

PS12674 - WIZZAIR - PREZZI SERVIZI ACCESSORI

Provvedimento n. 31311

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 30 luglio 2024;

SENTITO il Relatore, Saverio Valentino;

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

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

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 15 dicembre 2023 ed integrata, in via definitiva, il 7 giugno 2024, con la quale la società Wizz Air Hungary Ltd. ha presentato impegni ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9 del Regolamento;

VISTA la propria decisione del 30 aprile 2024, con la quale, ai sensi dell'articolo 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga di 60 (sessanta) giorni del termine di conclusione del procedimento, per esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

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

2. Sig. [omissis]*, in qualità di interveniente.

II. LA CONDOTTA OGGETTO DEL PROCEDIMENTO

3. Sulla base di una segnalazione pervenuta in data 3 luglio 2023¹, nonché di informazioni acquisite ai fini del Codice del Consumo², il Professionista avrebbe posto in essere due pratiche in presunta violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo.

4. In primo luogo, il Professionista non avrebbe fornito un'adeguata informativa ai consumatori, nel corso del processo di prenotazione sul proprio sito web, circa la finestra temporale entro la quale effettuare il *check-in online* gratuitamente e circa l'imposizione di un importo pari a quaranta euro per effettuare il conseguente *check-in* in aeroporto.

5. In secondo luogo, il Professionista, nel corso del processo di prenotazione sul proprio sito web, avrebbe presentato con modalità non trasparenti il prezzo delle polizze di assicurazione proposte in abbinamento ai voli.

6. Con riferimento al *check-in online*, il sito web del professionista informava i consumatori, una volta scelta la cd. tariffa *Basic* e l'assegnazione casuale del posto a sedere, che era possibile effettuare il *check-in online* "solo nelle 24 ore che precedono la partenza", senza ulteriori specificazioni. Per acquisire informazioni più dettagliate, i consumatori dovevano uscire dal processo di prenotazione ed accedere alla pagina web denominata "info e servizi", dove è specificato che il servizio di *check-in online* è disponibile fino a 3 ore prima della partenza del volo e che il servizio di *check-in* in aeroporto è a pagamento. Inoltre, il costo di quest'ultimo servizio era reperibile solo accedendo ad una ulteriore pagina web, accessibile tramite il link denominato "pagando un supplemento", in cui è specificato che il costo per effettuare il *check-in* in aeroporto è pari a quaranta euro.

7. Con riferimento alla polizza assicurativa proposta in abbinamento ai voli, al termine del processo di prenotazione sul proprio sito web, Wizz Air offriva ai consumatori la possibilità di acquistare le assicurazioni denominate "Assicurazione annullamento" e "Assicurazione Multirischi con Annullamento", indicando il prezzo "/persona". Dopo aver selezionato uno dei suddetti servizi assicurativi e inserito i dati richiesti, il prezzo "/persona" era in realtà moltiplicato per il numero di passeggeri inclusi nella prenotazione e per il numero di giorni coperti dal viaggio. I consumatori erano informati del prezzo effettivo dei servizi assicurativi solo in fondo alla pagina web, dove veniva specificato che "il prezzo mostrato è per persona, al giorno, tasse incluse".

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

¹ [Cfr. doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo]

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

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

1) *L'iter del procedimento*

8. Sulla base degli elementi in atti, in data 8 novembre 2023 è stato comunicato a Wizz Air l'avvio del procedimento istruttorio n. PS/12674³ in relazione alle pratiche commerciali sopra descritte, in possibile violazione degli articoli 21 e 22 del Codice del Consumo, in quanto connotate da profili di ingannevolezza e omissività, risultando idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio, in relazione al servizio *check-in online* e alle polizze assicurative proposte in abbinamento ai voli.

9. Wizz Air ha avuto accesso agli atti del fascicolo in date 15 e 21 novembre 2023⁴.

10. In data 15 dicembre 2023, Wizz Air ha depositato la risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di comunicazione di avvio del procedimento istruttorio⁵. In pari data, Wizz Air ha presentato una prima proposta di impegni, successivamente integrati in data 12 aprile 2024 e depositato la versione consolidata in data 7 giugno 2024⁶.

11. In data 18 dicembre 2023, il Sig. [omissis] è stato ammesso a partecipare al procedimento⁷, in accoglimento dell'istanza formulata in data 15 dicembre 2023.

12. In data 2 febbraio 2024, Wizz Air è stata sentita in audizione, durante la quale è stata formulata una richiesta di informazioni cui il Professionista ha dato riscontro il 27 marzo 2024⁸.

13. Nelle date 30 aprile e 4 giugno 2024, l'Autorità ha comunicato alle Parti la proroga di 60 giorni del termine di conclusione del procedimento⁹.

14. In data 10 giugno 2024 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del Regolamento¹⁰.

15. Il Sig. [omissis] ha avuto accesso agli atti in data 18 giugno 2024¹¹ e ha depositato memorie in data 20 giugno 2024.

16. In data 16 luglio 2024 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, richiesto il 25 giugno 2024, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo¹².

2) *Gli elementi acquisiti*

17. Nelle risposte alle richieste di informazioni formulate nella comunicazione di avvio del procedimento¹³ e in sede di audizione¹⁴, Wizz Air ha affermato che i consumatori fossero informati in più fasi, durante il processo di prenotazione *online* sul sito *web* della Società, circa le tempistiche e le modalità dei servizi *check-in online* e *check-in in aeroporto*, evidenziando che entrambe le informazioni erano specificate sia al momento della presentazione delle tariffe offerte dalla Società, sia nella sezione "servizi aggiuntivi".

18. Riguardo alle polizze assicurative offerte in abbinamento ai voli, la Società ha sottolineato che le informazioni riguardo le modalità di composizione del prezzo finale dei servizi denominati "Assicurazione annullamento" e "Assicurazione Multirischi con Annullamento" non erano ingannevoli, in quanto fornite dopo aver indicato le tre possibili opzioni assicurative: annullamento, multirischi e nessuna assicurazione.

3) *Gli impegni*

19. Gli impegni presentati dalla Società – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante¹⁵ – prevedono:

1) la modifica delle informazioni fornite ai consumatori sul sito *web* di Wizz Air circa la finestra temporale entro la quale effettuare il *check-in online* gratuitamente e circa i costi relativi al servizio *check-in* in aeroporto. In particolare, la pagina *web* che propone le differenti tariffe aeree offerte dalla Società specificherà che la finestra temporale entro la quale i consumatori possono effettuare il *check-in online* gratuitamente, inclusa nella tariffa *Basic*, si apre 24 ore prima della partenza del volo e si chiude 3 ore prima la partenza dello stesso. Nella stessa pagina *web*, i consumatori saranno

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

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

⁵ [Cfr. doc. n. 14 di cui all'indice del fascicolo.]

⁶ [Cfr. doc. nn. 14, 25 e 34 di cui all'indice del fascicolo.]

⁷ [Cfr. doc. n. 16 di cui all'indice del fascicolo.]

⁸ [Cfr. doc. nn. 24 e 25 di cui all'indice del fascicolo.]

⁹ [Cfr. doc. nn. 29 e 32 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁰ [Cfr. doc. nn. 35 e 36 di cui all'indice del fascicolo.]

¹¹ [Cfr. doc. nn. 39 e 40 di cui all'indice del fascicolo.]

¹² [Cfr. doc. nn. 41 e 45 di cui all'indice del fascicolo.]

¹³ [Cfr. doc. n. 45 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁴ [Cfr. doc. n. 25 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁵ [Cfr. doc. n. 34 di cui all'indice del fascicolo.]

informati che il costo per il servizio del *check-in* in aeroporto è pari a quaranta euro. Inoltre, l'informazione riguardo la finestra temporale entro la quale è possibile effettuare il *check-in online* gratuitamente sarà nuovamente specificata in calce alla presentazione della tariffa *Basic*;

2) un rimborso a tutti i consumatori che, nel periodo 2019-2023, hanno inviato alla Società un reclamo in cui dichiaravano di aver riscontrato malfunzionamenti durante la fase di *check-in online* sul sito o sulla app di Wizz Air, vedendosi addebitato il costo del suddetto servizio in aeroporto. A questi consumatori sarà offerta la possibilità di scegliere tra un rimborso pari al 100% e un *voucher* (cd. *Wizz Credit*) pari al 120% di quanto speso per effettuare il *check-in*;

3) la modifica delle informazioni fornite sul sito *web* di Wizz Air riguardo le polizze assicurative proposte in abbinamento ai voli denominate "*Assicurazione annullamento*" e "*Assicurazione Multirischi con Annullamento*". In particolare, nella pagina *web* in cui sono offerti i servizi in questione sarà aggiunta la dicitura: "*il prezzo mostrato è per persona, al giorno, tasse incluse. Per il prezzo totale, fare riferimento alla casella riepilogativa mostrata a destra*". La suddetta dicitura sarà posizionata in calce alle polizze assicurative offerte, in modo da risultare contestualizzabile e immediatamente visibile.

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

20. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *internet*, in data 25 giugno 2024 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni¹⁶, ai sensi dell'articolo 27, comma 6, del Codice del Consumo.

21. Con parere pervenuto in data 16 luglio 2024¹⁷, la suddetta Autorità ha ritenuto che l'utilizzo di *internet* da parte di Wizz Air risulta idoneo a sviluppare un significativo impatto sui consumatori che, sulla base delle informazioni lette sul sito/app utilizzati dal professionista, potrebbero essere indotti ad assumere una decisione commerciale che altrimenti non avrebbero preso, così sviluppando in concreto la piena potenzialità delle modalità di promozione e vendita utilizzate.

V. VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

22. L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista, consistenti in una serie di misure e interventi, agevolmente monitorabili e verificabili, siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità contestati nella comunicazione di avvio dell'8 novembre 2023.

23. Complessivamente, le misure proposte offrono concreti elementi per fornire ai consumatori consapevolezza circa le caratteristiche dei servizi inclusi nelle differenti tariffe aeree offerte da Wizz Air e circa le condizioni e il costo dei servizi acquistabili durante la fase di prenotazione *online*.

24. In questo senso rilevano, in particolare, gli impegni nn. 1 e 3 che consentono di superare le criticità dovute alla carenza informativa circa il servizio *check-in online* e circa le polizze assicurative proposte in abbinamento ai voli.

25. Riguardo il *check-in online*, i correttivi proposti risultano idonei a rendere visibili e chiare le informazioni relative sia alla finestra temporale entro la quale i consumatori possono effettuare il *check-in online*, sia riguardo il costo associato al servizio *check-in* in aeroporto. Inoltre, i consumatori avranno a disposizione in più occasioni, disseminate lungo la fase di prenotazione, le informazioni relative al limite temporale entro cui effettuare il *check-in online* gratuitamente associato alla tariffa *Basic*.

26. Riguardo alle polizze assicurative offerte in abbinamento ai voli, i correttivi proposti rendono l'informazione relativa al costo dei servizi denominati "*Assicurazione annullamento*" e "*Assicurazione Multirischi con Annullamento*", completa e dettagliata. In tal modo, i consumatori sono resi consapevoli del reale esborso pecuniario associato alle differenti polizze assicurative proposte durante la fase di prenotazione *online*.

27. Quanto all'impegno risarcitorio, i rimborsi appaiono idonei a fornire ristoro ai consumatori direttamente incisi dalla pratica, come documentato dal reclamo sporto dagli stessi nel periodo di riferimento.

28. In conclusione, in un'ottica di piena tutela e protezione del consumatore, le descritte misure rimediali risolvono alla radice i profili di ingannevolezza evidenziate nell'atto di avvio (impegno 1 e 3), e prevedono un ristoro a tutti i consumatori che hanno segnalato alla Società malfunzionamenti durante la fase di *check-in online* (impegno 2), vedendosi addebitato il costo di tale servizio in aeroporto.

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

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

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società Wizz Air Hungary Ltd.;

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

¹⁶ [Cfr. doc. n. 41 di cui all'indice del fascicolo.]

¹⁷ [Cfr. doc. n. 45 di cui all'indice del fascicolo.]

DELIBERA

- a) di rendere obbligatori, nei confronti della società Wizz Air Hungary Ltd., ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, *lett. a)*, del Regolamento, gli impegni proposti in data il 15 dicembre 2023, successivamente integrati in data 27 marzo 2024 e presentati in versione consolidata in data 7 giugno 2024, come descritti nel Formulario allegato al presente provvedimento, di cui costituisce parte integrante;
- b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 9, comma 2, *lett. a)*, del Regolamento.
- c) che la società Wizz Air Hungary Ltd., entro sessanta giorni dalla data di notifica della presente delibera, informi l'Autorità dell'avvenuta attuazione degli impegni.

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

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

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

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

IL SEGRETARIO GENERALE
Guido Stazi

IL PRESIDENTE
Roberto Rustichelli