bologna to Brindisi.

Volo di andata da Bologna per Brindisi

Settimana prec.		Settimana suc.				
dom, dic 16 da 36.49 EUR	lun, dic 17 da 71.16 EUR	mar, dic 18 da 83.49 EUR	mer, dic 19 da 148.39 EUR	gio, dic 20 da 99.99 EUR	ven, dic 21 da 99.99 EUR	sab, dic 22 da 148.39 EUR

Selezionare un volo

Tariffa normale Adulto 148.39 EUR mer 19 dic 12 19:45 Partenza Volo FR4338 21:15 Arrivo

Volo di andata

Tariffa normale
Partenza Bologna 19.45
Arrivo Brindisi 21.15
1 x Adulto 92.99 EUR
Tariffa: 92.99 EUR
Tassa EU261: 2.00 EUR
Check-In Online: 6.00 EUR
ETS Levy: 0.25 EUR
Spese 6.00 EUR
Amministrative: 25.24 EUR
Italian Domestic VAT 14.91 EUR
Costo totale: 148.39 EUR

Totale 148.39 EUR

I costi opzionali, come il supplemento carta di credito pari al 2% dell'importo totale della transazione e la tariffa per il bagaglio, presentato al check-in non sono inclusi. Fare clic qui per maggiori dettagli.

[NUOVA RICERCA](#) [SCEGLI E CONTINUA](#)

Home | Domande frequenti | Informativa sulla privacy | Termini e Condizioni generali di trasporto | Termini di utilizzo | Contatti | Tasse e supplementi
Copyright 2009 Ryanair Ltd.

martedì 4 dicembre 2012 17:38

Schermata 2 – Fine del processo di prenotazione *on line* (pagamento) con carta di credito Visa

Payment - Ryanair.com - Windows Internet Explorer

https://www.bookryanair.com/SkySales/booking.aspx?culture=it-IT&c=it-IT#Payment

File Modifica Visualizza Preferiti Strumenti ?

Preferiti Siti suggeriti Raccolta Web Slice


Payment - Ryanair.com

Pagina Sicurezza Strumenti

RYANAIR.COM
RYANAIRHOTELS.COM
ORA DISPONIBILE AL TERMINE DELLA FASE DI PRENOTAZIONE

Cerca » Seleziona » Servizi » Noleggio auto » **Pagamento** » Itinerario

Dettagli contatto
Indirizzo email
Conferma indirizzo e-mail
Prefisso Internazionale
Codice internazionale
Paese Prefisso del cellulare Numero di cellulare
☐ Non ho un numero di cellulare

Iscrizione alla mailing list

☐ **Iscrizione alla mailing list**
Selezionare questa casella se si desidera iscriversi alla mailing list di Ryanair.
Gli iscritti riceveranno informazioni da Ryanair e dai suoi partner. L'iscrizione alla mailing list può essere annullata in qualsiasi momento.

Volo
Volo di andata 19/12/2012 19.45
Bologna » Brindisi
Tariffa: 92.99 EUR
Tassa EU261: 2.00 EUR
Check-In Online: 6.00 EUR
ETS Levy: 0.25 EUR
Spese Amministrative: 6.00 EUR
Tasse: 26.24 EUR
Italian Domestic VAT: 14.91 EUR
Costo totale: 148.39 EUR
Extra
1 x Tassa Carta di credito 3.59 EUR
Costo totale
Costo totale 151.98 EUR

Payment - Ryanair Vouchers
Referenza del voucher **RETRIEVE**

Payment
Your Debit/Credit card will be debited the following amount(s)
Total Payment amount *Incluso la tassa della carta di credito* 151.98 EUR

Il titolare Dettaglia
Italy
Visa
Title Nome Cognome
Titolo
Numero di carta o di conto
Data di scadenza CVV
Mese di scadenza Anno di scadenza Numero di controllo (CVV)

Informazioni di Indirizzo di titolare
When entering VAT number the billing address must match the company address for the purpose of VAT claims
VAT Number
Via
Città **Codice Postale**

RYANAIRHOTELS.COM
ORA DISPONIBILE AL TERMINE DELLA FASE DI PRENOTAZIONE

start Nuova scheda - Wind... AGCM - Autorità Gara... Payment - Ryanair.co... Documenti - Micros... martedì 4 dicembre 2012 17.41

10. In altre ipotesi, invece, il professionista indica all'inizio del processo di prenotazione contestualmente una tariffa piena e una tariffa scontata, riportata in netta maggiore evidenza (i.e. nel totale da pagare). Al termine del processo di prenotazione, quest'ultima tariffa si incrementa del 2% se si effettua il pagamento con carta di credito (Cfr. successive schermate 3 e 4).

Schermata 3 - Simulazione del 30 novembre 2012 relativa al volo solo andata Milano – Trapani in data 5 dicembre 2012 - Inizio del processo di prenotazione *on line* (selezione)

Seleziona - Ryanair.com - Mozilla Firefox

https://www.bookryanair.com/SkySales/booking.aspx?culture=it-IT&cl=it-it#Select

Volo di andata da Milano (Bergamo) per Trapani

Settimana prec. Settimana suc.

dom, dic 02	lun, dic 03	mar, dic 04	mer, dic 05	gio, dic 06	ven, dic 07	sab, dic 08
66.26 EUR	66.26 EUR	50.59 EUR	50.59 EUR	51.05 EUR	66.26 EUR	42.25 EUR

Selezionare un volo

☒ No Tasse Adulto 50.59 EUR **mer 05 dic 12** 08:35 Partenza **Volo FR9091** 10:15 Arrivo

☐ Tariffa normale Adulto 66.05 EUR **mer 05 dic 12** 18:30 Partenza **Volo FR9093** 20:05 Arrivo

Volo di andata

No Tasse

Partenza Milano (Bergamo) 08:35

Arrivo Trapani 10:15

1 x Adulto 30.74 EUR

Tariffa: 30.74 EUR

Tassa EU261: 2.00 EUR

Check-In Online: 6.00 EUR

ETS Levy: 0.25 EUR

Spese Amministrative: 6.00 EUR

Tasse: 0.00 EUR

Italian Domestic VAT: 5.60 EUR

Sub Total: 50.59 EUR

Tariffa scontata: -4.61 EUR

Costo totale: 45.98 EUR

Tariffa piena

Tariffa scontata

Totale 45.98 EUR

I costi opzionali, come le tasse amministrative e le tariffe per il bagaglio presentato al check-in non sono inclusi. Fare clic qui per maggiori dettagli

RIUNTA CERCA SCEGLI CONTINUA

Home | Domande frequenti | Informativa sulla privacy | Termini e Condizioni generali di trasporto | Termini di utilizzo | Contatti | Tasse e supplementi

Copyright 2009 Ryanair Ltd.

Schermata 4 - Fine del processo di prenotazione on line (pagamento) con carta di credito Mastercard

Payment - Ryanair.com - Mozilla Firefox

https://www.bookryanair.com/SkySales/booking.aspx?culture=it-IT&cl=it-it#Payment

Dettagli contatto

Indirizzo email: sergio.merlino@agcm.it

Conferma indirizzo e-mail: sergio.merlino@agcm.it

Prefixo Internazionale: Italy (39)

Paese: 39

Prefixo del cellulare: 320

Numero di cellulare: 4799696

☐ Non ho un numero di cellulare

Iscrizione alla mailing list

☐ Iscrizione alla mailing list

☒ Selezionare questa casella se si desidera iscriversi alla mailing list di Ryanair.

Gli iscritti riceveranno informazioni da Ryanair e dai suoi partner. L'iscrizione alla mailing list può essere annullata in qualsiasi momento.

Payment - Ryanair Vouchers

Referenza del voucher: Referenza del voucher

Payment

Your Debit/Credit card will be debited the following amount(s)

Total Payment amount Includo la tassa sulla carta di credito 47.09 EUR

Il titolare Dettaglia

Italy

Master Card

Title: Nome

Cognome

Numero di carta o di conto

Data di scadenza: Mese di scadenza Anno di scadenza CVV

Numero di controllo (CVV)

Informazioni di Indirizzo di titolare

When entering VAT number the billing address must match the company address for the purpose of VAT claims

VAT Number

Via

Via 2

Via 3

Città

Codice Postale

ACQUISTA ORA

Home | Domande frequenti | Informativa sulla privacy | Termini e Condizioni generali di trasporto | Termini di utilizzo | Contatti | Tasse e supplementi

Copyright 2009 Ryanair Ltd.

Volo

Volo di andata 05/12/2012 08:35

Milano (Bergamo) » Trapani

Tariffa: 30.74 EUR

Tassa EU261: 2.00 EUR

Check-In Online: 6.00 EUR

ETS Levy: 0.25 EUR

Spese Amministrative: 6.00 EUR

Tasse: 0.00 EUR

Italian Domestic VAT: 5.60 EUR

Sub Total: 50.59 EUR

Tariffa scontata: -4.61 EUR

Costo totale: 45.98 EUR

Extra

Tassa Carta di credito: 1.11 EUR

Costo totale 47.09 EUR

RYANAIRHOTELS.COM

Vola e Dormi a Prezzi Incredibili

ORA DISPONIBILE AL TERMINE DELLA FASE DI PRENOTAZIONE

11. La pratica commerciale presenta, dunque, il medesimo profilo di scorrettezza già accertato.

12. Pertanto, con provvedimento del 5 dicembre 2012, n. 24093, l'Autorità ha nuovamente contestato a Ryanair la violazione di cui all'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, per aver reiteratamente inottemperato, in relazione alla pratica di cui alla lettera B), alla delibera dell'Autorità n. 22511 del 15 giugno 2011.

II. LE ARGOMENTAZIONI DELLA PARTE

13. Il provvedimento di contestazione della reiterata inottemperanza alla delibera del 15 giugno 2011, n. 22511 è stato comunicato a Ryanair in data 19 dicembre 2012¹².

14. Il professionista, con comunicazione pervenuta in data 22 gennaio 2013¹³, ha contestato che le modifiche apportate ai sistemi di pagamento con carta elettronica tramite sito *web* rappresentino una "*continuazione*" della pratica sanzionata con il citato provvedimento originario, precisando: 1) di aver incluso la tariffa amministrativa nel prezzo pubblicizzato; 2) di non scorporare più dal prezzo del biglietto alcun sovrapprezzo fisso legato all'utilizzo di determinati sistemi di pagamento; 3) di applicare, eventualmente ed esclusivamente per l'utilizzo di alcune carte, in particolare quelle di credito, una percentuale pari al 2% strettamente legata al costo di utilizzo del mezzo di pagamento, rendendolo noto al consumatore prima del pagamento, e non più una tariffa fissa; 4) di aver sostanzialmente modificato i mezzi di pagamento a disposizione del consumatore, rendendo quelli gratuiti la regola, non l'eccezione, e l'utilizzo delle carte di credito residuali.

15. Nel corso dell'audizione, tenutasi in data 30 gennaio 2013, Ryanair ha affermato di ritenere, in totale buona fede, di aver correttamente adempiuto al dettato della delibera dell'Autorità, in particolare nella parte relativa alla incorporazione della c.d. *administration fee* nel prezzo reclamizzato nella *website* e ciò in quanto: 1) il procedimento dell'Autorità italiana si è svolto in parallelo con il procedimento della OFT britannico avente medesimo oggetto e concluso con delibera dal contenuto similare; 2) la delibera dell'Autorità non specificava in modo dettagliato le modalità di adempimento imposte, in particolare relativamente alla rappresentazione di sovrapprezzi legati alle modalità di pagamento, a differenza di quanto contenuto nel parallelo provvedimento dell'OFT; 3) di aver ritenuto di seguire le modalità imposte nel provvedimento dell'OFT assumendo che queste fossero nella lettera e nello spirito idonee anche a soddisfare la delibera dell'Autorità italiana predisponendo modalità identiche per entrambi i Paesi; 4) che l'OFT non ha lamentato alcuna difformità tra il comportamento di Ryanair e la propria delibera; 5) che in entrambi i Paesi le modalità di rappresentazione del prezzo adottate da Ryanair sono identiche a quelle adottate da altre compagnie per il Regno Unito.

16. Con riferimento al pagamento con carte elettroniche, il professionista ha affermato, altresì, di ritenere di aver correttamente adempiuto alle prescrizioni imposte rendendo gratuiti tutti i sistemi di pagamento basati su carta di debito e di aver radicalmente modificato il sovrapprezzo relativo all'utilizzo di carte di credito, rendendolo minimale e proporzionale al valore della transazione, come del resto è stato fatto dalle altre compagnie nelle altre giurisdizioni interessate. Inoltre, Ryanair ha rilevato come la medesima legislazione comunitaria a tutela del consumatore è applicata in modo difforme nella Unione e che, relativamente alla implementazione della misura contestata, se fosse venuta a conoscenza della discrepanza tra l'interpretazione della delibera e le modalità applicative poste in essere, la compagnia non avrebbe esitato a uniformarsi ai desideri dell'Autorità sin da subito.

17. Il prezzo pubblicizzato all'inizio del processo di prenotazione è effettivamente il prezzo che il consumatore deve pagare per l'acquisto del biglietto aereo qualora vengano utilizzate come strumento di pagamento le più comuni carte elettroniche di debito. Solo nel caso il consumatore decida di utilizzare una carta elettronica di credito, viene applicata una commissione variabile e corrispondente al 2% del valore della transazione¹⁴.

18. Tale pratica, secondo il professionista, risulterebbe pienamente conforme sia con la il testo dall'articolo 23 del Regolamento (CE) n. 1008/2008¹⁵, sia con le prassi ritenute legittime da altre Autorità europee¹⁶.

19. Per tutte le ragioni sin qui esposte, data la strutturale diversità tra il sistema attuale e quello oggetto del provvedimento originario in ragione delle attuali modalità di presentazione del prezzo del biglietto aereo, della pluralità di sistemi di pagamento elettronici ora a disposizione del consumatore italiano e del diverso trattamento, in percentuale minima e ben riconoscibile, del pagamento con carta di credito, Ryanair ritiene di aver pienamente adempiuto alla prescrizioni contenute nelle delibere n. 22511 del 15 giugno 2011 e n. 23613 del 30 maggio 2012

¹² [Cfr. doc. n. 8 di cui all'indice del fascicolo.]

¹³ [Cfr. doc. n. 12 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁴ [Inoltre, Ryanair ha sottolineato come, a differenza di ciò che l'Autorità ha ravvisato nelle indagini istruttorie nel provvedimento originario relative alle difficoltà di pagamento con la Visa Electron, unica modalità di pagamento all'epoca gratuita, attualmente non vi è alcuna difficoltà di pagamento con le numerose carte di debito utilizzabili dal consumatore.]

¹⁵ [Ai sensi dell'art. 23 del Regolamento, "[...] il prezzo finale da pagare è sempre indicato e include tutte le tariffe aeree passeggeri o merci applicabili, nonché tutte le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione [...]. I supplementi di prezzo opzionali sono comunicati in modo chiaro, trasparente e non ambiguo all'inizio di qualsiasi processo di prenotazione e la loro accettazione da parte del passeggero deve avvenire sulla base dell'esplicito consenso dell'interessato («opt-in»)].

¹⁶ [Secondo Ryanair, la valorizzazione della distinzione tra carte di debito e carte di credito, sarebbe già stata riconosciuta come legittima dall'ente deputato alla protezione dei consumatori del Regno Unito, l'Office of Fair Trading ("OFT") la quale, al termine di una lunga istruttoria condotta proprio nel settore della vendita online di biglietti aerei, avrebbe riconosciuto legittima la pratica di escludere le commissioni relative all'utilizzo di carte elettroniche di credito dal prezzo pubblicizzato all'inizio della procedura di acquisto. A fortiori, il professionista ha evidenziato come l'Italia sia il paese europeo ove le carte di debito e le carte prepagate abbiano il maggior successo commerciale, a scapito delle carte di credito, allegando, in proposito, uno studio indipendente sul settore e sottolineando che i mezzi gratuiti che il consumatore italiano ha oggi a disposizione per perfezionare l'acquisto di un biglietto Ryanair sono concreti e massivi. In base a tale orientamento e alla stretta collaborazione con cui l'OFT e l'Autorità italiana hanno lavorato nel corso delle indagini istruttorie, Ryanair ha fatto legittimo affidamento sulla correttezza della distinzione tra carte di credito e carte di debito.]

dell'Autorità, ritenendo, che il provvedimento di inottemperanza IP117B non sia legittimo e non sia idoneo ad accertare la eventuale scorrettezza di una pratica commerciale del tutto diversa da quella oggetto del provvedimento originario.

20. Ciononostante, nel corso dell'audizione tenutasi in data 30 gennaio 2013, il professionista ha dichiarato di essere disposto a modificare nuovamente e con speditezza la versione italiana del proprio sito *Internet* includendo nel prezzo del biglietto il supplemento carta di credito con la possibilità di applicare uno sconto nel caso di selezione di uno strumento di pagamento più economico.

21. In data 8 febbraio 2013 Ryanair ha poi informato l'Autorità che, a far data dal 7 febbraio 2013 avrebbe indicato il prezzo comprensivo di ogni onere relativo al pagamento con carta di credito con l'applicazione di uno sconto nel caso di pagamento con strumenti di pagamento più economici e specificamente con carta di debito ("*... prices displayed on the Italian language version of Ryanair.com and in our Italian press advertisements will be inclusive of a 2% credit card fee. Customers who wish to pay for their flights by a debit card will avail of a 2% discount off the advertised price. This discounted price will be activated and displayed when the customer selects "payment with a debit card" in the price box displayed on each page of the booking process, or when the customer selects a debit card as a payment method on the payment page of the booking process*") (Cfr. successive schermate 5 e 6), depositate agli atti del fascicolo nel corso dell'audizione).

Schermata 5 – Inizio del processo di prenotazione *on line* (selezione)

The screenshot shows the Ryanair.com website interface for flight selection. The main heading is "RYANAIR.COM" with a sub-header "RYANAIRHOTELS.COM". The page is in Italian and shows the "Selezione" (Selection) step of the booking process. It displays flight options from Rome (Ciampino) to Dublin T1. A table lists various flight dates and prices. A detailed breakdown of the selected flight (March 30) is shown, including the base fare, taxes, and a 2% discount for credit card payment. The total price is 104.65 EUR. The page also includes a "Totale" section with the final price and a "NUOVA RICERCA" button.

Volo di andata da Roma (Ciampino) per Dublin T1	
Settimana prec.	Settimana suc.
mar, gen 29 da 254.59 EUR	dom, feb 03 da 57.11 EUR
mer, gen 30 da 104.65 EUR	lan, feb 04 da 57.11 EUR
gio, gen 31 da 88.33 EUR	
ven, feb 01 da 88.33 EUR	
sab, feb 02 da 74.05 EUR	

Volo di andata	
Tariffa normale	
Partenza Roma (Ciampino) 20:35	
Arrivo Dublin T1 22:55	
1 x Adulto	62.99 EUR
Tariffa	62.99 EUR
Tassa RU261	2.00 EUR
Check-in Online	6.50 EUR
ETS Levy	0.25 EUR
Sopra	6.00 EUR
Tasse	25.59 EUR
Supplemento carta di credito	2.03 EUR
Costo totale	104.65 EUR

Totale 104.65 EUR	
I costi opzionali, come la tariffa per il bagaglio presentato al check-in non sono inclusi.	
☺ Sconto, paga con carta di debito: 102.66 EUR	
☹ Paga con carta di credito: 104.65 EUR. Fare clic qui per maggiori dettagli.	

Schermata 6 – Fine del processo di prenotazione *on line* (pagamento)

RYANAIR.COM **RYANAIRHOTELS.COM** ORA DISPONIBILE AL TERMINE DELLA FASE DI PRENOTAZIONE

Cerca » Seleziona » Servizi » Noleggio auto » **Pagamento** » Itinerario

Dettagli contatto
 Indirizzo email:
 Conferma indirizzo e-mail:
 Prefisso Internazionale:
 Paese: Prefisso del cellulare: Numero di cellulare:
☐ Non ho un numero di cellulare

Iscrizione alla mailing list
 Iscriverti riceverai informazioni da Ryanair e dai suoi partner. L'iscrizione alla mailing list può essere annullata in qualsiasi momento.

Volo
 Volo di andata: 30/01/2013 20.35
 Roma (Ciampino) » Dublin 72
 Tariffa: 62.99 EUR
 Tassa EU261: 2.00 EUR
 Check-In Online: 6.00 EUR
 ETS Levy: 0.35 EUR
 Spese Amministrative: 6.00 EUR
 Sconto: 23.99 EUR
 Supplemento carta di credito: 2.65 EUR
Costo totale: 104.65 EUR

Costo totale
 Costo totale: 104.65 EUR
☐ Sconto, paga con carta di debito: 102.60 EUR
☒ Paga con carta di credito: 104.65 EUR

Payment - Ryanair Vouchers
 Referenza del voucher: RETRIEVE

Payment
 Total Payment amount: 104.65 EUR
 Il titolare Dettaglio:
 Selezionare un Paese:
 Selezione:
 Title: Nome: Cognome:
 Tit: Nome: Cognome:
 Via:
 Via 2:
 Via 3:
 Città: Codice Postale:
 Città: Codice Postale:

Informazioni di indirizzo di titolare
 L'indirizzo dovrà essere lo stesso indicato sull'estratto conto della carta che utilizza per il pagamento.

ACQUISTA ORA

Home | Domande frequenti | Informativa sulla privacy | Termini e Condizioni generali di trasporto | Termini di utilizzo | Contatti | Tasse e supplementi
 Copyright 2009 Ryanair Ltd.

III. VALUTAZIONI

22. Alla luce delle risultanze istruttorie è da ritenersi che il comportamento posto in essere dal professionista, a partire dal 1° dicembre 2012 [data in cui Ryanair avrebbe dovuto modificare definitivamente le modalità di rappresentazione ai consumatori del prezzo dei biglietti aerei offerti, tenendo fede all'impegno preso nel corso del precedente procedimento di inottemperanza (IP117)] e fino alla data del 7 febbraio 2013 (momento in cui dette modalità appaiono definitivamente rimuovere i profili di scorrettezza contestati), costituisca, con specifico riferimento alla pratica di cui alla lettera **B**), reiterata inottemperanza alla più volte citata delibera del 15 giugno 2011, n. 22511.

23. In particolare, nell'arco temporale di riferimento sopra indicato (1° dicembre 2012 - 7 febbraio 2013), il professionista ha introdotto un nuovo supplemento, denominato "*Tassa carta di credito*", che è richiesto al termine del processo di prenotazione *on line* di un volo in caso di pagamento con numerose carte di credito (Ryanair Mastercard, Ryanair Visa, Voucher prepagato 3V Visa, Master Card e Visa), di importo pari al 2% del prezzo del servizio di trasporto selezionato dal consumatore, così incrementando la tariffa inizialmente proposta (cfr. precedenti schermate nn. 1 e 2).

24. Tale condotta, sebbene attuata con modalità differenti rispetto al passato (applicazione di un costo aggiuntivo al termine del processo di prenotazione *on line* di un volo calcolato in percentuale sul totale della transazione e non in misura fissa), reitera, nella sostanza, il comportamento scorretto già sanzionato nel provvedimento n. 22511 del 15 giugno 2011.

25. In tale provvedimento, come in altre precedenti e successive delibere dell'Autorità, si è evidenziato che il prezzo dei biglietti per il trasporto aereo deve essere chiaramente ed integralmente indicato, sin dal primo contatto con il consumatore, in modo da rendere immediatamente percepibile l'esborso finale.

26. Tale principio trova conferma non solo nella giurisprudenza amministrativa, ma anche nella normativa nazionale (Legge 2 aprile 2007 n. 40), negli orientamenti espressi dalla Commissione Europea a seguito dell'indagine (*Sweep*) condotta nel 2007 per l'applicazione della Direttiva sulle pratiche commerciali scorrette e, più recentemente, nel Regolamento CE n. 1008/2008. Più in dettaglio, con riguardo alle modalità di presentazione delle tariffe aeree, l'articolo 23 del citato Regolamento comunitario, dispone che la tariffa aerea sia indicata, qualsiasi sia il mezzo di comunicazione utilizzato per la sua offerta - compreso *internet* - "*all inclusive*": specificamente "*Il prezzo finale da pagare è sempre indicato e include tutte le tariffe aeree passeggeri o merci applicabili, nonché tutte le tasse, i diritti ed i supplementi inevitabili e prevedibili al momento della pubblicazione*".

27. Inoltre, assume rilievo l'articolo 3, comma 4, del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010 n. 11¹⁷ di recepimento della Direttiva (CE) n. 2007/64¹⁸ sui servizi di pagamento nel mercato interno, in forza del quale *"il beneficiario non può applicare spese al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento"*, mentre è consentito, ai sensi del comma 3 dello stesso articolo, applicare uno sconto nel caso di utilizzo di un particolare strumento di pagamento¹⁹.
28. In particolare, nella delibera n. 22511, del 15 giugno 2011 (PS892) si è ritenuta scorretta l'applicazione di un supplemento di 5 €, per passeggero e per tratta, richiesto dal professionista, al termine del processo di prenotazione, a titolo di pagamento del servizio di trasporto aereo mediante carta di credito, non ritenendo rilevante l'esistenza o meno nel sito *Internet* in lingua italiana del professionista di modalità di pagamento degli acquisti alternative e gratuite (dapprima la Visa Electron e, dal dicembre 2009, la Mastercard prepagata), rispetto all'addebito su carta di credito, in quanto i richiamati principi di trasparenza tariffaria (ora espressamente codificati dalla normativa comunitaria) prescrivono in ogni caso il divieto di scorporo dal prezzo del biglietto aereo, comunque reclamizzato, di voci di costo che non riguardano servizi diversi da quello del trasporto passeggeri, mentre è pacifico che rimane nella piena disponibilità dell'impresa l'applicazione di sconti e riduzioni di prezzo in corrispondenza di particolari circostanze quali, ad esempio, l'utilizzo di specifici strumenti di pagamento che si intendano favorire per motivi di efficienza o convenienza economica (cfr. punto 207 della delibera citata).
29. Tale supplemento, infatti, non corrisponde a un servizio diverso e ulteriore, rispetto a quello di trasporto, ma risulta inscindibilmente connesso alle modalità di pagamento normalmente accettate dal professionista per regolare le transazioni effettuate *on line* sul proprio sito *internet* in lingua italiana. Si tratta, pertanto, di una componente di costo del servizio offerto dal professionista, come tale non separabile dal prezzo del biglietto aereo.
30. Tale principio è stato confermato dal giudice amministrativo, in particolare nella sentenza del TAR - Sez. I - n. 3318/12, il quale ha, tra l'altro, ritenuto, che *"(...) dal supplemento per l'acquisto del biglietto on line non si può prescindere: non v'è per l'utente (...), un modo, nell'immediatezza dell'acquisto, per pagare on line il biglietto senza dover versare il supplemento: sicché questo è dunque per lui inevitabile"*²⁰.
31. Nella fattispecie in esame - così come rilevata prima delle definitive modifiche apportate al sistema di prenotazione di Ryanair in data 7 febbraio 2013, per i consumatori italiani titolari di numerose carte di credito comunemente utilizzate (*Visa, Master Card, Ryanair Mastercard, Ryanair Visa, ecc.*)²¹ - l'indicazione all'inizio del processo di prenotazione di una tariffa non risulta confermata ma si incrementa in relazione all'applicazione, al termine del processo di prenotazione/acquisto, di un supplemento *Tassa carta di credito*, pari al 2% dell'ammontare richiesto, reiterando appieno la pratica commerciale scorretta già accertata.
32. In particolare, deve essere respinta la tesi circa la corretta adozione dell'impegno assunto con l'inclusione dell'*admin fee* nella tariffa inizialmente proposta, dal momento che la successiva applicazione di una nuova e diversa *fee* in relazione al pagamento con carta di credito rappresenta una condotta che solo formalmente realizza l'impegno assunto mentre sostanzialmente reitera la condotta scorretta precedentemente sanzionata, mantenendo l'applicazione di un supplemento al momento del pagamento con carta di credito. Non rilevano, infatti, rispetto alla pratica accertata, il diverso *nomen*, il diverso meccanismo seguito ovvero il minore o maggiore ambito di applicazione, trattandosi in tutti i casi della prosecuzione della medesima pratica commerciale scorretta e quindi di una sostanziale inottemperanza alla citata delibera.
33. Ma vi è di più. In tal modo il professionista è venuto meno ad un impegno che aveva assunto e presentato nel corso del procedimento di inottemperanza per cessare definitivamente la pratica, peraltro dallo stesso espressamente subordinato alla contestuale cessazione da parte dei principali concorrenti per non subire uno svantaggio commerciale nei riguardi degli stessi.
34. Sulla base di tali, ineludibili, presupposti, priva di pregio appare anche l'eccezione sollevata dal professionista riguardo al fatto che l'OFT avrebbe riconosciuto legittima la pratica di escludere le commissioni relative all'utilizzo di carte elettroniche di credito dal prezzo pubblicizzato all'inizio della procedura di acquisto. Si tratta di una diversa procedura, successiva a quella dell'Autorità (con riferimento non solo al procedimento principale - delibera n. 22511, del 15 giugno 2011 - ma anche alla prima inottemperanza - n. 23613 del 30 maggio 2012), in un diverso ordinamento

¹⁷ [Decreto Legislativo, n. 11/10 "Attuazione della Direttiva n. 2007/64/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 novembre 2007 relativa ai servizi di pagamento nel mercato interno, recante modifica delle Direttive 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE e 2006/48/CE, che abroga la direttiva 97/5/CE (in GURI S.O., n. 29L, del 13 febbraio 2010).], di recepimento della Direttiva (CE) n. 2007/64 [Pubblicata in GUCE L 319/1, del 5 dicembre 2007.]

¹⁸ [Pubblicata in GUCE L 319/1, del 5 dicembre 2007.]

¹⁹ [Il legislatore italiano ha, quindi, chiaramente optato per l'adozione di un regime particolarmente stringente in sede di trasposizione della richiamata direttiva, che pure rimetteva agli Stati membri la libertà di applicare o meno la regola del *cd. surcharge* (i.e. la possibilità per il beneficiario di applicare spese al pagatore per l'utilizzo di un determinato strumento di pagamento).]

²⁰ [E ciò senza necessità di un rinvio pregiudiziale alla Corte di Giustizia sulla corretta interpretazione dell'articolo 23 del Reg. CE n. 1008/2008.]

²¹ [In proposito, non appare accoglibile quanto affermato dal professionista laddove ritiene di aver sostanzialmente modificato i mezzi di pagamento a disposizione del consumatore, rendendo l'utilizzo delle carte di credito residuali posto che tale modalità di pagamento è prevista, tra le altre, in misura significativa (*Visa, Master Card, Ryanair Mastercard, Ryanair Visa, ecc.*).]

e che riguarda impegni diversi rispetto a quelli assunti dallo stesso professionista con questa Autorità. Si tratta pertanto di elementi non rilevanti ai fini del procedimento in esame.

35. Alla luce di quanto esposto, il nuovo sistema di prenotazione *on line* adottato da Ryanair al momento dell'avvio del procedimento IP117B costituisce, pertanto, reiterata inottemperanza alle precedenti delibere dell'Autorità, in violazione dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo.

IV. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

36. Ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 10.000 a 5.000.000 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

37. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'articolo 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'articolo 27, comma 13, del Codice del Consumo. In primo luogo rileva l'importanza dell'operatore, uno dei principali vettori aerei europei e in posizione di leader in Italia con oltre 22 milioni di passeggeri trasportati nel 2012.

38. In ordine alla valutazione della gravità della condotta, essa deve ritenersi particolarmente grave in primo luogo avuto riguardo alla circostanza che trattasi di reiterata inottemperanza e che essa interviene a fronte del mancato rispetto degli impegni che il professionista aveva presentato nel corso della prima procedura di inottemperanza, oggetto di particolare apprezzamento da parte dell'Autorità in relazione alla prospettata definitiva cessazione della pratica; inoltre, assume anche rilievo il fatto che fosse stato Ryanair a richiedere la contestuale cessazione della analoga condotta da parte delle altre maggiori compagnie operanti sul mercato italiano, mentre al momento indicato per la sua definitiva eliminazione, ovvero alla data del 1° dicembre 2012, ha proceduto, diversamente dai concorrenti, con modalità che reiteravano sostanzialmente la condotta scorretta, venendo quindi a trarre un indubbio vantaggio proprio rispetto ai concorrenti.

39. Inoltre, sempre ai fini della valutazione della gravità, si deve tener conto del numero di transazioni effettuate nel periodo dell'infrazione stimate sulla base del numero passeggeri mese (complessivamente circa 2 milioni), dell'ampia diffusione dei pagamenti con carta di credito, che permettono di apprezzare l'impatto sui consumatori italiani conseguente alla reiterazione della condotta.

40. Per quanto concerne la durata della violazione, dagli elementi acquisiti in atti emerge che la reiterazione della pratica contestata è stata realizzata dal 1° dicembre 2012 al 7 febbraio 2013.

41. Considerati tali elementi, nonché tenuto conto che nel caso di *reiterata inottemperanza* l'Autorità, ai sensi dell'articolo 27, comma 12, del Codice del Consumo e s.m.i., *può disporre la sospensione dell'attività di impresa per un periodo non superiore a trenta giorni*, atteso che il professionista ha provveduto, in corso di procedimento alla rimozione dei profili di scorrettezza della pratica commerciale, si ritiene opportuno procedere soltanto con una sanzione amministrativa, che viene determinata nella misura di 400.000 € (quattrocentomila euro).

Tutto ciò premesso e considerato;

DELIBERA

a) che il comportamento della società Ryanair Ltd, consistito nell'aver violato, con specifico riferimento alla pratica di cui alla lettera **B)**, la delibera del 15 giugno 2011, n. 22511, costituisce inottemperanza a quest'ultima;

b) di comminare alla società Ryanair Ltd, con specifico riferimento alla pratica di cui alla lettera **B)**, una sanzione amministrativa pecuniaria di 400.000 € (quattrocentomila euro).

La sanzione amministrativa di cui alla precedente lettera b) deve essere pagata entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, utilizzando l'allegato modello F24 con elementi identificativi, di cui al Decreto Legislativo n. 241/1997. Tale modello può essere presentato in formato cartaceo presso gli sportelli delle banche, di Poste Italiane S.p.A. e degli Agenti della Riscossione. In alternativa, il modello può essere presentato telematicamente, con addebito sul proprio conto corrente bancario o postale, attraverso i servizi di home-banking e CBI messi a disposizione dalle banche o da Poste Italiane S.p.A., ovvero utilizzando i servizi telematici dell'Agenzia delle Entrate, disponibili sul sito *internet* www.agenziaentrate.gov.it.

Ai sensi dell'articolo 37, comma 49 del decreto legge n. 223/2006, i soggetti titolari di partita IVA, sono obbligati a presentare il modello F24 con modalità telematiche.

Decorso il predetto termine, per il periodo di ritardo inferiore a un semestre, devono essere corrisposti gli interessi di mora nella misura del tasso legale a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino alla data del pagamento. In caso di ulteriore ritardo nell'adempimento, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, della legge n. 689/81, la somma dovuta per la sanzione irrogata è maggiorata di un decimo per ogni semestre a decorrere dal

giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento e sino a quello in cui il ruolo è trasmesso al concessionario per la riscossione; in tal caso la maggiorazione assorbe gli interessi di mora maturati nel medesimo periodo.

Dell'avvenuto pagamento deve essere data immediata comunicazione all'Autorità attraverso l'invio di copia del modello attestante il versamento effettuato.

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

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lettera *b*), del Codice del processo amministrativo (Decreto Legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso, fatti salvi i maggiori termini di cui all'articolo 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica, ai sensi dell'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di notificazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE

Roberto Chieppa

IL PRESIDENTE

Giovanni Pitruzzella