

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 dicembre 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);

VISTO l'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, che ha aumentato il massimo edittale della sanzione a 5.000.000 euro;

VISTO il “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, clausole vessatorie*” (di seguito, Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera dell'8 agosto 2012;

VISTE le proprie delibere del 3 luglio e del 18 settembre 2013, con le quali, ai sensi dell'art. 7, comma 3, del Regolamento, è stata disposta la proroga del termine di conclusione del procedimento, per particolari esigenze istruttorie;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Ryanair Ltd (di seguito anche “Ryanair”) in qualità di professionista, con sede legale nella Repubblica d'Irlanda. La società ha per oggetto principale l'esercizio di linee e collegamenti aerei per il trasporto di persone e cose in Italia, fra l'Italia e Paesi esteri e in Paesi esteri. Ryanair opera con

più di 1.600 voli al giorno (circa 500.000 all'anno) da 57 basi e 180 destinazioni in 29 Paesi, ed ha trasportato oltre 79 milioni di passeggeri nel 2012¹ (di cui circa 23 milioni in Italia)². Dai dati contabili pubblicati sul sito *internet* della compagnia aerea³, risulta che il professionista, nel periodo 31 marzo 2012 – 31 marzo 2013, ha realizzato un fatturato pari a 4.884 milioni di euro ed un utile di 569 milioni di euro.

2. Adiconsum Sicilia – Adiconsum è un'associazione di consumatori con oltre 149.375 associati costituita nel 1987, presente su tutto il territorio nazionale, con sedi locali, provinciali e regionali, che fornisce assistenza e tutela individuale e collettiva ai consumatori ed alle famiglie⁴.

3. Un consumatore, in qualità di segnalante.

II. LA PRATICA COMMERCIALE

4. Secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo nel mese di febbraio 2013⁵ e segnalazioni pervenute, sia da parte di Adiconsum Sicilia che di numerosi consumatori, nel periodo novembre 2010 - dicembre 2012, è emerso che il professionista propone sul proprio sito *web* www.ryanair.com/it, durante il processo di prenotazione di un volo, la polizza facoltativa di “Assicurazione Viaggio” corrispondente alla polizza *UND TRAVEL PLUS*⁶ il cui costo ammonta a 17,69 euro.

5. In particolare, nel corso della procedura di prenotazione/acquisto di un volo, il professionista propone, in abbinamento al servizio di trasporto aereo, l'acquisto della “Assicurazione Viaggio”, senza descrivere, o descrivendo in modo estremamente sintetico, le coperture/garanzie previste in caso di annullamento/interruzione/rinuncia al viaggio, e procedendo soltanto ad una sommaria elencazione dei rischi assicurati – Assistenza medica, cancellazioni, ritardi, bagaglio e incidente di viaggio, Rimborso Biglietto Aereo, etc. - senza rendere chiaro l'oggetto e la consistenza del servizio

¹ Cfr. pagina *web* <http://www.ryanair.com/it/about> del sito del professionista rilevata in data 27 novembre 2013.

² Cfr. pag. 60 del documento intitolato “Dati di Traffico” rilevato sul sito Internet dell'ENAC (www.enac.it).

³ Cfr. <http://www.ryanair.com/it/investor/download/2013>.

⁴ Cfr. http://www.adiconsum.it/chi_siamo/mission.php.

⁵ Si tratta, in particolare, di complessive n. 254 pagine *web*, rilevate nel periodo aprile 2011 — febbraio 2013, a partire *dall'home page* del sito *internet* del professionista www.ryanair.com/it, acquisite agli atti del procedimento PS7245 con verbale del 8 febbraio 2013. Cfr. doc. n. 40 di cui all'indice del fascicolo.

⁶ L'assicurazione di viaggio Ryanair è sottoscritta dalla UK General Insurance Limited, sede legale in Dublino, Ireland.

assicurativo proposto⁷ (Vedi successiva Immagine n. 1).

Immagine n. 1

Acquista l'Assicurazione di Viaggio

Se hai bisogno di cure mediche o rimpatrio con la nostra assicurazione di viaggio puoi risparmiare €18,000* o più (* recente risarcimento)

	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO Leggi la polizza	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO PLUS Leggi la polizza
Assistenza medica, cancellazioni, ritardi, bagaglio e incidente di viaggio	✓	✓
Rimborso Biglietto Aereo (Fallimento Finanziario Compagnia Aerea)	X	✓
Garanzia "riportami a casa" in caso di fallimento finanziario della compagnia aerea.	X	✓

Passeggero 1 17.69 EUR Aggiungi Assicurazione di viaggio PLUS 2.99 EUR

Se sei già assicurato puoi selezionare "Non mi assicurare" dal menu a elencato

6. A titolo esemplificativo, di seguito si riportano i contenuti essenziali e le condizioni al verificarsi delle quali la compagnia di assicurazione procede effettivamente al rimborso ai consumatori con riguardo ad alcune delle sezioni (garanzie) previste dal prodotto assicurativo in esame⁸: **1) SEZIONE A: ANNULLAMENTO E INTERRUZIONE VIAGGIO – Copertura:** “L'Assicuratore corrisponderà fino all'importo massimo indicato nel prospetto della polizza, per la parte dei costi di annullamento dell'Assicurato, o costi d'interruzione che sono stati pagati o che contrattualmente l'Assicurato è tenuto a pagare e che non sono recuperabili, se l'annullamento o l'interruzione del viaggio siano necessari e inevitabili come risultato di: **a)** decesso, gravi infortuni personali o malattia durante il periodo coperto dall'assicurazione di: Assicurato, o persona in viaggio con l'Assicurato, o un parente, o (...); **b)** L'Assicurato, o la persona in viaggio con l'Assicurato: convocato in qualità di giurato o testimone in tribunale, o posto in quarantena obbligatoria, o richiesta all'Assicurato da parte delle Autorità di Polizia, di essere presente al proprio domicilio (...), in seguito a furto (...), (o) in seguito a danni accidentali all'abitazione dell'Assicurato

⁷ Le informazioni sono infatti disponibili soltanto all'interno delle condizioni di polizza di non immediata fruibilità per i consumatori.

⁸ La polizza Und Travel Plus di Ryanair sottoscritta da UK General Insurance Limited prevede specifiche garanzie, distinte nelle seguenti sezioni che costituiscono la polizza: Sezione A Annullamento / Interruzione; Sezione B1 Spese Mediche; Sezione B2 Spese Mediche Domestiche; Sezione C-Diaria da ricovero; Sezione D Effetti personali, documentazione di viaggio e ritardata consegna del bagaglio; Sezione E1 Denaro Proprio; Sezione E2 Rapina ed aggressione all'ATM; Sezione F1Partenza Ritardata; Sezione F2Rinuncia al viaggio; Sezione G Mancata Partenza; Sezione H Interruzione del viaggio; Sezione I Responsabilità Personale; Sezione J Spese legali; Sezione K Incidente di viaggio.

Cfr. il documento COPERTURE ASSICURATIVE DI VIAGGIO UND TRAVEL PLUS, allegato 1 e 1 bis al verbale di acquisizione agli atti del 8 febbraio 2013, doc. n. 40 di cui all'indice del fascicolo.

(...), (o a causa di) *condizione di disoccupazione, (...); (o) essere inviati all'estero o revoca del congedo per i membri di Forze Armate, Polizia, (...)*”;

2) SEZIONE F2 RINUNCIA AL VIAGGIO – Copertura: “L'Assicuratore corrisponderà fino all'importo massimo indicato nel prospetto della polizza, per le spese di viaggio e di alloggio, che sono stati pagati o che contrattualmente l'Assicurato è tenuto a pagare e che non sono recuperabili: **a)** se la vacanza o il viaggio viene annullato come conseguenza di un ritardo di 24 ore o più dell'orario di partenza programmato dovuto a: sciopero, o agitazioni sindacali o condizioni meteo avverse, o guasto meccanico di, o problema tecnico del trasporto pubblico programmato per il quale l'Assicurato possiede una prenotazione”; **3) SEZIONE H: INTERRUZIONE DEL VIAGGIO - Copertura:** “La compagnia assicuratrice corrisponderà all'Assicurato l'importo riportato nel prospetto della polizza. Se Ryanair o un suo agente autorizzato informa l'Assicurato che il suo primo o ultimo volo di andata verrà cancellato a causa di un ritardo del volo superiore alle quattro ore, all'Assicurato sarà da noi corrisposto un indennizzo il cui importo massimo è quello indicato nel prospetto della polizza, per ogni spesa di viaggio e relativo alloggio sostenuta dall'Assicurato per acquistare un viaggio su un mezzo di trasporto alternativo, aereo, marittimo, ferroviario o stradale, e completare l'itinerario in questione”.

7. Le varie garanzie, oltre alle *Esclusioni generali*, applicate a tutte le sezioni dell'assicurazione⁹, prevedono inoltre specifiche esclusioni e limitazioni quali, ad esempio, il fatto che l'assicuratore non corrisponderà alcun importo per le *tasse aeroportuali o tasse simili*, l'applicazione di consistenti franchigie (pari a 15 euro in caso di annullamento/interruzione del viaggio, a 50 euro in caso di rinuncia al viaggio, ecc.)¹⁰; anche tali elementi non sono rappresentati dal professionista nel corso del processo di prenotazione ma vengono indicate soltanto all'interno della polizza o nel *Prospetto della copertura* alle quali il professionista rimanda attraverso un *link* ipertestuale. Ciò che viene rappresentato nel processo di prenotazione è, invece, l'ammontare di un ipotetico *risparmio*, pari a 18.000 €, in caso di sottoscrizione, nonché il riferimento a “*cancellazioni, ritardi e bagagli*” che sono oggetto di specifiche normative di protezione a tutela dei consumatori (Vedi successiva Immagine n. 2).

⁹ Vedi infra, successivo punto 29.

¹⁰ Si consideri, peraltro, che le franchigie previste in caso di annullamento/interruzione del viaggio, rinuncia al viaggio e spese mediche raddoppiano se gli assicurati hanno più di 65 anni.

Immagine n. 2

Acquista l'Assicurazione di Viaggio

Se hai bisogno di cure mediche o rimpatrio con la nostra assicurazione di viaggio puoi risparmiare €18,000* o più (*recente risarcimento)

	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO Leggi la polizza	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO PLUS Leggi la polizza
Assistenza medica, cancellazioni, ritardi, bagaglio e incidente di viaggio	✓	✓
Rimborso Biglietto Aereo (Fallimento Finanziario Compagnia Aerea)	X	✓
Garanzia "riportami a casa" in caso di fallimento finanziario della compagnia aerea.	X	✓

Passeggero 1 17.69 EUR Aggiungi Assicurazione di viaggio PLUS 2.99 EUR

Se sei già assicurato puoi selezionare "Non mi assicurare" dal menu a elencato

8. Per quanto riguarda, poi, le modalità di proposizione al pubblico della polizza assicurativa, numerose segnalazioni - tra le quali quella di Adiconsum Sicilia — hanno evidenziato la difficoltà riscontrata da parte di diversi consumatori nel proseguire nel processo di prenotazione senza acquistare tale servizio: infatti, a tal fine occorre individuare l'apposita voce "Non mi assicurare" posta all'interno di un menu a tendina intitolato "Seleziona il paese di residenza", del quale è comunque necessario selezionare una delle opzioni indicate per proseguire nell'iter di prenotazione; in particolare, la voce "Non mi assicurare" è inserita tra i 21 Paesi ivi indicati, specificamente posizionata fra Netherlands e Norway (vedi successiva Immagine n. 3)¹¹.

9. Nel caso di selezione di Italy, scelta indotta normalmente dalla richiesta, inserita nella procedura, di selezionare il paese di residenza, il consumatore acquista il servizio assicurativo facoltativo (vedi successiva immagine 4).

¹¹ Precedentemente fra Latvia e Lithuania.

Immagine n. 3

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

Cerca » Selezione » Servizi » Noleggio auto » Pagamento » Itinerario

Dettagli sui passeggeri **Tutti i nomi dei passeggeri devono corrispondere ai nomi presenti sui passaporti/documenti di viaggio accettati. I nomi dei passeggeri non devono essere inseriti due volte.**

Titolo	Nome	Cognome	0 bagagli	0,00 EUR
1	Titolo	Nome	Cognome	0,00 EUR

Conquista la fila, compra la tua prioritá d'imbarco Sì No

Acquista l'Assicurazione di Viaggio

Se hai bisogno di cure mediche o rimpatrio con la nostra assicurazione di viaggio puoi risparmiare €18,000* o piú (*recente risarcimento)

	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO PLUS
Assistenza medica, cancellazioni, ritardi, bagaglio e incidente di viaggio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rimborso Biglietto Aereo (Fallimento Finanziario Compagnia Aerea)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Garanzia "riportami a casa" in caso di fallimento finanziario della compagnia aerea.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Passeggero 1 Aggiungi Assicurazione di viaggio PLUS 2.99 EUR

Posto riservato

SMS DI CONFERMA **CON NUMERO DI PRENOTAZIONE E DETTAGLI DEL VOLO**

Si prega di selezionare una delle seguenti opzioni. (Clicca per informazioni) **0,00 EUR**

- Desidero ricevere un SMS di conferma con il numero della mia prenotazione e i dettagli del volo.
- Ricevi un sms "Preparati al volo" con l' sms di conferma.
- Non desidero ricevere un SMS di conferma con il numero della mia prenotazione e i dettagli del volo.

Costo totale **29.63 EUR**

Costo totale **29.63 EUR**

Sconto pagando con carta di debito: 29.05 EUR

Paga con carta di credito: 29.63 EUR.

RYANAIRHOTELS.COM ORA DISPONIBILE AL TERMINE DELLA FASE DI PRENOTAZIONE

Immagine n. 4

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

Cerca » Selezione » Servizi » Noleggio auto » Pagamento » Itinerario

Dettagli sui passeggeri **Tutti i nomi dei passeggeri devono corrispondere ai nomi presenti sui passaporti/documenti di viaggio accettati. I nomi dei passeggeri non devono essere inseriti due volte.**

Titolo	Nome	Cognome	0 bagagli	0,00 EUR
1	Titolo	Nome	Cognome	0,00 EUR

Conquista la fila, compra la tua prioritá d'imbarco Sì No

Acquista l'Assicurazione di Viaggio

Se hai bisogno di cure mediche o rimpatrio con la nostra assicurazione di viaggio puoi risparmiare €18,000* o piú (*recente risarcimento)

	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO PLUS
Assistenza medica, cancellazioni, ritardi, bagaglio e incidente di viaggio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rimborso Biglietto Aereo (Fallimento Finanziario Compagnia Aerea)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Garanzia "riportami a casa" in caso di fallimento finanziario della compagnia aerea.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Passeggero 1 **17.69 EUR** Aggiungi Assicurazione di viaggio PLUS 2.99 EUR

Posto riservato

SMS DI CONFERMA CON NUMERO DI PRENOTAZIONE E DETTAGLI DEL VOLO

Si prega di selezionare una delle seguenti opzioni. (Clicca per informazioni) **0,00 EUR**

- Desidero ricevere un SMS di conferma con il numero della mia prenotazione e i dettagli del volo.
- Ricevi un sms "Preparati al volo" con l' sms di conferma.
- Non desidero ricevere un SMS di conferma con il numero della mia prenotazione e i dettagli del volo.

Costo totale **47.67 EUR**

Costo totale **47.67 EUR**

Sconto pagando con carta di debito: 46.74 EUR

Paga con carta di credito: 47.67 EUR.

RYANAIRHOTELS.COM ORA DISPONIBILE AL TERMINE DELLA FASE DI PRENOTAZIONE

10. Ancora, avuto riguardo alle modalit  previste per la richiesta di rimborso nel caso di realizzazione dell'evento assicurato, (ad es., la rinuncia al viaggio), la compagnia di assicurazione richiede ai consumatori di produrre una specifica *lettera di assenza*, emessa dal vettore aereo, in cui si attesti la "(...) ragione del ritardo o cancellazione del viaggio

dell'assicurato, (...)"¹², così da poter certificare la mancata fruizione del servizio di trasporto. In particolare, per il rilascio di tale certificazione, Ryanair richiede il pagamento di una *fee* pari a 20 euro.

11. Dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento è emerso che quando il professionista, nel corso della procedura di prenotazione, invita ad acquistare la polizza assicurativa, non avvisa i consumatori della necessità di corrispondere il citato onere aggiuntivo, limitandosi a rimandare, attraverso un *link* ipertestuale, alle condizioni di polizza (Vedi successiva Immagine n. 5).

Immagine n. 5

The screenshot shows the Ryanair.com website interface. At the top, there are logos for RYANAIR.COM and RYANAIRHOTELS.COM. The main content area is divided into several sections:

- Dettagli sui passeggeri:** A form for passenger details. It includes fields for Title (Dott.), Name (sergio), and Surname (merlino). There is a warning: "Tutti i nomi dei passeggeri devono corrispondere ai nomi presenti sui passaporti/documenti di viaggio accettati". The total cost for this section is 0,00 EUR.
- Acquista l'Assicurazione di Viaggio:** A section offering travel insurance. It lists benefits like medical assistance, cancellations, and baggage. Two options are shown: "ASSICURAZIONE DI VIAGGIO" (checked) and "ASSICURAZIONE DI VIAGGIO PLUS" (checked). A red arrow points to the "PLUS" option. The total cost for insurance is 17,69 EUR.
- Costo totale:** A summary of costs. It shows a total of 25,36 EUR for the flight and 43,40 EUR for the flight plus insurance. There are also options for payment methods like "Sconto paga con carta di debito" (42,55 EUR) or "Paga con carta di credito" (43,40 EUR).

The bottom of the page shows a navigation bar with "start" and "venerdì 8 febbraio 2013".

12. Oltre alla corresponsione della citata *fee* amministrativa, la procedura imposta da Ryanair ai consumatori che vogliono avanzare richiesta di rimborso al verificarsi dell'evento assicurato, prevede anche la necessità di contattare il proprio *call center* a pagamento. Si tratta del numero telefonico non geografico 899 55 25 89, il cui costo è pari a 0,12 € per chiamata + 0,97

¹² Cfr. il documento COPERTURE ASSICURATIVE DI VIAGGIO UND TRAVEL PLUS, sezione F2: Rinuncia al viaggio – La polizza non copre, allegato 1 e 1 bis, al verbale di acquisizione agli atti del 8 febbraio 2013, doc. n. 40 di cui all'indice del fascicolo.

€ al minuto per telefonate dall'Italia¹³.

13. Infine, un'ulteriore segnalazione ha evidenziato che i consumatori italiani non possono cancellare la polizza di assicurazione una volta effettuato il pagamento.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) L'iter del procedimento

14. In relazione alla pratica commerciale sopra descritta, in data 21 febbraio 2013 è stato comunicato alla Parte l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7245 per possibile violazione degli artt. 20, 21, lettere *b*) e *d*), 22, 24 e 25 del Codice del Consumo¹⁴.

15. In data 22 febbraio 2013 è stata avanzata una richiesta di informazioni ad UK General Insurance Limited, la cui risposta è pervenuta il successivo

¹³ Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 8 febbraio 2013, doc. n. 40 di cui all'indice del fascicolo. Da ulteriori segnalazioni pervenute da consumatori nel corso dell'anno 2011, emerge che i numeri, sempre a pagamento, da contattare per il rilascio della lettera no show fossero diversi (ad. es., 8955000020 - Cfr. docc. nn. 4, 9 e 11 di cui all'indice del fascicolo. La numerazione 895 è una numerazione a tariffazione speciale, indipendente dalla localizzazione geografica del cliente chiamante). Tali segnalazioni evidenziano, altresì, l'impossibilità di contattare il professionista ai numeri indicati.

¹⁴ In tale sede veniva in particolare ipotizzata la scorrettezza della condotta posta in essere da Ryanair che ometterebbe di fornire ai consumatori, o renderebbe in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali circa il servizio assicurativo proposto e specificamente: i) l'esistenza di una *fee* aggiuntiva, di importo addirittura superiore al costo del servizio stesso, richiesta dal vettore per procedere al rilascio della certificazione utile all'esercizio del proprio diritto a venire rimborsati per l'evento per il quale i consumatori si sono assicurati al momento dell'acquisto del servizio di trasporto Ryanair (ad es., la rinuncia al viaggio); ii) l'ammontare della franchigia prevista in caso di rimborso spettante in virtù, ad esempio, dell'annullamento e/o della rinuncia al viaggio e/o per spese mediche, ecc.; iii) l'indicazione che il rimborso non copre le tasse e i diritti aeroportuali (ad es. in caso di annullamento e interruzione del viaggio); iv) la sommaria indicazione dei rischi effettivamente coperti dal contratto di assicurazione, inadeguata a rendere comprensibile la portata del servizio offerto, anche in ragione dell'indicazione di rischi quali "cancellazioni, ritardi e bagagli" che ricadono sul vettore e sono oggetto di specifiche normative di protezione a tutela dei consumatori. Inoltre, la procedura prevista per l'esercizio del diritto di rimborso (con particolare riferimento all'ipotesi di rinuncia e/o interruzione del viaggio), strutturata appunto sulla descritta necessaria richiesta di una lettera di assenza allo stesso vettore al costo di 20 euro, peraltro attraverso l'obbligo di contattare un numero telefonico non geografico per l'attivazione della procedura stessa, potrebbe integrare un ostacolo di natura non contrattuale, oneroso e sproporzionato rispetto alla fruizione del servizio acquistato, imposto dal professionista qualora il consumatore intenda esercitare i diritti derivanti dal contratto stipulato con la compagnia di assicurazione per il tramite del professionista, tale da annullare o ridurre sostanzialmente il rimborso stesso. Anche la modalità attraverso la quale il professionista presenta ai consumatori, durante il processo di prenotazione, l'opzione di acquisto/non acquisto della polizza assicurativa, celando all'interno di un elenco di voci relative ai vari Paesi europei l'apposita dicitura Non mi assicurare, potrebbe risultare ambigua e non trasparente ai fini di una scelta economica commerciale consapevole e, in quanto tale, idonea ad indurre in errore i consumatori. In particolare, la collocazione della casella all'interno di un menu in cui si chiede di selezionare il paese di residenza potrebbe indurre in errore i consumatori ritenendo che si tratti di una richiesta di inserimento dello Stato di residenza del passeggero, e quindi inducendolo a selezionare la voce Italy, e ad acquistare inconsapevolmente un servizio ulteriore il cui corrispettivo si aggiunge automaticamente al prezzo del biglietto.

12 aprile 2013 ed integrata il 16 maggio 2013¹⁵.

16. Il 15 marzo 2013 è pervenuta un'istanza di partecipazione al procedimento ai sensi dell'articolo 10 del Regolamento da parte di un consumatore segnalante, successivamente accolta e comunicata alle Parti in data 25 marzo 2013.¹⁶

17. Il 26 marzo 2013 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 Department of Enterprise, Trade Employment Enterprise, Sectoral and eBusiness Unit e alla Competition Authority irlandesi¹⁷.

18. In data 5 aprile 2013 è pervenuta la risposta alla richiesta di informazioni di cui alla comunicazione di avvio del procedimento istruttorio¹⁸.

19. Il successivo 8 aprile 2013 Ryanair ha presentato istanza di assunzione impegni - ai sensi dell'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e dell'articolo 8 del Regolamento - volti a rimuovere i profili di scorrettezza della pratica commerciale oggetto di contestazione. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità nella sua adunanza del 23 aprile 2013 con decisione comunicata alla Parte il successivo 2 maggio 2013¹⁹.

20. Il 14 maggio 2013 è pervenuta un'ulteriore istanza di assunzione di nuovi impegni da parte del professionista²⁰; il 17 giugno 2013 il professionista è stato quindi sentito in audizione²¹. Tali impegni sono stati rigettati dall'Autorità in data 3 luglio 2013²² con contestuale proroga del procedimento, decisione comunicata alle Parti in data 5/9 luglio 2013²³.

21. In data 18 settembre 2013 l'Autorità ha quindi deliberato un'ulteriore la proroga del termine di conclusione del procedimento, fissandolo al 17 gennaio 2014. La comunicazioni sono state inoltrate alle Parti in data 23 settembre 2013²⁴.

22. In data 22 ottobre 2013 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttoria, ai sensi dell'articolo 16, comma 1, del

¹⁵ Cfr. docc. nn. 60, 74 e 83 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁶ Cfr. docc. nn. 63 e 65 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁷ Cfr. doc. n. 67 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁸ Cfr. docc. nn. 69 e 70 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁹ Cfr. docc. nn. 72 e 77 di cui all'indice del fascicolo.

²⁰ Cfr. doc. n. 82 di cui all'indice del fascicolo.

²¹ Cfr. il verbale dell'audizione, doc. n. 93 di cui all'indice del fascicolo.

²² Cfr. doc. n. 97 di cui all'indice del fascicolo.

²³ Cfr. docc. nn. 96 e 97 di cui all'indice del fascicolo.

²⁴ Cfr. docc. nn. 100 e 101 di cui all'indice del fascicolo.

Regolamento, fissata al 4 novembre 2013²⁵.

23. In data 24 ottobre 2013 sono state acquisite agli atti del fascicolo PS7245 3 ulteriori pagine *web* rilevate sul sito *Internet* del professionista *www.ryanair.com/it*²⁶.

24. Il 5 novembre 2013 è pervenuta la memoria conclusiva di Ryanair, datata 30 ottobre 2013²⁷.

25. Alla stessa data (5 novembre 2013) è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, successivamente pervenuto in data 6 dicembre 2013²⁸.

26. Il 22 novembre 2013 l'Autorità ha notificato alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea, al Department of Enterprise, Trade Employment Enterprise, Sectoral and eBusiness Unit, alla National Consumer Agency e alla Competition Authority irlandesi la propria intenzione di adottare provvedimenti inibitori nei confronti della società Ryanair²⁹.

2) Le evidenze acquisite

a) La proposta di vendita della polizza assicurativa. Modalità di presentazione, pricing e dati quantitativi.

27. Ryanair, sulla base di un contratto stipulato in data *[omissis]*³⁰ con UK General Insurance Limited (di seguito, anche, UKG), ospita sul proprio sito *internet*, durante il *booking process* di un volo, un'apposita sezione dedicata alla pubblicizzazione/offerta del prodotto assicurativo denominato *UND TRAVEL PLUS*³¹.

28. La polizza proposta sul sito del professionista riguarda garanzie diverse, le cui caratteristiche sono riassunte nella seguente scheda³².

²⁵ Cfr. doc. n. 102 di cui all'indice del fascicolo.

²⁶ Cfr. doc. n. 103 di cui all'indice del fascicolo.

²⁷ Cfr. doc. n. 105 di cui all'indice del fascicolo.

²⁸ Cfr. docc. n. 106 e 111 di cui all'indice del fascicolo.

²⁹ Cfr. doc. n. 109 di cui all'indice del fascicolo.

³⁰ Nella presente versione alcuni dati sono omessi, in quanto si sono ritenuti sussistenti elementi di riservatezza o di segretezza delle informazioni.

³¹ Nel mese di gennaio 2011 non era ancora in vigore il contratto con UKG ed il prodotto era offerto dal Gruppo assicurativo Axa.

³² Cfr. allegato 1 e 1 bis al verbale di acquisizione agli atti del 8 febbraio 2013, doc. n. 40 di cui all'indice del fascicolo.

RYANAIR



COPERTURE ASSICURATIVE DI VIAGGIO UND TRAVEL PLUS*

Prospetto della copertura

- ✓ Franchigia Annullamento SOLO €15
- ✓ Assistenza Sanitaria 24 Ore al Giorno
- ✓ Spese Mediche fino a €150,000
- *Soggetto a Termini e Condizioni
- ✓ Documenti di Viaggio Rubati o Smarriti
- ✓ Compensazione per Ritardata Consegna dei Bagagli
- ✓ Perdita o Danni agli Effetti Personali

Prospetto delle Indennità

Sezione	Descrizione	Limite (per persona)	Franchigia
A	Annullamento / Interruzione	€500	€15**
B1	Spese Mediche	€150,000	€50**
	Cure dentarie d'urgenza	€200	€50
B2	Spese Mediche Domestiche	€10,000	€50
	Spese per il rimpatrio - Domestiche	€10,000	
C	Diaria da ricovero (massimo)	€125	
	Diaria da ricovero (al giorno)	€25	
D	Bagaglio (massimo)	€1,500	€50
	Bagaglio limite per singolo oggetto	€300	
	Bagaglio limite per oggetti di valore	€300	
	Smarrimento / furto passaporto / documento d'identità o visto	€400	€50
	Ritardata consegna del bagaglio	€200	
E1	Denaro Proprio	€500	€50
	Contanti	€100	
	Contanti (se minorenni)	€50	
E2	Rapina ed aggressione all'ATM	€350	
F1	Ritardata Partenza (massimo)	€240	
	Ritardata Partenza (fino a 12 ore)	€20	
F2	Rinuncia al viaggio	€500	€50**
G	Mancata Partenza	€150	
H	Interruzione del viaggio	€150	—
I	Responsabilità Personale	€100,000	€350
J	Spese legali	€2,000	€100
K	Infortunio di viaggio – Solo Viaggi Ryanair		
	Perdita di arti o della vista	€250,000	
	Invalità totale e permanente	€250,000	
	Decesso (età 18+)	€100,000	
	Decesso (età inferiore ai 18 anni)	€60,000	—

**NB. SE GLI ASSICURATI HANNO 65 ANNI O PIU' AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE SONO SOGGETTI AL RADDOPPIO DELLA FRANCHIGIA

Benefici assicurativi di Ryanair Travel Plus* (se avete acquistato Travel Plus)

- ✓ Assicurazione per fallimento della compagnia aerea fino €2,000 *

Prospetto delle Indennità

Limiti Territoriali

Area 2: Il Continente Europeo ad ovest degli Urali, Madera, Isole Canarie, Islanda, Azzorre, Isole del Mediterraneo e paesi non Europei confinanti con il Mediterraneo (ad eccezione di Algeria, Israele, Libano e Libia).

29. Tutte le diverse tipologie di coperture previste nelle diverse sezioni costituenti la polizza prevedono specifiche esclusioni e limitazioni³³ le quali

³³ Con riferimento alle sezioni descritte nel testo (vedi precedente punto 6), si rileva che per la SEZIONE A: ANNULLAMENTO E INTERRUZIONE VIAGGIO - la polizza non copre: "L'Assicuratore non corrisponderà alcun importo per le voci seguenti, in aggiunta alle Esclusioni Generali, in relazione alle richieste d'indennizzo fatte ai sensi della Sezione A. - a) Franchigia indicata nel Prospetto delle coperture; b) qualsiasi richiesta d'indennizzo per interruzione che non sia stata approvata dal Servizio di Assistenza medica d'emergenza prima del ritorno al paese di residenza; c) Tasse Aeroportuali, o tasse simili, ove separatamente indicato d) qualsiasi richiesta d'indennizzo non giustificato da un certificato medico scritto (...); e) qualsiasi costo che l'Assicurato ha pagato o che contrattualmente è obbligato a pagare, se il viaggio viene annullato per le seguenti ragioni: indennizzi derivanti direttamente o indirettamente da una condizione medica preesistente dell'Assicurato, (...); L'Assicurato non si è sottoposto alle vaccinazioni, (...); non è in

si aggiungono alle numerose *Esclusioni generali, applicate a tutte le sezioni dell'assicurazione*³⁴.

possesto di passaporto valido o visto; Sono in atto procedimenti investigativi a carico dell'Assicurato (...); licenziamento, (...); avversione al viaggio da parte dell'Assicurato per qualsiasi ragione (...); situazione finanziaria dell'Assicurato, (...); arrivo in ritardo all'aeroporto (...); f) qualsiasi costo in relazione con ciò che segue: qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dall'annullamento o interruzione degli accordi di viaggio, (...); perdita della condizione di passeggero; (...); multiproprietà non utilizzata, (...); mancato godimento del viaggio da parte dell'Assicurato, per qualsiasi ragione; per la SEZIONE F2 RINUNCIA AL VIAGGIO - la polizza non copre: "L'Assicuratore non corrisponderà alcun importo per le voci seguenti, in aggiunta alle Esclusioni Generali, in relazione alle richieste d'indennizzo fatte ai sensi della Sezione F1 & F2: a) Franchigia indicata nel Prospetto delle coperture; b) eventuali rimborsi se l'Assicurato non ha ottenuto conferma scritta da parte della compagnia aerea, ferroviaria o portuale o relativi agenti, con la quale si attesti la ragione del ritardo o cancellazione del viaggio dell'Assicurato, l'orario di partenza previsto, e l'orario di partenza attuale del volo, treno o nave, ove applicabile; c) eventuali richieste d'indennizzo derivanti dal mancato check-in per l'itinerario previsto; d) eventuali ritardi dovuti a scioperi o agitazioni sindacali che hanno avuto inizio, o sono stati annunciati pubblicamente alla data di stipula della presente polizza; e) rimborso ai sensi sia della sezione partenza ritardata che della sezione rinuncia al viaggio di questa polizza; f) qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente, o indirettamente dalle modalità di viaggio, causate in qualsiasi modo, o indirettamente da qualsiasi ordinanza o raccomandazione emesse da un governo, autorità pubbliche o locali. (...); g) eventuali rimborsi ai sensi della Sezione G; per la SEZIONE H: INTERRUZIONE DEL VIAGGIO - la polizza non copre: L'Assicuratore non corrisponderà alcun importo per le voci seguenti, in aggiunta alle Esclusioni Generali presenti sulla pagina, in relazione alle richieste d'indennizzo fatte: a) Qualsiasi risarcimento relativo a modalità di viaggio, se l'Assicurato non ha ricevuto una conferma scritta da Ryanair o da un'agente autorizzato, che includa i motivi del ritardo, l'orario di partenza previsto, la durata prevista del ritardo del volo dell'Assicurato o i dettagli completi di qualunque rimborso emesso in relazione al volo non utilizzato; b) Qualsiasi risarcimento se l'Assicurato ha scelto di utilizzare il biglietto aereo del primo o dell'ultimo volo di andata che è stato cancellato in una data successiva per un viaggio completamente separato; c) Qualsiasi ritardo dovuto a scioperi o agitazioni sindacali che hanno avuto inizio, o sono stati annunciati pubblicamente alla data di stipula della presente polizza; d) Qualsiasi risarcimento per la cancellazione di un volo non dovuta a un ritardo superiore alle quattro ore; e) Rimborso ai sensi di più di una della seguenti sezioni della polizza: "Partenza Ritardata", "Interruzione del Viaggio" e "Rinuncia al Viaggio"; f) Mancato passaggio al check-in in base all'itinerario fornito all'Assicurato; g) Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente, o indirettamente dalle modalità di viaggio, causate in qualsiasi modo, o indirettamente da qualsiasi ordinanza o raccomandazione emesse da un governo, autorità pubbliche o locali. (...). Nel calcolo di qualsiasi risarcimento liquidabile ai sensi della presente sezione in materia di copertura, verranno presi in considerazione tutti i rimborsi ottenuti da Ryanair o da un agente autorizzato, in relazione a qualunque volo non utilizzato.

³⁴ Le ESCLUSIONI GENERALI, APPLICATE A TUTTE LE SEZIONI DELL'ASSICURAZIONE riguardano: 1) qualsiasi richiesta d'indennizzo per viaggi fuori dal paese di residenza dell'Assicurato derivanti direttamente o indirettamente da una condizione medica preesistente 2) Richieste d'indennizzo (a prescindere dalla destinazione), derivanti direttamente o indirettamente dall'Assicurato o da qualsiasi altra persona dalla quale dipenda il viaggio dell'Assicurato; a. viaggi o azioni intraprese nonostante il parere negativo di un medico b. in attesa di un referto di esami clinici. c. è iscritto in una lista d'attesa presso una struttura ospedaliera per un trattamento d. ha ricevuto una prognosi di malato terminale e. soffre di ansia, stress o depressione (a meno che ammesso come ricovero) f. omissione di un fatto materiale, al momento in cui la polizza ha inizio e per tutto il periodo di assicurazione. 3) Richieste d'indennizzo che sono causate o contribuite da: a. guasto di o b. paura di un guasto di; o c. l'incapacità di qualsiasi apparecchiatura o programma informatico di riconoscere, interpretare correttamente o processare qualsiasi data come data di calendario o di continuare a funzionare correttamente successivamente a quella data per cause diverse da smarrimento, danneggiamento, spese o conseguente perdita non altrimenti esclusa che derivi dalla gestione di una causa assicurata. 4) Eventuali richieste d'indennizzo direttamente o indirettamente causate da, (...): a. atti di Terrorismo; (...). 5) Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dal viaggio intrapreso dall'Assicurato contro le disposizioni del Ministero degli Esteri (o qualsiasi organizzazione governativa) o nel caso in cui viaggiare sia considerato pericoloso. 6. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dal viaggio intrapreso dall'Assicurato in contrasto con i requisiti sanitari previsti dal vettore, o qualunque altra azienda di trasporto pubblico o gestore. 7. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dalla perdita o distruzione o danneggiamento

di qualsiasi bene, o qualsiasi perdita o spesa di qualsiasi tipo risultanti in o derivanti da, qualsiasi perdita o qualsiasi responsabilità legale di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente causato o contribuito a, o derivanti da: a. radiazioni ionizzanti o contaminazione da radioattività provenienti da combustibili nucleari o da scorie nucleari della combustione di combustibile nucleare, b. o elementi radioattivi, tossici, esplosivi o comunque pericolosi di qualsiasi apparecchio esplosivo nucleare o componente nucleare dello stesso. 8. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dall'avvio di qualsiasi atto illegale o criminale da parte dell'Assicurato. 9. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi atto illecito o procedimento penale nei confronti dell'Assicurato, o qualsiasi altra persona da cui dipende il viaggio, questa esclusione non si applica nel caso in cui l'Assicurato si veda obbligato a partecipare ad una Corte di Giustizia in citazione come testimone, salvo che tale obbligo di partecipazione rientri nell'ambito della capacità professionale, lavorativa o altri simili dell'Assicurato. 10. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente da qualsiasi perdita conseguente da qualsiasi motivo (le richieste d'indennizzo saranno pagate solamente per quelle perdite che sono specificatamente indicate ai sensi dei termini di questa polizza, ad eccezione di quanto previsto dalla sezione D, in relazione con la perdita di documenti di viaggio). 11. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente da incapacità finanziaria diversa dal licenziamento. 12. Qualsiasi richiesta d'indennizzo che, ad eccezione di questa polizza, è coperta da qualsiasi altra polizza assicurativa. a. assicurazione sanitaria privata; b. o pagamenti con Tessera Europea di Assicurazione Malattia (TEAM); c. qualsiasi accordo bilaterale; o d. compagnie aeree; o e. hotel; o f. Assicuratori proprietà domestiche; o g. eventuali altre forme recuperate dall'Assicurato, alla base della richiesta. h. esercitare i propri diritti in base alla normativa della UE o simili. 13. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dalla condizione d'insolvenza o impossibilità o non volontà da parte del tour operator, compagnia aerea o qualsiasi altra società, azienda o persona di adempiere a qualsiasi parte dei loro obblighi. 14. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dal decesso dell'Assicurato, infortuni gravi o malattia risultanti dalla partecipazione in attività durante il viaggio non comprese nell'elenco delle Attività Sportive Accettabili e ricreative. 15. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente da: a. malattia o infortuni auto-inflitte volontariamente; o b. suicidio e tentato suicidio; o c. esposizione a pericoli inutili, se non nel tentativo di salvare una vita umana; o d. abuso di solventi; o e. essere sotto gli effetti di alcool e droga, tranne quelle prescritte da un medico curante abilitato alla professione e non le droghe prescritte per tossicodipendenza; o f. mancata assunzione dei vaccini consigliati, vaccinazioni o farmaci prima della partenza da parte dell'Assicurato; o g. malattie sessualmente trasmissibili; o AIDS; o h. HIV e/o HIV malattie correlate e/o di derivati da mutazioni delle stesse. 16. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente da ansia, stress o depressione; tranne se non precedentemente diagnosticate alla sottoscrizione di questa polizza da parte dell'Assicurato. 17. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dall'entrata o uscita da un aereo da parte dell'Assicurato, che non sia un velivolo con licenza trasporto aereo di passeggeri in cui si viaggia come passeggero o un membro dell'equipaggio al fine di intraprendere qualsiasi operazione commerciale o tecnica o ivi al riguardo. entrata o uscita da un aereo da parte dell'Assicurato, che non sia un velivolo con licenza trasporto aereo di passeggeri in cui si viaggia come passeggero o un membro dell'equipaggio al fine di intraprendere qualsiasi operazione commerciale o tecnica o ivi al riguardo. 18. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente da esposizione volontaria al pericolo. L'Assicurato deve agire con attenzione in modo da prevenire malattie, incidenti o perdite o furti o danni alle sue proprietà, come se non fosse Assicurato. 19. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dall'impegno dell'Assicurato in una qualsiasi occupazione durante il viaggio, salvo nostra autorizzazione e di sovrapprezzo pagato. 20. Qualsiasi richiesta d'indennizzo non provata, e l'importo del rimborso non approvato. 21. Qualsiasi richiesta d'indennizzo per mancato godimento del viaggio da parte dell'Assicurato, per qualsiasi ragione. 22. Qualsiasi perdita per cui ogni periodo d'invalidità o perdita che vengono aumentate a causa di un'azione dell'Assicurato o omissione. 23. I diritti di una terza parte e di nessun'altra parte all'infuori dell'Assicurato possa chiedere contemporaneamente l'indennizzo ai sensi della presente assicurazione. 24. Differenze nell'erogazione del percorso prenotato inclusi errori, omissioni o inadempienze da parte del fornitore di qualsiasi servizio che fa parte del percorso prenotato. 25. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante direttamente o indirettamente dalla pratica di lavori manuali da parte dell'Assicurato, ad eccezione di quelli indicati nella sezione Attività Sportive Accettabili & Attività ricreative. 26. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante da un trattamento di routine o di cure che potevano essere previste durante il periodo di assicurazione. 27. Qualsiasi richiesta d'indennizzo derivante dalla chiusura degli spazi aerei dovuti a cenere vulcanica. Cfr. il documento COPERTURE ASSICURATIVE DI VIAGGIO UND TRAVEL PLUS - allegato 1 e 1 bis, al verbale di acquisizione agli atti del 8 febbraio 2013 - doc. n. 40 di cui all'indice del fascicolo.

30. Il costo della polizza per il consumatore ammonta a 17,69 euro³⁵. Per ogni polizza venduta sul sito del professionista, Ryanair retrocede a UKG il *Net Travel Insurance Premium*, corrispondente alla somma di [omissis] euro³⁶, trattenendo quindi una percentuale di circa [omissis]% sul prezzo/premio del singolo prodotto assicurativo venduto (*Gross Travel Insurance Premium*). In particolare, secondo l'articolo 7.1 del contratto, [omissis].

31. Per quanto concerne il numero e valore dei contratti di assicurazione, per gli anni 2011 e 2012, stipulati con i consumatori italiani, il professionista ha fornito la tabella seguente³⁷:

Tabella 1

ITALIA	2011	2012	TOTALE
Numero polizze	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Premi €	[omissis]	[omissis]	[omissis]

32. Sulla base dei dati di cui alla precedente Tabella 1, si rileva che Ryanair ha introitato oltre [10-20] milioni di euro ([omissis]) dalla vendita della polizza assicurativa tramite il proprio sito nel biennio 2011/2012. Tenuto poi conto del numero totale dei passeggeri in transito da aeroporti italiani (*alias* biglietti venduti) pari a [omissis] nel 2011 e [omissis] nel 2012, l'*indice di conversione*, ovvero la percentuale di polizze assicurative rispetto al numero di biglietti venduti, risulta pari a circa il [1-10]% nel 2011 e al [1-10]% nel 2012 per voli con origine e/o destinazione in Italia.

b) *La procedura prevista da Ryanair per il rilascio della lettera no show; i ricavi conseguiti da Ryanair.*

33. La richiesta da parte del vettore aereo di un corrispettivo per il rilascio della lettera di *no show* attraverso l'obbligo di contattare un numero telefonico a sovrapprezzo, risale almeno al mese di ottobre 2010. Tale procedura, descritta al punto II del presente provvedimento, è confermata anche dalla documentazione acquisita agli atti nel corso dell'istruttoria, in particolare da una *mail* del servizio *ryanairclaims.italia@axa-*

³⁵ Alla data dell'avvio del procedimento. Attualmente, come è rilevabile dal sito Internet del professionista, la polizza ha un costo di 18,69 euro.

³⁶ A questo importo deve aggiungersi "[omissis]". Cfr. Schedule 5 – Payment Terms/Methodologies del contratto tra Ryanair e UKG.

³⁷ Cfr. doc. n. 69 di cui all'indice del fascicolo. Analoghi dati sono stati forniti da UKG nella risposta alla richiesta di informazioni avanzata dall'Autorità nel corso del procedimento istruttorio. Cfr. doc. n. 74 di cui all'indice del fascicolo.

assistance.com del 8 ottobre 2010³⁸ che, in risposta alla sollecitazione di un consumatore, così testualmente recita: “*Gentile Sig. (...), la informiamo che per poter procedere alla definizione della pratica necessitiamo dell’invio del certificato di annullamento viaggio da richiedere alla Ryanair al numero 899.018.880 come prova del vostro mancato imbarco. La invitiamo cortesemente ad inviarcelo in allegato ad una mail. La informiamo, inoltre, che il costo di € 20,00 per la richiesta di tale certificazione non rientra nel rimborso*”³⁹.

34. Per qualsiasi richiesta di indennizzo l'assicurato è tenuto ad inviare per iscritto a UKG i dati del viaggio dell'assicurato e gli originali dei biglietti aerei, la fattura della prenotazione e l'itinerario di viaggio⁴⁰.

35. Nelle condizioni generali applicabili alla polizza e alla richiesta di indennizzo⁴¹ si prevede in particolare che l'assicurato debba fornire tutte le informazioni e le prove necessarie e nel formato richiesto dalla compagnia⁴².

36. Per provare il mancato utilizzo del servizio di trasporto al fine di ottenere un indennizzo è richiesto, alle pagine 27 e 29 delle condizioni di assicurazione, una lettera che attesta il cosiddetto “*no show*” ovvero evidenza che il servizio di viaggio non è stato utilizzato e che il consumatore non si è imbarcato sul proprio volo prenotato, non utilizzando il posto acquistato. Ciò è richiesto sia in caso di cancellazione del volo sia per quanto riguarda i voli di andata e ritorno in caso di interruzione.

37. Diversamente, l’informazione circa il corrispettivo richiesto per il rilascio della lettera di *no show*, così come quella relativa alla necessità di contattare un numero telefonico a sovrapprezzo per attivare la relativa procedura di rilascio (Vedi successive Immagini nn. 6 e 7), sono rinvenibili unicamente nella pagina delle FAQ (*Frequently Asked Question*) del sito *Internet* del professionista, pagine che non risultano di immediata accessibilità per i consumatori al momento della scelta di acquisto dell’assicurazione. Peraltro, nulla viene riportato nel documento *Termini e*

³⁸ Cfr. doc. n. 1 di cui all’indice del fascicolo.

³⁹ Si rammenta che nel mese di gennaio 2011 non era ancora in vigore il contratto con UKG e la polizza veniva offerta dal Gruppo Assicurativo Axa.

⁴⁰ Per ciascun tipo di copertura assicurativa le pagine da 27 a 29 delle condizioni di polizza di cui al Fascicolo Informativo prevedono una lista dei documenti necessari per sottoporre una richiesta di indennizzo a UKG. Cfr. doc. n. 74 di cui all’indice del fascicolo.

⁴¹ Cfr. pagina 24 del Fascicolo Informativo

⁴² Con riferimento alla procedura per la richiesta di indennizzo, l'articolo 10 delle suddette condizioni generali prevede che sia necessario notificare qualsiasi richiesta di indennizzo entro 31 giorni dopo l'incidente che ha dato luogo al danno o alla perdita e che la compagnia si riserva il diritto di declinare qualsiasi responsabilità per richieste notificate dopo il suddetto periodo. Si ribadisce che tutti i documenti, i certificati e le prove mediche necessarie per supportare una richiesta d'indennizzo devono essere forniti all'assicuratore a spese dell'assicurato.

Condizioni, il cui link è presente in fondo all'home page del sito Internet www.ryanair.com/it, mentre, nelle Condizioni di polizza, alla pagina 24, punto 7, delle **Condizioni generali applicate alla polizza nella sua totalità**, si rinviene un mero rimando alla sezione domande frequenti del sito Ryanair per i dettagli delle spese amministrative in caso di mancata partenza.

Immagine n. 7 - Pagina delle FAQ (Frequently Asked Question) aprile 2011.

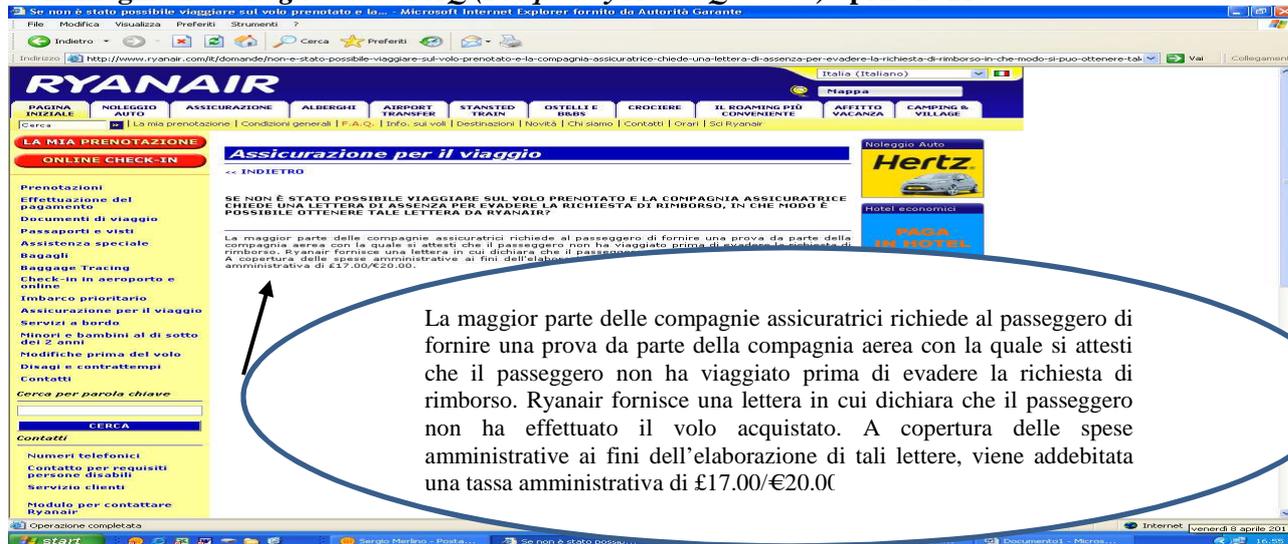


Immagine n. 8 - Pagina delle FAQ (Frequently Asked Question) febbraio 2013



38. Ryanair ha dichiarato di essere in grado di fornire soltanto una stima del numero di richieste di lettere di certificazione “no show” nel biennio 2011-2012 riferibili al mercato italiano (sulla base della quota di tale mercato - pari a circa il [omissis]% - sul totale dei ricavi della compagnia).

Tabella 2. Numero e valore delle richieste di certificazione no show Italia – stima

Periodo	Stima Ryanair del numero di lettere <i>no show</i> inviate	Stima Agcm dei ricavi da rilascio lettere <i>no show</i> (euro)
2011	[1-5.000]	[40-80.000]
2012	[1-5.000]	[40-80.000]
TOTALE	[5-10.000]	[80-120.000]

39. Sulla base della seguente Tabella n. 3, riportante i valori dei ricavi medi per passeggero nei periodi ivi indicati, si rileva che il costo amministrativo richiesto al consumatore per il rilascio della lettera di penale è pari a circa il [omissis]% di tali ricavi medi e risulta essere *sempre* superiore al costo del servizio assicurativo stesso (*cfr.* precedente punto 30 del presente provvedimento).

Tabella 3. - Ricavi medi per passeggero⁴³

Gennaio 2011 – Marzo 2011	[omissis] €
Aprile 2011 – Marzo 2012	[omissis] €
Aprile 2012 a Dicembre 2012	[omissis] €

40. Per ciò che concerne, invece, il numero telefonico a sovrapprezzo per la richiesta della lettera di *no show*, le tabelle seguenti evidenziano le tariffe applicate dal professionista a partire dal mese di gennaio 2011.

Tabella 4. – numeri servizi clienti italiani Ryanair da gennaio a ottobre 2011

Numero	Tipologia Assistenza	Costo alla risposta + tariffa al minuto
899 898 241	Priority Assistance	0,12 € + 1,21 €
895 500 0020	Reservation	0,12 € + 0,97 €
899 545 506	Special Assistance	0,12 € + 0,60 €
199 201 040	Special Assistance	0,12 € + 0

Tabella 5. – numeri servizi clienti italiani Ryanair da ottobre 2011 a dicembre 2012

Numero	Tipologia Assistenza	Costo alla risposta + tariffa al minuto
899 482 424	Priority Assistance	0,00 € + 1,21 €
899 552 589	Reservation	0,12 € + 0,97 €
899 200 000	Special Assistance	0,12 € + 0,31 €

41. Secondo le stime fornite dalla Parte, la durata media di una chiamata alla numerazione non geografica sarebbe pari a circa 3 minuti e quindi il ricavo medio derivante da una telefonata di richiesta di un certificato di “*no show*” ammonterebbe a [omissis] euro.

42. Infine, le successive Tabelle nn. 6, 7 e 8⁴⁴, riportano le informazioni

⁴³ I valori riportati in Tabella 3 includono: corrispettivo per bagagli, *check-in fee*, *insurance levy*, *ets fee*, supporto promozionale, *wheelchair* e oneri Reg. UE 261. I valori sopra riportati non includono invece le tasse aeroportuali.

⁴⁴ Si tratta di dati forniti dal professionista con la risposta alla richiesta di informazioni di cui al doc. n. 69 dell'indice del fascicolo.

fornite da Ryanair e UKG in merito alle richieste di rimborso, per gli anni 2011 e 2012, in riferimento a *rinuncia/interruzione/annullamento del volo*; dette richieste di rimborso, in ogni caso, sono state rifiutate in circa il [10-20]% dei casi segnalati dal professionista (Vedi successiva Tab. n. 9 - Totali).

Tabella 6 - Rinuncia

Anno	Risarcimenti pagati	Valore in euro	Risarcimenti rifiutati	Totale richieste risarcimenti
2011	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
2012	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Totali	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

Tabella 7 - Cancellazione

Anno	Risarcimenti pagati	Valore in euro	Risarcimenti rifiutati	Totale richieste risarcimenti
2011	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
2012	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Totali	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

Tabella 8 - Interruzione

Anno	Risarcimenti pagati	Valore in euro	Risarcimenti rifiutati	Totale richieste risarcimenti
2011	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
2012	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Totali	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

Tabella 9 - Totali

Anno	Risarcimenti pagati	Valore in euro	Risarcimenti rifiutati	Totale richieste risarcimenti
2011	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
2012	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
Totali	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

43. Si tratta di un numero di richieste molto basso, inferiore allo 0,1% rispetto al totale delle polizze commercializzate (cfr. precedente Tabella 1), nonché non coerente con il numero di lettere di certificazione *no show* richieste dai consumatori e rilasciate dal professionista (cfr. Tabella 2) e con il numero di passeggeri che hanno acquistato la polizza ma non usufruito del biglietto aereo (pari a [50.000-100.000] unità)⁴⁵; se si considerano tali diversi dati, il numero dei risarcimenti pagati risulta nettamente inferiore, ovvero pari a circa il 14% delle lettere di penale rilasciate dal professionista nello stesso periodo, nonché pari a circa l'1% dei passeggeri che, astrattamente, avrebbero avuto titolo a chiedere il risarcimento per *rinuncia/cancellazione/interruzione del volo*.

⁴⁵ Cfr. doc. n. 82 di cui all'indice del fascicolo.

3) *Le argomentazioni difensive della Parte*

a) *Questioni procedurali*

44. Nelle memorie conclusive presentate da Ryanair in corso di istruttoria, il professionista si è ampiamente dilungato su presunte violazioni del diritto alla difesa, in particolare in relazione all'impossibilità di produrre documenti utili⁴⁶ in conseguenza dell'*improvviso abbreviarsi dei termini istruttori* del procedimento a causa, a suo dire, del venir meno delle "*particolari esigenze istruttorie che avevano indotto la stessa Autorità a prorogare per ben due volte il termine conclusivo delle proprie indagini*".⁴⁷

45. Inoltre, il professionista ritiene che i diritti di difesa di Ryanair siano stati gravemente violati anche dall'immotivato rigetto degli impegni presentati in data 8 aprile 2013⁴⁸ in quanto essi erano stati predisposti in modo da rispondere "*punto per punto*" alle contestazioni dell'Avvio, venendo incontro alle preoccupazioni esplicitate dall'Autorità, senza alcuna omissione. Tali impegni sarebbero stati oggetto di successiva *rettifica migliorativa* in data 14 maggio 2013⁴⁹ e non potrebbero in alcun modo essere considerati "nuovi" rispetto ai primi⁵⁰.

b) *Le difese nel merito*

46. In via preliminare, il professionista ha affermato che la normativa applicabile alla tutela del consumatore non sarebbe stata violata nel caso di specie per le ragioni di seguito esposte.

47. Avuto riguardo alle modalità di presentazione della polizza assicurativa sul sito *web* di Ryanair, in particolare relativamente alla difficoltà per il consumatore di individuare l'opzione "*Non mi assicurare*" posta all'interno di un menù a tendina intitolato "*Seleziona il Paese di residenza*" e celata

⁴⁶ Si tratterebbe, in particolare, di un elaborato dalla complessa definizione che dimostra, in ottica comparata, come nessun dato economico possa far dedurre degli effetti decettivi dalla pratica in oggetto.

⁴⁷ In conclusione, Ryanair ritiene che l'Autorità avrebbe dovuto riaprire la fase istruttoria fino al 17.1.2013, consentendo l'ulteriore produzione documentale delle Parti del procedimento.

⁴⁸ In ogni caso, gli impegni proposti in data 8 aprile, sarebbero stati implementati spontaneamente dalla compagnia in data 13 giugno 2013. In particolare, Ryanair, con l'Impegno numero 3), aveva proposto di *[omissis]*. Inoltre, Ryanair ha sostituito la formulazione dell'inciso "Se sei già assicurato puoi selezionare "Non mi assicurare" dal menu elencato", prima con la formulazione "*[omissis]*" e successivamente con la formulazione "*[omissis]*".

⁴⁹ Entrambi i set di impegni sono stati rigettati dall'Autorità. Vedi precedente punto III del presente provvedimento

⁵⁰ In conclusione, il professionista ha chiesto che l'Autorità riesamini gli impegni consolidati presentati il 13 maggio 2013 da Ryanair ed adotti un provvedimento finale di accoglimento degli impegni stessi ai sensi dell'art. 17 del Regolamento.

all'interno dell'elenco dei Paesi europei, il professionista ritiene che le contestazioni mosse dai consumatori e da ADICONSUM siano anacronistiche ciò in quanto il sistema di presentazione proposto da Ryanair con gli impegni presentava connotati diversi rispetto a quelli lamentati nelle segnalazioni e oggi ulteriormente aggiornati.

48. Infatti, la presenza di un messaggio al di sotto del menù a tendina che recita “*Se sei già assicurato scegli “Non mi assicurare” dal menù a elenco*”⁵¹, sarebbe sufficiente a chiarire al consumatore medio che l'opzione “*Non mi assicurare*” è presente all'interno del menù a tendina; la stessa voce era stata opportunamente ricollocata tra “*Netherlands*” e “*Norway*” secondo un classico criterio alfabetico di ordine tra le varie opzioni.

49. Per quanto riguarda la voce relativa al servizio assicurativo facoltativo, essa sarebbe chiaramente inserita all'interno di una maschera intitolata “*Assicurazione di viaggio*” ed il relativo costo, una volta selezionato il Paese, annotato immediatamente nel dettaglio-costi (tra gli “*EXTRA*”), mantenendo la schermata riepilogativa nei successivi passaggi e sino al momento del pagamento. Inoltre, il servizio è chiaramente presentato con modalità “*opt-in*”, tali da consentire la libera e piena autodeterminazione nelle scelte da parte del consumatore.

50. A conferma di ciò, infatti, nel caso in cui l'acquirente non selezioni alcuna opzione tra quelle disponibili (perché non intende acquistare il servizio), la procedura di acquisto del biglietto aereo (ed evidentemente anche quella dell'assicurazione viaggio) viene inibita⁵².

51. Secondo Ryanair, è altresì innegabile che l'utilizzo dello strumento dell'e-commerce ha come naturale destinatario un profilo di consumatore medio “*tecnicizzato*”; ne consegue che, a livello di normativa, la tutela collettiva nell'ambito di utilizzo di pratiche commerciali come quelle oggetto del procedimento, non può che riferirsi ad una categoria di consumatore medio più “*elevata*”.

52. Per quanto concerne, poi, le preoccupazioni esposte dall'Autorità al punto 8) dell'Avvio, Ryanair ha implementato una modifica delle modalità di presentazione della propria offerta, da un lato, eliminando il riferimento a “*€ 18000 o più*” e sostituendolo con la cifra “*000*”, dall'altro lato, aggiungendo un asterisco all'elencazione dei rischi coperti dalla Polizza,

⁵¹ Il valore dell'espressione “*se sei già assicurato puoi scegliere Non mi assicurare*”, significa la possibilità alternativa di non assicurarsi se si ha già una copertura assicurativa, ma non nel senso di una scelta attivabile “*solo*” nel caso in cui si sia già assicurati.

⁵² Il messaggio di avviso, infatti, recita testualmente: “*Passeggero 1 (Assicurazione di viaggio): Per favore selezionare un'opzione dalla lista*”.

“Assistenza medica, cancellazioni, ritardi, bagaglio e incidente di viaggio” con il quale rinviare alla specificazione che la copertura offerta riguarda rischi non tutelati dalla legislazione applicabile, i.e. il Regolamento EU261 e/o la Convenzione di Montreal 1999.

53. In relazione al profilo di scorrettezza relativo alla richiesta di una *fee* per il rilascio del certificato *no show* (tramite un numero di *call center*), il professionista ha precisato che la somma prevista è richiesta da Ryanair nelle sole ipotesi in cui la causa della mancata fruizione del viaggio non sia addebitabile direttamente alla compagnia ma al cliente. In tali ipotesi, infatti, viene a giustificarsi un corrispettivo di copertura dei costi di elaborazione della richiesta di rilascio del certificato da parte di Ryanair. Tale informazione, al pari di altre, non potrebbe essere inserita direttamente durante il procedimento di acquisto della polizza simultaneamente a quello del biglietto aereo, potendo generare confusione e scarsa fluidità nella prenotazione in danno dei consumatori⁵³.

54. Inoltre, le condizioni generali di contratto dell’attuale compagnia assicurativa UKG chiariscono che il rimborso spettante al consumatore comprende anche la tariffa amministrativa corrisposta dai consumatori per l’emissione della certificazione in questione⁵⁴.

55. Infine, Ryanair ottempererebbe alle disposizioni normative di settore all’onere informativo sul costo aggiuntivo del servizio di assicurazione. Tutti i costi, le tariffe ed i corrispettivi per i servizi facoltativi e non obbligatori sono pubblicati e disponibili per la consultazione da parte dei consumatori direttamente dalla *home page* di Ryanair alla sezione “*Tariffe e supplementi*”. Ugualmente, nella medesima *home page*, viene altresì destinata una sezione riservata esclusivamente alla polizza di assicurazione viaggi.

56. Inoltre, nel corso della procedura di acquisto del biglietto aereo, la fase in cui al consumatore vengono proposti i servizi aggiuntivi, tra cui la polizza

⁵³ La compagnia aerea, dunque, racchiude tali ulteriori informazioni in sezioni distinte, come le FAQ (Frequently Asked Questions).

⁵⁴ In corso d’istruttoria, la compagnia di assicurazione UKG ha tenuto a precisare che le ragioni per le quali tale documentazione deve provenire dai clienti e non da Ryanair è dovuta alla prassi standard di mercato secondo la quale sono gli assicurati/consumatori che devono fornire la documentazione a supporto della propria richiesta di indennizzo al fine di esercitare i diritti derivanti dalla polizza e non un terzo (come Ryanair in tal caso). Inoltre, la documentazione di polizza (Cfr. pag. 24, punto 7, Polizza UND TRAVEL PLUS) chiaramente indica che qualsiasi costo relativo alla lettera per mancata partenza (“*no show*”) sostenuto dal ricorrente come parte di una richiesta di rimborso, sarà totalmente risarcita dal responsabile della richiesta di rimborso per qualsiasi procedimento andato a buon fine (sottolineatura aggiunta). Inoltre, nel Fascicolo Informativo si invita il cliente a prendere visione della sezione “Domande Frequenti” del sito Ryanair per i dettagli delle spese amministrative dovute in caso di mancata partenza. Lo stesso invito è indicato nel sito di Ryanair.

di assicurazione viaggi, è antecedente rispetto al momento in cui al consumatore viene chiesto di concludere l'acquisto del biglietto aereo e dei servizi ancillari. Pertanto, le caratteristiche del servizio di assicurazione vengono comunicate in tempo più che utile, ossia in un momento decisamente anteriore rispetto alla conclusione del contratto a distanza.

57. Ryanair osserva, infine, come sarebbe impossibile pretendere di pubblicare direttamente sulla *home page* del sito i prezzi e le tariffe di tutti i servizi (facoltativi) offerti in combinazione con il biglietto aereo. L'impossibilità è dovuta allo spazio che sarebbe occupato sulla *home page* da tale pubblicazione e dal fatto che i prezzi di determinati servizi possono differire da paese a paese⁵⁵.

58. Con riferimento alla contestazione relativa all'impossibilità per il consumatore italiano (rispetto ai cittadini di altre nazionalità) di recedere dalla polizza assicurativa stipulata, il professionista ha evidenziato come, l'art. 67 duodecies, c. 5, del Codice del Consumo contiene un elenco di servizi nei confronti dei quali il consumatore non può esercitare il diritto di recesso di cui al comma 1 della medesima norma. Tra questi, al comma 5, lettera b), il legislatore annovera le “*polizze di assicurazione viaggio e bagagli o le analoghe polizze assicurative a breve termine di durata inferiore ad un mese*”.

59. La differenza nel trattamento dei cittadini si giustifica pertanto sulle diverse scelte normative operate dai legislatori nazionali⁵⁶.

60. In chiusura e in aggiunta alle considerazioni sopra svolte, Ryanair evidenzia come la non decettività delle modalità di presentazione dell'offerta commerciale sono dimostrate anche dalla bassa percentuale (*[omissis]*%) dei clienti Ryanair che hanno concluso l'acquisto di un biglietto aereo sul sito della compagnia acquistando anche l'assicurazione di viaggio proposta sul sito del vettore irlandese.

c) Le modifiche alla pratica realizzate in corso di istruttoria

61. Facendo seguito alle proposte di impegni, il professionista, in corso di procedimento, ha apportato alcune parziali modifiche alla pratica commerciale.

62. Con riferimento alla presentazione del servizio, è stato eliminato il

⁵⁵ Gli impegni che la compagnia aveva proposto erano, secondo il professionista, idonei a rimuovere in radice tali preoccupazione perché prevedevano: *[omissis]*.

⁵⁶In ogni caso, gli impegni offerti dal professionista, in quanto spontaneamente implementati, sarebbero idonei a rimuovere in radice le preoccupazioni dell'Autorità in quanto prevedono *[omissis]*.

riferimento all'ipotetico rimborso erogabile (fino a 18000€), con una cifra pari al valore medio di risarcimento effettivamente liquidato nei casi di rimpatrio o trattamento medico, adesso indicata con la cifra "000", nonché l'aggiunta di un asterico all'elencazione dei rischi coperti dalla Polizza con il quale rinviare alla specificazione che la copertura offerta riguarda rischi non tutelati dalla legislazione applicabile

63. Con riferimento alla procedura di selezione del servizio assicurativo, sotto al menu a tendina nel quale il consumatore viene invitato a indicare il proprio Paese di residenza, ha modificato la scritta "Se sei già assicurato puoi selezionare "Non mi assicurare" dal menu elencato" con l'inciso "Se non vuoi acquistare l'assicurazione viaggio, prega scegliere "No Grazie" dal menu a elencato" (Vedi successiva Immagine n. 9)⁵⁷.

Immagine n. 9 – Rilevazione sul sito www.ryanair.com del 24 ottobre 2013

The screenshot shows the Ryanair website interface. At the top, there are logos for RYANAIR.COM and RYANAIRHOTELS.COM. Below the navigation bar, the flight details are displayed: Roma (Ciampino) to Milano (Bergamo) on 31/10/2013 at 06:30. The total cost is 67,41 EUR. The insurance section offers two options: 'ASSICURAZIONE DI VIAGGIO' (Basic) and 'ASSICURAZIONE DI VIAGGIO PLUS' (Plus). The Plus option includes medical assistance, baggage, and flight cancellation, but it is more expensive. A dropdown menu for 'Seleziona il Paese di residenza' is highlighted with a red circle, showing 'Italia' selected. The bottom of the page features a 'Posto riservato' section with a 'Prenota ora' button.

⁵⁷ La formulazione, alla data del 19 dicembre 2013, è la seguente: Già assicurato? Selezionare "No Grazie" nella casella di riepilogo.

64. Con riferimento alla procedura per la richiesta di indennizzo, si è eliminato il corrispettivo richiesto per il rilascio della certificazione “*no show*” nei confronti di tutti i consumatori acquirenti della Polizza, consentendo loro di scaricare, gratuitamente, dal sito di Ryanair detta certificazione, nonché la specificazione - sia nelle condizioni generali (*Terms & Conditions*) della Polizza, sia nelle domande frequenti (FAQ) – che tale corrispettivo è richiesto solo per i passeggeri Ryanair che non acquistano la Polizza proposta sul sito.

65. Infine si è riconosciuto ai consumatori italiani acquirenti della Polizza il diritto di recedere entro il termine di 14 giorni dal suo acquisto.

IV. PARERE DELL’AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

66. Poiché la pratica commerciale oggetto del presente provvedimento è stata diffusa a mezzo *Internet*, in data 5 novembre 2013 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

67. Con parere pervenuto in data 6 dicembre 2013, la suddetta Autorità ha ritenuto che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, lettere *b*) e *d*), 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni:

- Ryanair ha omesso di fornire ai consumatori, o comunque fornisce in modo insufficiente e non adeguato, informazioni essenziali relative al prodotto assicurativo proposto, quali l’esistenza di una *fee* aggiuntiva, di importo addirittura superiore al costo del servizio stesso, per procedere al rilascio della certificazione utile all’esercizio del proprio diritto a venire rimborsati per l’evento per il quale i consumatori si sono assicurati al momento dell’acquisto;
- la procedura prevista per l’esercizio del diritto di rimborso, strutturata sulla richiesta della certificazione, nonché attraverso l’obbligo di contattare un numero telefonico non geografico a pagamento, unitamente all’importo delle franchigie previste e delle tasse e diritti aeroportuali non oggetto di rimborso, integrano un ostacolo di natura non contrattuale, oneroso e sproporzionato rispetto alla fruizione del servizio acquistato;
- la modalità attraverso la quale viene presentata ai consumatori, durante il processo di prenotazione, l’opzione di acquisto/non acquisto della polizza assicurativa che cela all’interno di un elenco di voci relative ai vari Paesi

europei l'apposita dicitura *Non mi Assicurare*, risulta ambigua e non trasparente ai fini di una scelta economica commerciale consapevole, idonea ad indurre in errore i consumatori;

- Ryanair ha omesso di fornire ai consumatori, o comunque fornisce in modo non adeguato, informazioni essenziali relative al prodotto assicurativo proposto nel corso del processo di prenotazione di un biglietto aereo, quali le condizioni economiche di offerta, non potendo valere il rinvio ad ulteriori fonti informative cui il consumatore è invitato a rivolgersi;
- tali omissioni e notizie fuorvianti non sono idonee a informare i consumatori sulle effettive caratteristiche del servizio offerto, pregiudicando il loro comportamento economico e inducendoli a prendere una decisione commerciale che non avrebbero altrimenti preso;
- la scomposizione degli elementi di costo è prevista anche dal Reg. CE 1008/2008, all'art. 23;
- la pratica commerciale aggressiva implica qualsiasi ostacolo non contrattuale, oneroso e sproporzionato, imposto dal professionista, nel caso in cui il consumatore intenda esercitare diritti contrattuali.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

1) Questioni procedurali

68. In via preliminare, avuto riguardo alla presunta violazione del diritto di difesa del professionista, in particolare circa il fatto di aver *ridotto Ryanair nell'impossibilità di organizzare la propria difesa*⁵⁸ non consentendogli, in conseguenza dell'*improvviso abbreviarsi dei termini istruttori* del procedimento, di produrre documenti utili all'istruttoria stessa, ci si limita in questa sede ad osservare che: **a)** il procedimento è iniziato in data 21 febbraio 2013 e, anche in conseguenza delle proroghe, la fase istruttoria ha avuto una durata complessiva di oltre 250 giorni; **b)** dalla data in cui il professionista è stato ascoltato in audizione (17 giugno 2013)⁵⁹ e fino alla data di comunicazione del termine di chiusura della fase istruttoria (22 ottobre 2013), non soltanto nessun documento è stato presentato dal professionista (o dai suoi procuratori), ma nemmeno il professionista (o i

⁵⁸ Cfr. doc. n.105 di cui all'indice del fascicolo.

⁵⁹ E contrariamente a quanto affermato nelle memorie conclusive in cui si afferma che "(...) l'Autorità non ha neppure ritenuto necessario fissare un'audizione per meglio comprendere la natura e la portata degli interventi proposti dalla compagnia, (...)".

suoi procuratori) hanno mai segnalato neppure la mera intenzione di produrre *pro futuro*, in corso di procedimento, qualsivoglia documentazione; c) nella stessa memoria finale, non sono state rappresentate chiare e circostanziate esigenze istruttorie che avrebbero giustificato un prolungamento dei termini.

69. Per quanto riguarda, invece, la presunta violazione delle norme procedurali relative alla presentazione, valutazione ed accoglimento degli impegni che sarebbero stati - a parere del professionista - immotivatamente rigettati, si rammenta che l'Autorità ha piena autonomia e discrezionalità nella valutazione degli impegni, tenendo conto anche dell'eventuale interesse ad accertare l'infrazione per statuire principi che possano diventare un riferimento per l'intero mercato, soprattutto nei casi che presentino elementi di novità rispetto alla prassi applicativa dell'Autorità stessa come, appunto, nel caso di specie.

70. Infine, non vi è dubbio sul fatto che gli impegni presentati il 14 maggio fossero “*Nuovi Impegni*”, atteso il loro diverso contenuto e la stessa qualificazione effettuata dal professionista⁶⁰.

2) Valutazioni di merito

71. Il procedimento in esame concerne le modalità attraverso le quali viene proposta la polizza di assicurazione viaggio facoltativa, tramite il sito *web www.ryanair.com/it*, nonché la procedura prevista per l'esercizio di detto servizio assicurativo.

72. Per i motivi che di seguito si esporranno, si ritiene che la pratica commerciale posta in essere da Ryanair, descritta al punto II del presente provvedimento, sia idonea ad integrare la violazione degli articoli 20, 21, lettera b) e d), 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, in quanto il professionista omette di fornire, o rende in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali circa il servizio assicurativo proposto e specificamente: *i*) la sommaria indicazione dei rischi effettivamente coperti dal contratto di assicurazione, inidonea a rendere comprensibile la portata del servizio offerto, anche in ragione dell'indicazione di rischi quali "*cancellazioni, ritardi e bagagli*" che ricadono sul vettore e sono oggetto di

⁶⁰ Lo stesso professionista intitolava: 1) l'oggetto della nota di trasmissione Nuovi impegni ai sensi dell'art. 27, comma 7 del codice del consumo e dell'art. 9 Delibera AGCM 8 agosto 2012, n.23788; 2) il punto 2 della medesima nota (Professionista che presenta i nuovi impegni) e; 3) ogni punto del documento come Nuovo impegno n. 1, Nuovo impegno n. 2, ecc.). (sottolineature aggiunte). Cfr. doc. n. 82 di cui all'indice del fascicolo.

specifiche normative di protezione a tutela dei consumatori; **ii**) l'ammontare della franchigia prevista in caso di rimborso spettante in virtù, ad esempio, dell'annullamento/interruzione e/o della rinuncia al viaggio e/o per spese mediche domestiche, e/o per il bagaglio, ecc.⁶¹; **iii**) l'indicazione che il rimborso non copre le tasse e i diritti aeroportuali (ad es. in caso di annullamento e interruzione del viaggio); **iv**) l'indicazione di un presunto vantaggio della polizza in termini di "*risparmio*" attraverso l'evidenziazione di una somma di assoluta rilevanza che corrisponde ad un singolo caso di risarcimento. Si tratta di informazioni rilevanti per i consumatori necessarie a valutare l'effettiva natura e convenienza del servizio offerto.

73. Rilevano inoltre, quale elemento distintivo della pratica in esame, **v**) la modalità attraverso la quale il professionista, durante il processo di prenotazione, prevede che il consumatore effettui la scelta di non acquistare la polizza assicurativa: in particolare, il professionista richiede che il consumatore individui l'apposita dicitura *Non mi assicurare* - voce posizionata fra i paesi *Netherlands* e *Norway* all'interno di un menu a tendina in cui si chiede di selezionare il paese di residenza - fra le 21 voci relative ai vari Paesi europei e, quindi, proceda alla sua selezione.

74. Inoltre, la pratica in esame si caratterizza **vi**) per la procedura prevista per l'esercizio del diritto di rimborso (con particolare riferimento all'ipotesi di rinuncia e/o interruzione del viaggio), strutturata sulla **a**) necessaria richiesta di una lettera di "*no show*" allo stesso vettore al costo di 20 euro, **b**) attraverso l'obbligo di contattare un numero telefonico non geografico per l'attivazione della procedura stessa, ovvero su profili che integrano un ostacolo di natura non contrattuale, oneroso e sproporzionato rispetto alla fruizione del servizio acquistato, che viene imposto dal professionista qualora il consumatore intenda esercitare i diritti derivanti dal contratto stipulato con la compagnia di assicurazione per il tramite del professionista, tale da annullare o ridurre sostanzialmente il rimborso stesso⁶².

75. In via preliminare, si rappresenta come la Parte risulta responsabile

⁶¹ In materia di franchigie, la polizza assicurativa prevede "*Secondo la maggioranza delle sezioni della polizza, le richieste d'indennizzo sono soggette ad una franchigia. La franchigia si applica ad ogni Assicurato, ad ogni sezione e a seconda dell'incidente per il quale viene fatta richiesta d'indennizzo. Questo significa che l'Assicurato è responsabile per la prima parte dell'indennizzo. L'importo da pagare corrisponde alla franchigia. Inoltre, "SE GLI ASSICURATI HANNO 65 ANNI O PIU' AL MOMENTO DELLA PRENOTAZIONE SONO SOGGETTI AL RADDOPPIO DELLA FRANCHIGIA"*. Cfr. pag. 5 della Polizza UND TRAVEL PLUS e il prospetto delle coperture, all. 1 e 1 bis al doc. n. 40 di cui all'indice del fascicolo.

⁶² Per ciò che concerne l'ulteriore profilo di presunta scorrettezza della condotta indicato nella comunicazione di avvio del procedimento, consistente nel non riconoscere ai consumatori italiani il diritto di recedere dal contratto di assicurazione acquistato contestualmente ad un volo Ryanair, in corso di istruttoria il professionista ha dichiarato di avere implementato gli impegni proposti prevedendo [*omissis*].

rispetto alla commercializzazione/vendita, che si realizza *sul proprio sito web*, di un prodotto accessorio rispetto a quello principale, il servizio di trasporto aereo offerto ai consumatori, le cui caratteristiche e le relative modalità di presentazione al pubblico rientrano nella sua piena conoscibilità; inoltre, come emerso nel corso dell'istruttoria, il professionista trae consistenti ricavi dalla commercializzazione della polizza, in misura assolutamente e percentualmente prevalente rispetto a quanto retrocesso alla stessa compagnia assicurativa UKG.

76. Nel merito, si rileva come il professionista, nel momento in cui propone ai consumatori la polizza di assicurazione viaggio facoltativa, in abbinamento al servizio di trasporto aereo, omette di fornire loro, o rende in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, tutta una serie di informazioni rilevanti ai fini di una valutazione compiuta circa la natura dei rischi assicurati, delle condizioni e limitazioni della stessa e quindi della convenienza economica all'acquisto del prodotto assicurativo.

77. In particolare, tali informazioni vengono fornite in modo ambiguo (o quanto meno fuorviante), mettendo in risalto rischi ("*Assistenza medica, cancellazioni, ritardi, bagaglio e incidente di viaggio*") la cui copertura riguarda aspetti già tutelati dalla legislazione applicabile, i.e. il Regolamento EU261 – per i casi di cancellazione e ritardo - e/o la Convenzione di Montreal 1999 – per i bagagli - o aspetti di scarsa utilità e palese confusorietà per il consumatore - il riferimento è alla *Garanzia riportami a casa in caso di fallimento della compagnia aerea*, ovvero il rischio di fallimento della stessa Ryanair proponente e maggiore beneficiaria della polizza -, o ancora evidenziando presunti vantaggi in termini di "risparmio" legati a singoli casi di risarcimenti eccezionali (*Se hai bisogno di cure mediche o rimpatrio con la nostra assicurazione di viaggio puoi risparmiare € 18.000* o più*) (**recente risarcimento*)⁶³, senza al contempo indicare, dare adeguato risalto e/o rendere facilmente conoscibili ai consumatori quegli elementi effettivamente utili e determinanti per assumere una decisione di natura commerciale consapevole.

78. Come emerso dalle risultanze istruttorie, infatti, le varie sezioni presenti all'interno del prodotto assicurativo commercializzato da Ryanair prevedono, in aggiunta alle numerose *Esclusioni generali, applicate a tutte le sezioni dell'assicurazione*, specifiche condizioni, limitazioni e/o esclusioni relative, ad esempio, al rimborso delle tasse aeroportuali e, in particolare,

⁶³ Cfr. precedenti immagini nn. 1 e 2.

alle franchigie (di importo apprezzabile⁶⁴) che non vengono rappresentate dal professionista nel corso del processo di prenotazione *on line*, limitandosi quest'ultimo a fornire informazioni incomplete e a rinviare, attraverso un *link* ipertestuale, alla polizza assicurativa di viaggio, così rendendo loro di non facile accessibilità e reperibilità indicazioni ed elementi essenziali per una razionale scelta di acquisto.

79. L'omissione o la non agevole reperibilità di tali informazioni (anche in questo caso presenti solo all'interno delle condizioni di polizza) appare pertanto idonea ad indurre in errore i consumatori sulla natura stessa della garanzia offerta, in quanto li priva della conoscibilità di elementi fondamentali, concernenti la polizza in senso stretto, spingendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

80. Tutte le circostanze e le omissioni informative sopra evidenziate impediscono al consumatore, nella sostanza, di apprezzare esattamente la reale natura del prodotto assicurativo offerto e quindi del rischio effettivamente coperto, nonché di avere consapevolezza a priori dell'ammontare e della consistenza del rimborso da richiedere alla compagnia al verificarsi dell'evento assicurato.

81. Si consideri, con particolare riguardo alle sezioni denominate "*Annullamento/Interruzione/Rinuncia al viaggio*", che la compagnia di assicurazione riconosce il diritto al rimborso al consumatore soltanto al verificarsi di alcune particolari circostanze esterne che impediscono al consumatore stesso di volare (ad es. decesso, gravi infortuni personali malattie, ecc. nel caso di annullamento e interruzione del viaggio)⁶⁵, mentre non contempla alcun indennizzo, contrariamente a quanto il consumatore potrebbe ritenere dal *nomen* del prodotto (Assicurazione Viaggio) e delle corrispondenti sezioni della polizza (Annullamento e Interruzione; Rinuncia al viaggio; Interruzione del viaggio), nei casi in cui la decisione di non fruire del biglietto aereo dipenda semplicemente da una libera scelta derivante da personali impedimenti.

82. Parimenti scorretta è da valutarsi l'indicazione circa il presunto vantaggio della polizza in termini di "*risparmio*" che viene evidenziato attraverso l'enfaticizzazione di una somma di assoluta rilevanza che

⁶⁴ Ad es., la franchigia prevista in caso di rinuncia al viaggio è pari ad € 50, altre franchigie sono previste nelle diverse sezioni dell'assicurazione UND TRAVEL PLUS e raddoppiano se gli assicurati hanno 65 anni o più.

⁶⁵ Vedi precedente punto n. 6.

corrisponde ad ipotetici o quanto meno rari casi di risarcimento⁶⁶.

83. Oltre ai profili omissivi ed ingannevoli nella presentazione del prodotto assicurativo fin qui descritti, la pratica in esame si caratterizza anche per le ambigue ed ingannevoli modalità di selezione predisposte dal professionista per l'acquisto del prodotto assicurativo.

84. Le risultanze istruttorie, infatti, hanno mostrato come l'opzione di *acquisto/non acquisto* della polizza assicurativa nel corso del processo di prenotazione di un volo, data la sua collocazione all'interno di un *menu* in cui si chiede di *selezionare il paese di residenza*, celata tra le voci relative ai Paesi *Netherlands* e *Norway*, risulti idonea ad ingenerare confusione nei consumatori portandoli a ritenere che si tratti di una richiesta di inserimento dello Stato di residenza del passeggero – specificamente la voce *Italy* - acquistando in modo del tutto inconsapevole un servizio ulteriore il cui corrispettivo - di assoluta rilevanza se si considera il *target* di clienti Ryanair, generalmente del tipo *price sensitive* - si aggiunge automaticamente al prezzo del biglietto.

85. In particolare, appare altamente decettivo prevedere l'opzione di non acquisto del servizio assicurativo in un menu relativo alla richiesta di inserimento dello Stato di residenza del passeggero, peraltro una variabile di immediata rilevanza ed attinenza al servizio di trasporto che il consumatore è in procinto di acquistare; proprio tale richiesta appare idonea, nel contesto nel quale è inserita, a creare confusione nel consumatore dal momento che segue immediatamente la sezione "*Dettagli Passeggeri*" - dove vengono riportate con particolare enfasi istruzioni su come fornire in modo corretto alcuni dati sensibili (i nomi dei passeggeri) – così da far sembrare che tale richiesta sia strettamente connessa a questo tipo di informazioni e assolutamente indispensabile da fornire (vedi successiva immagine).

⁶⁶ Secondo quanto rappresentato dallo stesso professionista in corso di istruttoria. Cfr. la risposta alla richiesta di informazioni del professionista, doc. n. 69 di cui all'indice del fascicolo, in cui vengono soltanto elencati, senza alcuna documentazione a supporto, 4 singoli casi di polizze che hanno comportato risarcimenti nell'ordine di migliaia di euro.

Immagine n. 10

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

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

Dettagli sui passeggeri - **Tutti i nomi dei passeggeri devono corrispondere ai nomi presenti sui passaporti/documenti di viaggio accettati. I nomi dei passeggeri non devono essere inseriti due volte.**

Titolo	Nome	Cognome	0 bagagli	0,00 EUR
1	Nome	Cognome	0 bagagli	0,00 EUR

Acquista l'Assicurazione di Viaggio

Se hai bisogno di cure mediche o rimpatrio con la nostra assicurazione di viaggio puoi risparmiare €18,000* o più (*recente risarcimento)

	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO	ASSICURAZIONE DI VIAGGIO PLUS
Assistenza medica, cancellazioni, ritardi, bagaglio e incidente di viaggio	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rimborso Biglietto Aereo (Fallimento Finanziario Compagnia Aerea)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Garanzia "riportami a casa" in caso di Fallimento finanziario della compagnia aerea.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Paese di residenza

- Spain
- France
- Italy
- Sweden
- Austria
- Belgium
- Czech Republic
- Denmark
- Finland
- Hungary
- Latvia
- Lithuania
- Malta
- Netherlands
- Norway
- Poland
- Portugal
- Slovakia

Costo totale 29.63 EUR

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

86. Il principio secondo il quale l'acquisto deve realizzarsi mediante una scelta pienamente consapevole viene espressamente indicato dall'articolo 23 del Reg. CE n. 1008/2008⁶⁷, dove si precisa che "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 di un esplicito consenso dell'interessato (opt-in)"

87. A ben vedere, nel caso che ci occupa, e contrariamente a quanto ritenuto nelle memorie difensive del professionista, la particolare modalità di selezione architettata da Ryanair non appare rispettare le condizioni di manifestazione di un esplicito consenso (opt-in) trattandosi invece di un meccanismo complesso caratterizzato da molteplici aspetti di ingannevolezza, che rendono altamente difficile la scelta di non acquisto,

⁶⁷ Reg. CE n. 1008/2008 del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 24 settembre 2008, recante norme comuni per la prestazione di servizi aerei nella Comunità (rifusione), in GUCE L 293 del 31 ottobre 2008, art. 23, p. 1.

assimilabile, a un meccanismo di *opt-out*.

88. Si consideri, infatti, che il consumatore è obbligato, nella favorevole circostanza in cui abbia compreso la necessità di dover compiere una qualche azione per proseguire nell'*iter* di prenotazione, a ricercare e selezionare l'apposita voce *Non mi assicurare* - all'interno del menu a tendina intitolato, in maniera fuorviante, *Seleziona il paese di residenza* - e quindi ad effettuare una sostanziale deselezione del servizio accessorio proposto attraverso tale procedura.

89. L'*esplicito consenso dell'interessato* all'acquisto di un servizio opzionale previsto dalla normativa di riferimento citata si tramuta, nel caso di specie, in modo subdolo e ingannevole, in un obbligo imposto al consumatore di esplicitare un consenso *a contrario*, ovvero a ricercare una voce di non acquisto della polizza assicurativa in una tendina avente un oggetto ed un contenuto sostanzialmente diverso.

90. Peraltro, assolutamente inconferente appare la difesa del professionista laddove tenta di giustificare la collocazione della voce *Non mi assicurare* all'interno del *menu* tendina invocandone l'opportunità sulla base di un *classico criterio alfabetico*. Sul punto, da un lato non appare logico, né quanto meno appartenere al buon senso, inserire in un ordine alfabetico una voce assolutamente disomogenea dal resto degli altri elementi (i Paesi europei che attestano la residenza del passeggero), dall'altro, il criterio invocato è smentito dal fatto che la stessa voce *Non mi assicurare*, almeno fino al mese di agosto 2012, era posizionata, sempre all'interno di un menu a tendina denominato "*Selezionare il paese di residenza*", tra le voci relative ai Paesi *Latvia* e *Lithuania*, in una posizione neppure corrispondente all'ordine letterale delle voci⁶⁸.

91. Del resto, la natura ingannevole della pratica posta in essere dal professionista appare confermata dalle numerosissime segnalazioni al fascicolo, tra le quali spiccano quelle di importanti associazioni di consumatori come Adiconsum Sicilia - parte del procedimento⁶⁹.

92. La pratica in esame viene in rilievo, altresì, per alcuni aspetti di aggressività legati alla procedura prevista dal professionista nei confronti di coloro che vogliano avanzare richiesta di rimborso, in particolare per la sua specifica ed elevata onerosità.

93. Le evidenze acquisite, infatti, hanno sottolineato che il professionista

⁶⁸ Cfr., in particolare tra le altre segnalazioni, il doc. n. 30, di cui all'indice del fascicolo.

⁶⁹ Cfr., anche le segnalazioni pervenute da Codacons e Adoc di cui ai docc. nn. 80 e 98 dell'indice del fascicolo.

applica una *fee* aggiuntiva, pari a 20 euro⁷⁰, per rilasciare la certificazione (cd. lettera di *no show*) attestante la mancata fruizione del servizio di trasporto, documento che risulta indispensabile per i consumatori che vogliano esercitare il proprio diritto al rimborso con l'assicurazione, in particolare in caso di rinuncia al viaggio.

94. Soltanto, nel momento in cui ci si rivolge alla compagnia aerea per il rilascio della lettera di assenza chiesta da UKG il consumatore scopre l'esistenza di questo rilevante onere. Tale informazione, infatti, non viene fornita al momento dell'offerta della polizza assicurativa sul sito *Internet* di Ryanair, né è di facile reperibilità all'interno delle *Policy Wording* (raggiungibili tramite il *link leggi la polizza* posto nei riquadri di cui alle precedenti immagini nn. 1 e 2) le quali, tra la documentazione da fornire alla compagnia di assicurazione in caso, ad esempio, di rinuncia al viaggio, indicano, tra le altre, la lettera da rilasciarsi a cura del vettore, senza alcuna informazione circa il relativo costo da sostenere a carico del consumatore. Specificamente, tale informazione è rinvenibile solo nella pagina delle FAQ, quindi in una sezione diversa rispetto a quella del prodotto assicurativo in questione.

95. In proposito, priva di pregio appare la difesa del professionista quando afferma che tale informazione non potrebbe essere inserita direttamente durante il procedimento di acquisto della polizza simultaneamente a quello del biglietto aereo, potendo generare confusione e scarsa fluidità nella prenotazione in danno dei consumatori.

96. Al riguardo, si rileva che qualsiasi onere, presente o futuro, da sostenersi a carico del consumatore, in quanto strettamente legato ad una decisione di natura economica che gli si richiede di assumere in una determinata fase della *trattativa* commerciale ed in grado di incidere sul suo processo di scelta deve essere debitamente e chiaramente rappresentato a cura del professionista, specie in un contesto, quale quello di una pagina *web*, in cui vi è ampia possibilità di fornire informazioni rilevanti che sono basilari per il consumatore e la cui ostensione rientra tra i più elementari canoni di diligenza richiesti ad un operatore commerciale del calibro di Ryanair.

97. Tale condotta assume connotati di particolare rilievo e aggressività ove si consideri che la *fee* amministrativa richiesta al consumatore, fonte di apprezzabili introiti per il professionista (*cf.* precedente Tabella n. 2) è pari

⁷⁰ In corso di istruttoria il professionista ha dichiarato che gli impegni che la compagnia ha proposto prevedono: i) *[omissis]*;

a circa il [omissis]% del ricavo medio per passeggero Ryanair (cfr. precedente Tab. n. 3) ed è addirittura superiore al costo del servizio assicurativo stesso.

98. Di per sé, infatti, la condotta di Ryanair appare idonea a scoraggiare il consumatore proprio dall'avviare la stessa pratica di rimborso e ciò, da un lato, per l'eccessiva onerosità della procedura (il costo rappresentato dalla *fee* amministrativa), dall'altro proprio per l'incertezza circa l'esito stesso della richiesta di rimborso che, in caso di rifiuto⁷¹, comporterebbe l'ulteriore pregiudizio economico al consumatore rappresentato, appunto, dal costo della commissione e dalle spese telefoniche.

99. La natura di ostacolo oneroso e sproporzionato della condotta posta in essere dal vettore aereo irlandese si apprezza ulteriormente tenendo conto dell'obbligo di contattare un numero telefonico *non geografico* per l'attivazione della procedura, ovvero un ulteriore costo a carico del consumatore per ottenere il rimborso oggetto del contratto di assicurazione offerto dal professionista che ha un palese e notevole effetto deterrente.

100. Qualora, poi, il consumatore, in virtù della garanzia rinuncia al viaggio, intendesse richiedere il rimborso del solo costo del biglietto (spese di viaggio) - peraltro al verificarsi delle condizioni previste nella corrispondente sezione della polizza⁷² - vedrebbe del tutto vanificato il suo diritto in considerazione dell'importo della franchigia applicabile (50 €, nel caso specifico, per passeggeri *under* 65, il doppio in caso di *over* 65) e del mancato rimborso delle tasse governative.

101. In altri termini, la *fee* e il costo del *call center* imposti da Ryanair ai consumatori appaiono ridurre sostanzialmente, se non finanche annullare del tutto il diritto al rimborso derivante dal contratto stipulato con UKG per il tramite del professionista stesso.

102. Quanto sopra appare idoneo a spiegare il numero insignificante di richieste di risarcimento andate a buon fine nel biennio 2011/2012 (vedi precedenti Tabelle da n. 6 a n. 9), a fronte sia del numero di passeggeri che hanno acquistato la polizza ma non usufruito del biglietto aereo e che quindi, astrattamente, avrebbero avuto titolo a chiedere il risarcimento per rinuncia/cancellazione/interruzione del volo, ovvero avendo presente il

⁷¹ Si consideri, altresì, che nei casi di rifiuto del rimborso è il prezzo stesso del prodotto assicurativo ad essere occultato dal professionista per un importo addirittura superiore al 100% di quello evidenziato per il prodotto assicurativo nel corso del processo di prenotazione di un volo Ryanair.

⁷² Ritardo di 24 ore o più dell'orario di partenza a causa di scioperi, agitazioni sindacali, ecc. Cfr. Sezione F2 della polizza UND TRAVEL PLUS, allegata al doc. n. 40 di cui all'indice del fascicolo.

rilevante numero di lettere di *no show* rilasciate nel biennio 2011/2012 (vedi precedente paragrafo 43).

103. Al riguardo si osserva, altresì, l'incongruenza dei dati forniti dal professionista con riferimento alle richieste di risarcimento complessivamente presentate dai consumatori nel citato biennio, in quanto trattasi di un dato non compatibile con il corrispondente dato delle lettere di *no show* rilasciate.

104. Per tale motivo appare irrilevante ai fini della pratica in questione che l'importo della lettera di *no show* venga poi restituito dalla compagnia assicuratrice UKG in caso di ogni richiesta di rimborso *andata a buon fine*, in quanto queste ultime risultano, sulla base dei dati forniti dai professionisti, pari a circa il 14% delle lettere rilasciate da Ryanair.

105. Ai fini della connotazione di aggressività della pratica, rileva anche che la *fee* richiesta per il rilascio della lettera di assenza attiene ad un evento - la mancata fruizione del volo - la cui informazione è già nella disponibilità della compagnia aerea che presta il servizio di trasporto e che, proprio per ragioni di sicurezza, verifica quali consumatori fruiscono del servizio acquistato accedendo all'aeromobile: si tratta quindi di un'informazione che potrebbe facilmente essere scambiata tra le due compagnie (aerea e di assicurazione) senza gravare sul consumatore.

106. Si ritiene pertanto scorretta l'ingiustificata imposizione di oneri o frapposizione di ostacoli all'esercizio di un diritto (anche dal punto di vista della farraginosità e complessità della procedura richiesta), quale quello inerente al rimborso di somme legate all'acquisto di un titolo di viaggio, specie quando questi impongano ai consumatori dei costi significativi in grado di vanificare l'esercizio del diritto stesso. Nel caso di specie, i comportamenti descritti appaiono preordinati a scoraggiare il consumatore nell'avanzare la richiesta o comunque a rendere vano l'esercizio di tale diritto.

107. Alla luce di quanto esposto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, si ritiene che rientri nella diligenza del professionista nel caso di specie un vettore aereo quale Ryanair ritenuto affidabile e molto noto sul mercato fornire ai consumatori, in modo chiaro e trasparente, tutte le informazioni di cui necessitano al fine di poter effettuare una scelta commerciale consapevole, nonché esercitare un proprio diritto (il rimborso della polizza viaggio). Pertanto, la pratica oggetto di esame, descritta al punto II del presente provvedimento, è da ritenersi contraria alla diligenza professionale dal momento che, non si riscontra da parte del

professionista, il normale grado di competenza e attenzione che ragionevolmente ci si può attendere, avuto riguardo alla qualità del professionista stesso e alle caratteristiche dell'attività svolta.

108. La condotta posta in essere da Ryanair è, in conclusione, scorretta sotto diversi profili. Essa, in quanto non consente al consumatore, a causa delle sue ambigue modalità di presentazione al pubblico, un'agevole e chiara scelta circa l'acquisto o la rinuncia ad un servizio facoltativo (la polizza viaggio) abbinato al biglietto aereo, appare ingannevole quanto al prezzo del servizio effettivamente offerto ai sensi dell'art. 21, lettera b) e d) del Codice del Consumo e tale da indurlo ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

109. Inoltre il professionista, non mettendo il consumatore in condizione di conoscere, sin dal momento della scelta, tutti gli elementi di cui necessita al fine di determinare correttamente il proprio comportamento economico e, in particolare, non informandolo sulla natura dei rischi, sui costi e sulle limitazioni del prodotto che riducono l'esercizio del suo diritto o ne riducono considerevolmente la consistenza, risulta tale da considerarsi omissiva ed indurlo ad effettuare una scelta commerciale che non avrebbe altrimenti preso, in violazione dell'articolo 22 del Codice del Consumo.

110. Infine, la medesima condotta, in quanto frappone degli ostacoli onerosi e sproporzionati all'esercizio del diritto al rimborso del consumatore, viola gli articoli 24 e 25, lettera *d*), del Codice del Consumo.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

111. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-quinquiesdecies del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, con il provvedimento che vieta la pratica commerciale scorretta, l'Autorità dispone l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 5.000 a 5.000.000 di euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

112. In ordine alla quantificazione della sanzione deve tenersi conto, in quanto applicabili, dei criteri individuati dall'art. 11 della legge n. 689/81, in virtù del richiamo previsto all'art. 27, comma 13, del Codice del Consumo: in particolare, della gravità della violazione, dell'opera svolta dall'impresa per eliminare o attenuare l'infrazione, della personalità dell'agente, nonché delle condizioni economiche dell'impresa stessa.

113. Con riguardo alla gravità della violazione, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista, uno dei principali vettori aerei europei, con un fatturato rilevante e in condizioni economiche positive, nonché dell'idoneità della pratica a raggiungere un numero considerevole di consumatori in ragione del mezzo utilizzato (il sito *Internet* della società) e dell'ampia diffusione delle procedure *on-line* di prenotazione e acquisto dei voli, in particolar modo in relazione alle compagnie aeree *low cost*.

114. La gravità della pratica si apprezza ulteriormente per gli ampi e specifici elementi di ingannevolezza riscontrati nella presentazione del prodotto nel corso della procedura di selezione del servizio, nonché per i profili di aggressività ravvisati ovvero per gli ostacoli onerosi e sproporzionati imposti ai consumatori che vogliono esercitare il proprio diritto all'indennizzo in ragione della polizza assicurativa sottoscritta. Tali aspetti si apprezzano in particolare in relazione al relevantissimo numero di consumatori che hanno acquistato il servizio assicurativo accessorio che proprio attraverso tale condotta del professionista sono stati indotti in errore nella scelta di acquisto - di cui si ricorda la parte assolutamente prevalente dell'importo viene trattenuta dal professionista -, nonché in relazione a quell'altrettanto rilevante numero di consumatori che, a fronte del verificarsi dell'evento per il quale pensavano di dover essere indennizzati, hanno iniziato le relative procedure sopportando ulteriori e considerevoli costi - questa volta interamente incamerati da Ryanair e sempre superiori al costo stesso della polizza -, senza trovare infine alcun ristoro se non in un marginalissimo numero di casi.

115. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti risulta che la pratica commerciale è stata posta in essere dal mese di novembre 2010 ed è tuttora in corso. A tal fine si tiene conto che dal mese di aprile 2013 il professionista ha parzialmente modificato la sua condotta in attuazione degli impegni che aveva presentato, attenuando alcuni aspetti dei diversi profili di ingannevolezza e scorrettezza oggetto di accertamento senza tuttavia procedere all'eliminazione di alcuno di essi (cfr. punto III, n. 3, lettera c).

116. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Ryanair Ltd nella misura di 800.000 € (ottocentomila euro).

117. Dal momento che, nel caso di specie, sussiste la circostanza aggravante della recidiva, in quanto Ryanair Ltd risulta già destinataria di altri

provvedimenti adottati dall’Autorità in applicazione delle disposizioni del Codice del Consumo in materia di pratiche commerciali scorrette⁷³, si ritiene congruo determinare l’importo della sanzione amministrativa pecuniaria nella misura di 850.000 € (ottocentocinquantamila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale in esame risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, lettere *b*) e *d*), 22, 24 e 25 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore perché ingannevole quanto al prezzo del servizio/servizi offerti e omissiva avuto riguardo ad informazioni rilevanti necessarie a valutare l’effettiva natura e convenienza del servizio assicurativo proposto ai consumatori, nonché idonea a frapporre ostacoli onerosi e sproporzionati all’esercizio del diritto al rimborso del consumatore in relazione al prodotto/servizio offerto dal professionista;

DELIBERA

- a) che la pratica commerciale descritta al punto II del presente provvedimento, posta in essere dalla società Ryanair Ltd, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, 21, lettere *b*) e *d*), 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;
- b) di irrogare alla società Ryanair Ltd una sanzione amministrativa pecuniaria di 850.000 € (ottocentocinquantamila euro);
- c) che il professionista comunichi all’Autorità, entro il termine di trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, le iniziative assunte in ottemperanza alla diffida di cui al punto a).

⁷³ Cfr. delibera n. 22511 del 15 giugno 2011 sul caso PS892 - *RYANAIR*, in Boll. n.24/2011 e delibere di inottemperanza n. 23613 del 30 maggio, IP117 - *RYANAIR* in Boll. n.22/2012 e delibera IP117B - *RYANAIR* n. 24290 del 27 marzo 2013, in Boll. n. 15/2013.

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'art. 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'art. 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.

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo e dell'art. 23, comma 12-*quinquiesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, come modificato dalla legge 7 agosto 2012, n. 135, in caso di inottemperanza al provvedimento 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.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 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'art. 41, comma 5, del Codice del processo amministrativo, ovvero può essere proposto ricorso straordinario al Presidente della Repubblica ai sensi dell'art. 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