



# *Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 7 giugno 2017;

SENTITO il Relatore Professor Michele Ainis;

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);

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;

VISTA la comunicazione, pervenuta in data 27 gennaio 2017, successivamente integrata in data 17 febbraio, 13 marzo e 13 aprile, con la quale la società K.L.M. KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V. ha presentato impegni ai sensi dell’art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell’art. 9 del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento;

## **I. LA PARTE**

1. La società K.L.M. KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V. (d’ora in avanti KLM), in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lettera *b*), del Codice del Consumo. La società svolge, da oggetto sociale, svariate attività collegate ai servizi aerei tra le quali, in particolare, il

trasporto passeggeri. La documentazione contabile della società, relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2014, presenta un volume d'affari di circa 7 miliardi di euro.

## II. LA PRATICA COMMERCIALE

2. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista, consistente nel fatto che, come emerge dalla disamina delle Condizioni di Trasporto riportate in seno alla versione italiana del proprio sito aziendale *www.klm.com/it*, in caso di vendita di biglietti aerei relativi a più tratte ("*Flight Coupon*") - e, specificamente, nel caso di biglietti A/R - disporrebbe l'obbligo per il passeggero di utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo nell'ordine previsto nel biglietto, pena il pagamento di taluni costi (cd. "*No show rule*" - cfr. articolo 3.4<sup>1</sup>).

3. Dalle verifiche effettuate d'ufficio, inoltre, le informazioni in merito alle suddette limitazioni connesse al biglietto A/R (o multi-tratta) prescelto non verrebbero evidenziate in modo adeguato, ai consumatori, in altre pagine del sito *web* e, soprattutto, durante la procedura di selezione ed acquisto *on line* dell'opzione di viaggio.

---

<sup>1</sup> "3.4 Ordine Sequenziale di Utilizzo dei Coupon di Volo

(a) La Tariffa Comprensiva di Tasse applicata alla data di emissione del Biglietto è valida soltanto per un Biglietto utilizzato per intero e nell'ordine sequenziale dei Coupon di Volo, per il viaggio specificato e nelle date specificate. Qualsiasi utilizzo non conforme potrà determinare un ricalcolo della Tariffa alle condizioni specificate nel prosieguo.

(b) La Tariffa, stabilita in base ai dettagli, alle date di viaggio ed alle rotte menzionati sul Biglietto, corrisponde ad un Luogo di Partenza e ad un Luogo di Destinazione, con una Sosta programmata al momento dell'acquisto del Biglietto, e forma parte integrante del Contratto di Trasporto. Qualsiasi cambiamento a tale proposito potrà determinare modifiche alla Tariffa Comprensiva di Tasse.

(c) Una modifica del Luogo di Partenza o del Luogo di Arrivo del viaggio del Passeggero (ad esempio nel caso in cui il Passeggero non utilizzi il primo Coupon o non utilizzi tutti i Coupon o i Coupon non siano utilizzati nel loro ordine di emissione), determinerà una modifica della Tariffa Comprensiva di Tasse inizialmente corrisposta dal Passeggero. Molte Tariffe Comprensive di Tasse sono valide soltanto per la data e per i voli specificati sul Biglietto. Nel caso di una modifica come descritto in precedenza, la Tariffa sarà ricalcolata ed al Passeggero potrà, in conseguenza del ricalcolo, essere richiesto di corrispondere una Tariffa aggiuntiva (oppure il Passeggero potrà, se del caso, avere diritto ad un rimborso) pari alla differenza tra la Tariffa Comprensiva di Tasse corrisposta inizialmente e la Tariffa Comprensiva di Tasse che il Passeggero avrebbe dovuto corrispondere al momento dell'emissione del Biglietto per il viaggio effettivamente compiuto. Inoltre, in caso di una modifica come descritto in precedenza, saranno applicati gli eventuali Costi Amministrativi. Qualora questi ultimi siano applicabili, il Passeggero ne sarà informato al momento della richiesta di tale modifica."

### III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO: LA PRESENTAZIONE DEGLI IMPEGNI

#### 1) *L'iter del procedimento*

4. In relazione alla condotta sopra descritta, in data 16 dicembre 2016 è stato comunicato al professionista l'avvio del procedimento istruttorio n. PS10642. In tale sede è stato ipotizzato che la condotta della società KLM fosse suscettibile di integrare una violazione degli articoli 20, 21, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo.

5. Contestualmente alla comunicazione di avvio, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale in esame, è stato chiesto al professionista, ai sensi dell'art. 27, commi 3 e 4, del Codice del Consumo e dell'art. 12, comma 1, del Regolamento, di fornire informazioni e relativa documentazione<sup>2</sup>.

6. Il professionista ha presentato note difensive e riscontri alla suddetta richiesta di informazioni alle date del 13 gennaio e 17 febbraio 2017.

7. Il 24 gennaio 2017 è stata richiesta assistenza, ai sensi del Decreto Legislativo 9 aprile 2003, n. 70 (recante "*Attuazione della direttiva 2000/31/CE relativa a taluni aspetti giuridici dei servizi della società di informazione nel mercato interno, con particolare riferimento al commercio elettronico*"), al *Directie Regeldruk en ICT-beleid*, competente Autorità olandese.

---

<sup>2</sup> Al riguardo, al fine di acquisire elementi conoscitivi utili alla valutazione della pratica commerciale sopra illustrata, si è chiesto a KLM di voler fornire le seguenti informazioni, corredate dalla relativa documentazione anche a rilevanza interna:

- a) la data dalla quale è accessibile on line l'attuale versione italiana del sito aziendale;
- b) motivazioni in base alle quali il professionista non consente l'utilizzo dei biglietti A/R, o multi-tratta, regolarmente acquistati dai passeggeri, se non secondo l'ordine sequenziale delle tratte indicato sui tagliandi di volo;
- c) indicazione delle eventuali modalità specifiche adottate dalla compagnia per consentire al consumatore di richiedere l'annullamento della tratta di andata (o della prima tratta di una serie di destinazioni multiple) confermando quella del ritorno (o le tratte successive) o viceversa ed indicazione di tutti gli eventuali oneri aggiuntivi richiesti al consumatore a tal fine;
- d) indicazioni e chiarimenti in merito alle condizioni e ai costi ai quali la società, in caso di mancata fruizione della tratta di andata (o della prima tratta), consenta la fruizione della/e tratta/e rimanente/i;
- e) chiarimenti in merito al riconoscimento al consumatore del rimborso della/e tratta/e non fruita;
- f) data a partire dalla quale il professionista impone ai consumatori tale regime di validità dei biglietti;
- g) numero e valore complessivo dei biglietti annullati aventi come origine o destinazione un aeroporto italiano a seguito dell'applicazione della "no show rule" con riferimento agli anni 2015-2016;
- h) numero dei reclami inoltrati da passeggeri italiani alla società con riferimento alla "no show rule" con riferimento agli anni 2015-2016;
- i) copia di biglietto/documentazione di viaggio in qualunque formato rilasciata al passeggero che prenoti sul sito internet del professionista un volo A/R o multi-tratta;
- j) ogni altro elemento ritenuto utile alla valutazione del caso in esame.

**8.** Il 27 gennaio 2017 è giunta l'istanza del professionista di presentazione impegni, successivamente integrata il 17 febbraio, 13 marzo e 13 aprile 2017.

**9.** Il 9 febbraio 2017 si è svolta l'audizione della parte su richiesta della stessa.

**10.** In data 13 aprile 2017 è stata comunicata alla Parte la data di conclusione della fase istruttoria ai sensi dell'art. 16, comma 1, del Regolamento.

**11.** Il 28 aprile 2017 è stato richiesto il parere di competenza dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

**12.** Il 9 maggio 2017, l'Autorità ha comunicato alla Commissione Europea e al *Directie Regeldruk en ICT-beleid*, competente Autorità olandese, l'intento di adottare provvedimenti a definizione del procedimento avviato nei confronti di KLM.

**13.** In data 25 maggio 2017 è pervenuto il parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

## ***2) Gli elementi acquisiti e gli impegni del professionista***

**14.** Con nota pervenuta in data 27 gennaio 2017, successivamente integrata in data 17 febbraio, 13 marzo e 13 aprile, il professionista ha presentato una proposta di impegni, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9 del Regolamento.

**15.** In particolare, tali impegni – che nella loro versione definitiva sono allegati al presente provvedimento e ne costituiscono parte integrante – prevedono:

a) una modifica delle condizioni di trasporto (inserendo la specifica *“per i passeggeri in possesso di biglietti KLM acquistati in Italia tramite il sito [www.klm.it](http://www.klm.it), ovvero per il tramite di biglietterie KLM, agenzie di viaggio o call center KLM si applica quanto segue. Tale passeggero non è tenuto a pagare una tariffa aggiuntiva a causa di un nuovo calcolo e eventuali costi amministrativi (...) nel caso in cui informi KLM che non possa, per qualsiasi motivo, utilizzare il biglietto per tale volo e voglia comunque utilizzare il biglietto per le ulteriori tratte o, nel caso di biglietti multi tratta, le tratte di ritorno. Tale comunicazione deve avvenire entro 24 ore successive all'orario di partenza della prima tratta inutilizzata del volo di andata ovvero, qualora l'orario di partenza del volo di ritorno sia entro le 24 ore del volo di andata inutilizzato, almeno 2 ore prima della partenza del volo di ritorno chiamando il 02 (...)”*);

- b) una modifica delle condizioni tariffarie (inserendo la specifica “*NO SHOW: il no show è consentito solo a certe condizioni. Consulti le norme valide per il mercato italiano*”, con il link al relativo articolo delle condizioni di trasporto);
- c) l’inserimento, nella sezione del proprio sito internet dedicata alle ricerche, una specifica domanda relativa alla “*no show rule*” prospettando, con il link collegato a tale domanda, il rinvio alla pagina web dedicata alle condizioni di trasporto;
- d) l’inserimento nel biglietto elettronico inviato al cliente a seguito dell’acquisto e nella pagina del proprio sito internet dedicata alla procedura di acquisto l’avviso “*il no show è consentito solo a certe condizioni. Per i biglietti acquistati in Italia, nel caso in cui Lei perda il volo di andata, la preghiamo di contattare il numero 02 (...), entro le 24 ore dalla partenza di detto volo per confermare il volo di ritorno. In mancanza di tale comunicazione si applicherà la normativa standard. Consulti le norme valide per il mercato italiano*”, con il link al relativo articolo delle condizioni di trasporto, e, nella sezione “le mie prenotazioni”, l’avviso “*nel caso in cui perdiate un volo, contattate con urgenza il numero 02 (...)*”;
- e) che siano impartite specifiche istruzioni agli addetti alle proprie biglietterie site in aeroporto così come agli addetti del proprio *call center* circa la nuova *no show rule*.

#### **IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI**

**16.** Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo web, in data 28 aprile 2017 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

**17.** Con parere pervenuto in data 25 maggio 2017, la suddetta Autorità, richiamando l’art. 27, comma 1-*bis*, del Codice del Consumo, ha ritenuto di esprimere le proprie valutazioni con esclusivo riguardo all’attitudine dello specifico mezzo di comunicazione, utilizzato dal professionista *de quo* per diffondere la pratica commerciale contestata, a incidere e amplificare l’eventuale ingannevolezza e/o scorrettezza della medesima pratica, esprimendo il proprio parere nel senso che:

- internet è una rete di comunicazione globale, in grado di offrire velocemente all'utente una vasta sequenza di potenziali informazioni atte a influenzarne il comportamento, e che le comunicazioni commerciali diffuse *on line* in merito ai servizi di trasporto aereo da parte delle varie compagnie, interessando ampie fasce della popolazione, sono oggetto di particolare attenzione da parte del viaggiatore/consumatore, che, influenzato da una strategia aziendale sibillina e in ipotesi mistificatoria, potrebbe preferire servizi aerei A/R o con scali intermedi evidenziati sul sito internet della società, ritenendoli potenzialmente in grado di soddisfare esigenze personali e/o professionali;
- il consumatore, indotto alla consultazione diretta del sito internet per esaminare le offerte di biglietti aerei, condizionato dalle comunicazioni commerciali diffuse on line sul sito aziendale in merito ai servizi di trasporto aereo A/R o con scali intermedi, potrebbe poi ritenere convenienti i servizi in questione e fruire effettivamente delle prestazioni del professionista aderendo all'acquisto del biglietto, così sviluppando in concreto la piena potenzialità promozionale della comunicazione on line;
- il mezzo internet è uno strumento idoneo a influenzare significativamente la realizzazione della pratica commerciale.

## V VALUTAZIONE DEGLI IMPEGNI

**18.** L'Autorità ritiene che gli impegni proposti dal professionista siano idonei a sanare i possibili profili di illegittimità della pratica commerciale contestati nella comunicazione di avvio del 16 dicembre 2016. In particolare, si ritiene che le misure proposte siano idonee a rimuovere i possibili profili di scorrettezza delineati in sede di avvio in quanto assicurano adeguata tutela dei consumatori sia mediante una trasparente e completa informazione sulle regole tariffarie - segnatamente in merito all'esistenza ed operatività della *no show rule* – sia anche attraverso la attivazione di una procedura che, in caso di *no show* del passeggero al volo di andata/precedente in partenza dall'Italia, consenta di fruire comunque del volo di ritorno/successivo, come indicato nel biglietto già acquistato. In tal modo, il professionista si è adeguato allo standard di correttezza e diligenza, già individuato dall'Autorità in seno alla pregressa attività di *enforcement* nel settore, relativo all'applicazione della *no show rule*.

**19.** Attraverso l'impegno n. 1), come individuato nell'Allegato al presente provvedimento e richiamato *supra, sub* parte III (lettere a), b), c), d), e)), il professionista renderà ai consumatori italiani una comunicazione trasparente e completa riguardo alle varie regole tariffarie praticate e, segnatamente, circa l'esistenza e le modalità applicative della *no show rule*.

**20.** Lo sforzo di chiarezza e puntualità operato sul punto nella prospettazione della "regola" sin dal primo contatto con la clientela, va nel senso di consentire ai consumatori una scelta commerciale pienamente consapevole soprattutto alla luce delle conseguenze che derivano al passeggero in caso di mancata presentazione al volo di andata del biglietto sequenziale e che costituiscono un tratto caratterizzante dell'offerta.

**21.** La misura n. 2), come individuata nell'Allegato al presente provvedimento e richiamata *supra, sub* parte III (lettera a), introduce una modalità applicativa della *no show rule* idonea a contemperare le esigenze commerciali del Vettore con quelle dei consumatori, tale cioè da consentire al passeggero di disporre comunque e senza il pagamento di taluni costi del successivo segmento di viaggio nonostante la mancata fruizione del precedente. Quindi, con tale misura non si avrà il pagamento di taluni costi in tutti i casi, debitamente comunicati del viaggiatore, in cui ricorra qualsiasi personale impedimento alla fruizione del volo di andata.

**22.** Al riguardo si ritiene che, tenuto conto del caso di specie, la modalità applicativa proposta - ivi compresa la tempistica della comunicazione imposta all'interessato - sia del tutto congrua a contemperare, da un lato, le necessità dei viaggiatori nella gestione di eventuali imprevisti o cambi di programmazione nell'ambito della prestazione già pagata, e, dall'altro, le esigenze del professionista di riallocazione in tempo utile del posto.

**23.** Le previste modalità di contatto con la compagnia - al fine di comunicare l'intento di volare al ritorno nonostante il *no show* all'andata - risultano certe e idonee anche a garantire un pronto riscontro del Vettore (anche alla luce della formazione/allerta di tutti i propri *call center* come assicurata dal professionista).

**24.** Appare, altresì, adeguatamente chiara ed esaustiva, oltre che opportunamente collocata ed evidenziata, l'informativa diretta ai consumatori durante la procedura *on line* di acquisto - nonché nel corpo del biglietto - e come tale idonea a rendere il passeggero immediatamente edotto, per una avveduta opzione commerciale, sia delle ordinarie conseguenze collegate al *no show* all'andata sia delle modalità e tempistiche di attivazione della procedura di "recupero" del volo di ritorno/successivo.



**25.** Alla luce delle suesposte considerazioni, si ritiene che gli impegni presentati soddisfino i requisiti previsti dall'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo.

RITENUTO, pertanto, che gli impegni presentati dalla società K.L.M. KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V., nei termini sopra esposti, siano idonei a far venir meno i possibili profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di istruttoria;

RITENUTO, di disporre l'obbligatorietà dei suddetti impegni nei confronti della società K.L.M. KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V.;

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

#### DELIBERA

a) di rendere obbligatori, nei confronti della società K.L.M. KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V., ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento, gli impegni dalla stessa società proposti in data 13 aprile 2017, come descritti nella dichiarazione allegata al presente provvedimento;

b) di chiudere il procedimento senza accertare l'infrazione, ai sensi dell'art. 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'art. 9, comma 2, lettera a), del Regolamento;

c) che la società K.L.M. KONINKLIJKE LUCHTVAART MAATSCHAPPIJ N.V., 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 dalle Parti che siano incomplete, inesatte o fuorvianti.

Ai sensi dell'art. 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 5.000.000 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 sarà notificato ai soggetti interessati e pubblicato nel Bollettino dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

IL SEGRETARIO GENERALE

*Roberto Chieppa*

IL PRESIDENTE

*Giovanni Pitruzzella*