

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA dell'8 gennaio 2015;

SENTITO il Relatore Dottor Salvatore Rebecchini;

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.1, comma 6, del Decreto Legislativo 21 febbraio 2014, n 21 in base al quale il massimo edittale della sanzione è stato confermato nella misura di 5.000.000 euro già stabilito dall'art. 23, comma 12-*quinqüesdecies*, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, abrogato dallo stesso Decreto Legislativo n. 21/2014;

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, successivamente sostituito dal “*Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di pubblicità ingannevole e comparativa, pratiche commerciali scorrette, violazione dei diritti dei consumatori nei contratti, clausole vessatorie*” (di seguito, Nuovo Regolamento), adottato dall'Autorità con delibera del 5 giugno 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

I. LE PARTI

1. Air France SA (di seguito, anche “Air France” o “il professionista”), in qualità di professionista, ai sensi dell'art. 18, lettera *b*), del Codice del

Consumo. La società è la principale compagnia aerea francese ed opera nel settore del trasporto passeggeri, cargo e dell'assistenza e manutenzione aeromobili. Con la fusione insieme alla compagnia olandese KLM, ha dato vita al gruppo Air France-KLM. Il volume d'affari del gruppo nell'anno 2013 è di oltre 25 miliardi di euro con più di 77 milioni di passeggeri trasportati¹.

2. CRTCU – Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti (di seguito, anche “CRTCU”), in qualità di segnalante, è un servizio di pubblica utilità che fornisce gratuitamente informazioni, consulenza e assistenza in materia di consumi privati. IL CRTCU è impegnato in attività di informazione sui meccanismi economici e sulle possibilità di difesa degli interessi dei consumatori offrendo a questi ultimi gli strumenti per poter operare responsabilmente nell'acquisto di prodotti e servizi.

3. Avv. Prof. Roberto Rosapepe, in qualità di consumatore segnalante.

II. LE PRATICHE COMMERCIALI

4. Il procedimento concerne il comportamento posto in essere dal professionista in relazione a due distinte pratiche commerciali di seguito specificate:

A) secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo, consistenti nella segnalazione di un consumatore², in taluna documentazione prodotta dal professionista nel periodo giugno 2012 – aprile 2014³, nonché nelle rilevazioni effettuate d'ufficio nel sito *internet* www.airfrance.it⁴, è emerso che il professionista, in caso di vendita di biglietti aerei relativi a più tratte e quindi a distinti servizi di trasporto, specificamente nel caso di biglietti andata e ritorno o con scali intermedi, prevedrebbe l'obbligo di utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo (cosiddetta “*no show rule*”), pena il diniego dell'imbarco per la tratta di ritorno o per

¹ Secondo quanto pubblicato alla pagina web <http://www.airfranceklm-finance.com/>.

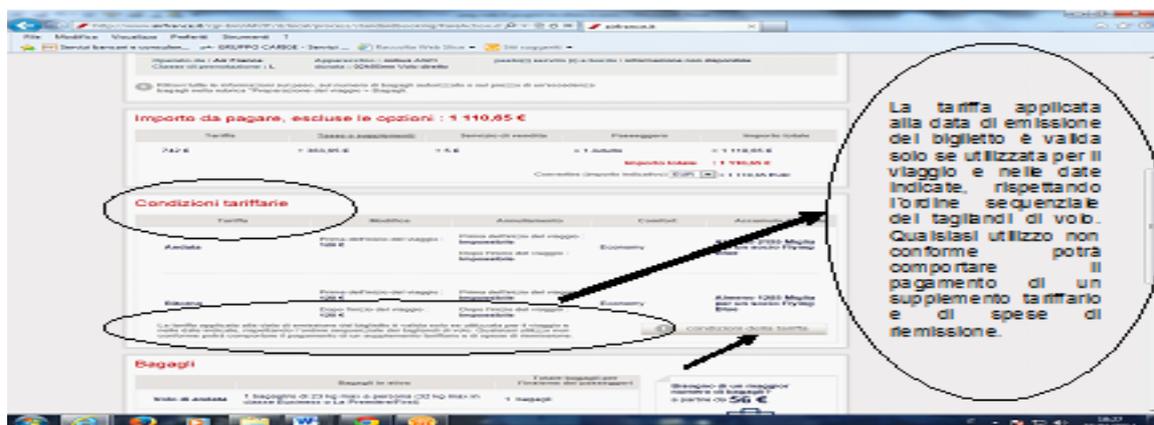
² Cfr. doc. n. 1 di cui all'indice del fascicolo.

³ Cfr. docc. nn. 4, 7, 8 e 9, di cui all'indice del fascicolo.

⁴ Si tratta, di complessive n. 160 pagine web scaricate dal sito *Internet* www.airfrance.it nel periodo ottobre 2011 – giugno 2014 ed acquisite agli atti del fascicolo con verbale del 10 giugno 2014. Tali pagine concernono, tra l'altro, alcune simulazioni di acquisto *on line* di voli Air France, nonché le *Condizioni generali di trasporto* e le *Condizioni generali di vendita* del vettore aereo francese nelle versioni rilevate nel 2011, nel 2013 e nel 2014. Cfr. doc. n 10, di cui all'indice del fascicolo.

quella successiva⁵; la suddetta limitazione al biglietto prescelto – A/R o multitratta - non sarebbe di immediata ed agevole reperibilità per i consumatori all'atto della prenotazione *on line*, né l'offerta tariffaria sarebbe connotata in maniera specifica, alla stregua delle classi esistenti (*First / La Première, Business, Premium Economy, Economy (Tariffa flessibile), Economy (Tariffa migliore)*, ecc...) in modo tale da rendere chiaramente percepibile al consumatore la circostanza che la tariffa applicata è soggetta alla particolare condizione e limitazione dell'utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo⁶. Infatti, tale informazione viene resa dal professionista nel corso della procedura di prenotazione *on line* di un volo (sia A/R che multitratta), con caratteri ridotti e difficilmente leggibili (vedi successiva immagine n.1).

Immagine n. 1 - Simulazione di un volo Roma - New York, via Parigi, del 9 giugno 2014, sul sito internet www.airfrance.it.



B) sulla base della segnalazione pervenuta in data 17 dicembre 2013 da parte dell'associazione di consumatori CRTCU⁷, nonché secondo informazioni acquisite ai fini dell'applicazione del Codice del Consumo nel periodo aprile/giugno 2014⁸, è emerso che il professionista propone con modalità omissive e fuorvianti, tramite il sito *web www.airfrance.it*, la polizza di

⁵ In particolare, il professionista, a fronte della mancata fruizione del volo di andata in caso di biglietto A/R o della prima tratta di un volo in caso di viaggio con scalo intermedio, consentirebbe ai consumatori in possesso di un regolare biglietto A/R - o multi-tratta - di effettuare il viaggio di ritorno - o il volo in prosecuzione - soltanto a condizione che essi corrispondano un supplemento tariffario pari alla differenza tra la tariffa (tasse incluse) inizialmente pagata e la tariffa (tasse incluse) che avrebbe dovuto pagare per l'emissione di un biglietto corrispondente al viaggio effettivamente compiuto dal passeggero. Tale pratica risulterebbe, inoltre, confermata da quanto riportato nei principali documenti di viaggio rinvenibili nel sito internet del professionista, in particolare dall'articolo 3.4 della versione italiana delle CGT.

⁶ Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 10 giugno 2014, doc. n. 10 di cui all'indice del fascicolo.

⁷ Cfr. doc. n. 7 bis di cui all'indice del fascicolo.

⁸ Si tratta, in particolare, di complessive n. 80 pagine *web*, rilevate sul sito *Internet www.airfrance.it* nel periodo febbraio – giugno 2014, acquisite agli atti del fascicolo con verbale del 11 giugno 2014 (cfr. doc. n. 11 di cui all'indice del fascicolo).

assicurazione viaggio facoltativa il cui costo varia tra i 12 e gli 85 euro a persona, a seconda della tipologia di volo e/o di prodotto acquistato. Dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento, emergerebbe infatti che, durante il processo di prenotazione *on line* di un volo, nel momento in cui si invitano i consumatori ad effettuare la scelta di acquisto della citata polizza di assicurazione in abbinamento al servizio di trasporto aereo⁹, il professionista metterebbe in risalto soltanto informazioni enfatiche prive di reale utilità per il consumatore, oppure presenterebbe le relative informazioni in modo estremamente generico, omissivo e fuorviante¹⁰ (vedi successiva Immagine n.2).

Immagine n.2 - Pagina web rilevata in data 10 giugno 2014 sul sito *Internet* www.airfrance.it nel corso di una simulazione di acquisto di un volo.

Assicurazione

Per viaggiare in totale serenità e consigliamo di aggiungere l'assicurazione viaggio per lei e la sua famiglia.
 Note: questa assicurazione viaggio è riservata ai residenti stabilizzati in Italia e necessita l'accettazione delle condizioni di vendita. (Sans réserve d'acceptation des conditions générales de vente).

- Desidero acquistare l'assicurazione **Assistenza** ?
 Potrà beneficiare di una copertura spese mediche e di assistenza 24h durante il viaggio o in caso di problemi al bagaglio. (Vedere i termini e condizioni)
- Desidero acquistare l'assicurazione **All Inclusive** ?
 Il prodotto All Inclusive include protezione prima del viaggio (annullamento) e durante il viaggio (assistenza). (Vedere i termini e condizioni)
- Desidero acquistare l'assicurazione **Annullamento** ?
 L'assicurazione di viaggio ti protegge in caso di annullamento o spese di modifica, inclusi i servizi aggiuntivi acquistati contestualmente al volo. (Vedere i termini e condizioni)

* N° codice fiscale:

Rinuncio all'assicurazione.

Prezzo per tutti i passeggeri:
52 €

Prezzo per tutti i passeggeri:
75 €

Prezzo per tutti i passeggeri:
70 €

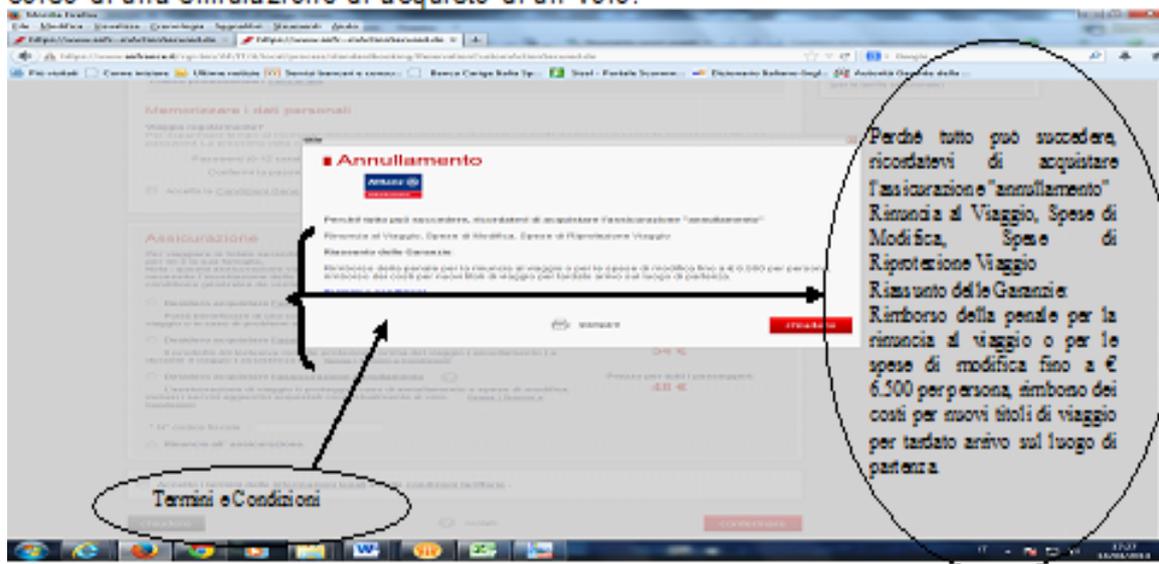
In questa pagina *web*, cliccando sul *link* relativo al prodotto assicurativo o sul corrispondente simbolo ? (vedi precedente Immagine n.2), si apre una finestra in cui le informazioni fornite dal professionista persisterebbero nella loro ambiguità e scarsa trasparenza, non consentendo ai consumatori di

⁹ Tale condizione è essenziale ai fini della stipula di un contratto di assicurazione. Le diverse tipologie di polizze offerte tramite il sito *Internet* del professionista dalla società AGA International S.A. (*Air France Annullamento*; *Air France Viaggio Sicuro*; *Air France All-Inclusive*), riportano tra le caratteristiche del prodotto assicurativo l'avvertenza secondo la quale "l'assicurazione è valida solo se acquistata contestualmente all'acquisto di servizi con AIR FRANCE".

¹⁰ Nella pagina *web* in cui il professionista propone i diversi prodotti assicurativi può, infatti, leggersi: **i)** nel caso del prodotto *Air France Viaggio Sicuro* (assicurazione assistenza): *Potrà beneficiare di una copertura spese mediche e di assistenza 24H durante il viaggio o in caso di problemi al bagaglio*; **ii)** nel caso del prodotto *Air France All inclusive*: *Il prodotto All Inclusive include protezione prima del viaggio (annullamento) e durante il viaggio (assistenza)*; **iii)** nel caso del prodotto *Air France Annullamento*: *L'assicurazione di viaggio ti protegge in caso di annullamento o spese di modifica, inclusi i servizi aggiuntivi acquistati contestualmente al volo.*

disporre degli elementi sufficienti a comprendere la reale natura e consistenza dei servizi offerti¹¹, dal momento che si procede soltanto ad una sommaria indicazione di tutta una serie di garanzie e prestazioni assicurative, senza per nulla evidenziare, nemmeno sinteticamente, l'esistenza di numerose esclusioni e limitazioni relative a specifiche circostanze/rischi che determinano l'insorgere del diritto all'indennizzo – quali, ad es., malattie improvvise, (o recidive imprevedibili) certificate da un medico, infortunio o decesso, ecc. - previste dal contratto assicurativo nelle sue diverse tipologie di copertura¹² (vedi successiva Immagine n.3).

Immagine n.3 – Esempio di scheda sintetica relativa al prodotto *Assicurazione Annullamento*, rilevata in data 14 aprile 2014 sul sito Internet *www.airfrance.it* nel corso di una simulazione di acquisto di un volo.



Analoghe finestre si aprono in corrispondenza dei *link* relativi agli ulteriori due prodotti (*assistenza e all inclusive*)¹³. Con particolare riferimento, poi,

¹¹ Nella medesima pagina *web* il professionista si limita a rimandare i consumatori, attraverso un altro *link* ipertestuale, ai *Termini e Condizioni* di polizza, di non facile accessibilità e lettura.

¹² Cfr. la polizza assicurativa, visionabile cliccando sul *link Termini e Condizioni*, acquisita agli atti del fascicolo con verbale del 11 giugno 2014 (cfr. doc. n. 11 di cui all'indice del fascicolo), in cui, oltre alle esclusioni comuni a tutte le tipologie di prodotto assicurativo commercializzate, sono presenti anche esclusioni e limitazioni specifiche all'indennizzo anche in relazione a ciascun prodotto.

¹³ Le informazioni ivi riportate sono le seguenti: **Assicurazione Viaggio Sicuro** - Perché tutto può succedere, pensi a sottoscrivere l'assicurazione "Viaggio Sicuro"! Rimpatrio Sanitario, Assistenza, Spese Mediche, Bagaglio Riassunto delle Garanzie: Assistenza alle Persone: questa copertura fornisce rimpatrio sanitario, spese di soccorso salvataggio e recupero, rientro della salma, assistenza legale all'estero, rientro anticipato, invio medicinali urgenti, rientro dei familiari e dei compagni di viaggio assicurati e rientro accompagnato di minori. Spese di Cura e Ricovero all'estero: questa garanzia copre anche fino a € 150,000 in caso di ricovero, in tutto il mondo. Assicurazione Bagaglio: fino a € 800 per mancata riconsegna, furto o danneggiamenti al bagaglio; **Assicurazione All Inclusive** - Perché tutto può succedere, si ricordi di acquistare l'assicurazione All Inclusive! Rinuncia al Viaggio, Rimpatrio Sanitario, Assistenza, Spese Mediche, Bagaglio - Riassunto delle Garanzie: Annullamento: rimborso della penale per la rinuncia al viaggio o per le spese di modifica fino a € 6.500 per persona, rimborso dei costi per nuovi titoli di

alla garanzia *Annulamento*, è emerso altresì che, sempre nel corso della procedura di prenotazione, il professionista non indichi che l'assicurazione è soggetta ad una franchigia fino al 25%, limitandosi a rappresentare l'importo del massimale rimborsabile, *fino a € 6.500 per persona*.

III. LE RISULTANZE DEL PROCEDIMENTO

1) *L'iter del procedimento*

5. In relazione alle condotte sopra descritte, in data 17 giugno 2014 è stato comunicato alle Parti¹⁴ l'avvio del procedimento istruttorio n. PS7769 nei confronti del professionista¹⁵ per possibile violazione degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettere b), c) e g), 22, 24 e 25 del Codice del Consumo¹⁶.

viaggio per tardato arrivo sul luogo di partenza Assistenza alle Persone: questa copertura fornisce rimpatrio sanitario, spese di soccorso salvataggio e recupero, rientro della salma, assistenza legale all'estero, rientro anticipato, invio medicinali urgenti, rientro dei familiari e dei compagni di viaggio assicurati e rientro accompagnato di minori. Spese di Cura e Ricovero all'estero: questa garanzia copre anche fino a € 150,000 in caso di ricovero, in tutto il mondo. Assicurazione Bagaglio: fino a € 800 per mancata riconsegna, furto o danneggiamenti al bagaglio.

Avuto riguardo a tali prodotti, si è rilevato, inoltre, che la garanzia *Bagaglio*, evidenziata anche nella scheda sintetica della polizza, prevede un indennizzo all'Assicurato per persona, dei danni materiali e diretti a lui derivanti, tra l'altro, da mancata riconsegna e danneggiamento da parte del Vettore aereo del bagaglio personale.

¹⁴ Al momento della comunicazione di avvio del procedimento, oltre ad Air France, era Parte soltanto l'associazione di consumatori CRTCU. *Cfr.* doc. n. 12 di cui all'indice del fascicolo.

¹⁵ In precedenza, in data 25 maggio 2012, l'Autorità aveva già inoltrato al vettore aereo francese un invito a rimuovere i profili di possibile scorrettezza della condotta commerciale descritta al paragrafo 4. lettera *A*), del presente provvedimento, ritenendosi sussistere fondati motivi per considerare che detto comportamento potesse integrare una fattispecie di pratica commerciale scorretta ai sensi del Codice del Consumo. In particolare, era stato richiesto al professionista di provvedere ad eliminare la regola imposta ai consumatori circa l'obbligatorietà di utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo (andata, eventuali scali intermedi, ritorno), parsa idonea a pregiudicare il diritto alla fruizione, anche se parziale, del servizio da parte dei consumatori che hanno già pagato il biglietto aereo, ovvero a connotare l'offerta tariffaria in maniera specifica in modo tale che fosse immediatamente chiara e percepibile ai consumatori la circostanza che la tariffa applicata soggiace a particolari condizioni e limitazioni (utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo). Il vettore francese, attraverso il deposito di cui alla documentazione indicata nella precedente nota n. 3, rendeva nota la propria posizione sul tema ritenendo che le Condizioni Generali di Trasporto della Compagnia fossero pienamente conformi alle modalità con cui, nella pratica, la regola dell'uso consecutivo dei *coupon* veniva applicata.

¹⁶ In tale sede, con riferimento alla pratica commerciale di cui alla lettera *A*), veniva contestato ad Air France, dal punto di vista della diligenza del professionista, di non considerare il legittimo affidamento del consumatore di poter disporre, a seguito dell'acquisto di un biglietto aereo multitratta, in maniera libera e incondizionata dei servizi acquistati e di negare al passeggero la fruizione di uno specifico servizio di trasporto, regolarmente acquistato e pagato, in ragione del mero fatto che lo stesso non abbia utilizzato i tagliandi in modo sequenziale (andata e ritorno o tramite eventuali scali intermedi). Avuto riguardo alla condotta di cui alla lettera *B*), è stato contestato al professionista, sia nel corso del processo di prenotazione sia nelle pagine *web* del sito *Internet www.airfrance.it*, di omettere di fornire ai consumatori, o rendere loro in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali circa il servizio assicurativo proposto - in tutte le sue tre diverse varianti (*Air France Annulamento; Air France Viaggio Sicuro; Air France All-Inclusive*) - ovvero riguardo all'esistenza delle numerose esclusioni e limitazioni previste dal

6. In data 15 luglio 2014 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”, alla *Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes* francese¹⁷.

7. Alla stessa data del 15 luglio 2014 è pervenuta una prima memoria di Air France contenente anche la risposta alla richiesta di informazioni inoltrata con la comunicazione di avvio del procedimento istruttorio¹⁸.

8. Il 28 luglio 2014 sono state richieste informazioni alla società AGA International SA (di seguito, AGA o Allianz), compagnia di assicurazione titolare della polizza assicurativa proposta nel sito *www.airfrance.it*, pervenute il successivo 19 settembre 2014¹⁹.

9. In data 4 agosto 2014, il CRTCU, associazione di consumatori Parte del procedimento, ha depositato ulteriore documentazione consistente in una comunicazione ricevuta dall’IVASS e relativa all’oggetto della segnalazione dell’associazione stessa pervenuta il 17 dicembre 2013²⁰.

10. Il 15 settembre 2014 è pervenuta istanza di partecipazione al procedimento da parte del consumatore segnalante. Dell’accoglimento dell’istanza è stata data comunicazione alle Parti il successivo 18 settembre²¹.

11. Il 3 ottobre 2014 il professionista è stato convocato in audizione, tenutasi il successivo 24 ottobre²².

12. In data 27 ottobre 2014 è stata comunicata alle Parti la data di conclusione della fase istruttorio, ai sensi dell’art. 16, comma 1, del Regolamento, fissata per il 7 novembre 2014²³.

13. In data 6 novembre 2014 è pervenuta la memoria conclusiva di Air France²⁴.

14. Il 10 novembre 2014 è stato richiesto il parere all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, ai sensi dell’art. 27, comma 6, del Codice del

contratto assicurativo per le diverse garanzie prestate che riducono sostanzialmente le possibilità per i consumatori di vedersi corrispondere un indennizzo.

¹⁷ Cfr. doc. n. 14 di cui all’indice del fascicolo.

¹⁸ Cfr. doc. n. 15 di cui all’indice del fascicolo.

¹⁹ Cfr. docc. nn. 16 e 22 di cui all’indice del fascicolo.

²⁰ Cfr. docc. nn. 17 e 7 bis di cui all’indice del fascicolo.

²¹ Cfr. docc. nn. 19, 20 e 21 di cui all’indice del fascicolo.

²² Cfr. docc. nn. 23 e 25 (verbale dell’audizione) di cui all’indice del fascicolo.

²³ Cfr. doc. n. 26 di cui all’indice del fascicolo.

²⁴ Cfr. doc. n. 28 di cui all’indice del fascicolo.

Consumo, successivamente pervenuto in data 10 dicembre 2014²⁵.

15. In data 5 dicembre 2014 l'Autorità ha notificato alla Direzione Generale Mercato Interno della Commissione Europea e alla *Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes* francese la propria intenzione di adottare provvedimenti inibitori nei confronti della società Air France²⁶.

2) *Le evidenze acquisite*

Con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera A)

16. Sia nella fase antecedente²⁷ che durante lo svolgimento del procedimento istruttorio, il vettore aereo francese ha fatto pervenire all'Autorità taluna documentazione in specifico riferimento alla pratica in esame, nonché, in data 15 luglio 2014, la risposta alla richiesta di informazioni contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento stesso.

17. Air France, nelle note depositate, ha sostanzialmente confermato l'impiego della cosiddetta regola del *no show*, precisando che l'utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo ha sempre costituito una regola contrattuale adottata dal professionista.

18. Dalla documentazione acquisita agli atti del procedimento, risulta che le *Condizioni Generali di Trasporto - Passeggeri e Bagagli* adottate da Air France nel mese di ottobre 2011²⁸ specificano, all'articolo 3.4, che l'uso sequenziale dei tagliandi di volo è connesso, come principio e regola contrattuale, alla disciplina relativa alla particolare tariffa prescelta dal cliente²⁹.

²⁵ Cfr. docc. nn. 29 e 31 di cui all'indice del fascicolo.

²⁶ Cfr. doc. n. 30 di cui all'indice del fascicolo.

²⁷ Vedi precedente nota n. 15

²⁸ Il professionista ha reso noto che le Condizioni Generali di Trasporto predisposte da Air France disciplinano e regolamentano l'utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo nella forma e con le modalità pattuite tra Air France e la Direction Générale de l'Aviation Civile, organo del Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie francese.

²⁹ Si riporta il testo dell'**articolo 3.4.** delle **Condizioni Generali di Trasporto Air France: Utilizzo sequenziale dei Tagliandi di Volo:** (a) *La Tariffa applicata alla data di emissione di un Biglietto è valida solo per il suo utilizzo integrale per il viaggio e nelle date indicate rispettando l'ordine sequenziale dei Tagliandi di Volo. Qualsiasi utilizzo non conforme potrà comportare il pagamento di un supplemento tariffario secondo le condizioni indicate più avanti.* (b) *La Tariffa Tasse Incluse, stabilita in funzione dei dati, delle date dei voli e degli itinerari indicati nel Biglietto, corrisponde a una località di partenza e a una località di destinazione con sosta nell'eventuale Scalo Intermedio indicato contestualmente all'acquisto del Biglietto e fa parte integrante del Contratto di Trasporto.* (c) *La modifica della località di partenza o di destinazione del viaggio da parte del Passeggero (ad esempio, se quest'ultimo non utilizza il primo Tagliando o non utilizza tutti i Tagliandi o non utilizza i Tagliandi nell'ordine previsto al momento dell'emissione) può avere come conseguenza la variazione della Tariffa Tasse Incluse inizialmente pagata*

19. Nel caso in cui il passeggero non utilizzi i biglietti in modo sequenziale e voglia comunque usufruire del viaggio di ritorno o delle ulteriori tratte già acquistate potrebbe essere tenuto al pagamento di un supplemento tariffario corrispondente alla differenza tra la tariffa, tasse incluse, inizialmente pagata e la tariffa, tasse incluse, che avrebbe dovuto pagare per l'emissione di un biglietto corrispondente al viaggio effettivamente compiuto. In caso di modifica, dovranno essere inoltre pagati i costi amministrativi eventualmente applicabili³⁰.

20. Anche le *Condizioni Generali di Vendita* del vettore prevedono, nella clausola denominata "*Utilizzo dei biglietti*", che: "*Ferme restando le particolari condizioni tariffarie indicate al momento dell'acquisto, la tariffa applicata alla data di emissione del biglietto è valida solo per il suo utilizzo integrale per il viaggio e nelle date indicate rispettando l'ordine sequenziale dei tagliandi di volo. Qualsiasi utilizzo non conforme potrà comportare il pagamento di un supplemento tariffario secondo le previsioni contenute all'art. 3 delle Condizioni Generali di Trasporto*"³¹.

21. Avuto riguardo alle modalità con le quali Air France porta a conoscenza dei propri clienti la regola del *no show*, sempre dalla documentazione in atti è emerso che l'informazione ad essa relativa viene resa nel corso della procedura di prenotazione *on line* di un volo (sia A/R che multitratta), con caratteri ridotti e difficilmente leggibili, soltanto scorrendo in fondo alla pagina *web* della sezione *Dettagli del Viaggio* (si tratta della terza schermata che appare al consumatore dopo quella iniziale della scelta dell'itinerario (*home page*) e la sezione *Orari & Tariffe* - vedi precedente immagine n. 1)³², all'interno del riquadro dedicato alle *Condizioni Tariffarie* o cliccando sul bottone *Condizioni della Tariffa*.

22. Utilizzando quest'ultimo collegamento ipertestuale (*Condizioni della Tariffa*) si apre un'ulteriore finestra all'interno della quale è leggibile la scritta: *La tariffa è valida solo se il biglietto viene utilizzato integralmente, alle date indicate e rispettando l'ordine dei tagliandi di volo. In caso di uso*

dal Passeggero. Infatti molte Tariffe sono valide solo per le date e per tutti i voli indicati nel Biglietto. In caso di modifica come sopra descritto, il Passeggero potrà essere tenuto al pagamento [o potrà ottenere il rimborso, a seconda dei casi] di un supplemento tariffario corrispondente alla differenza tra la Tariffa Tasse Incluse inizialmente pagata e la Tariffa Tasse Incluse che avrebbe dovuto pagare per l'emissione di un Biglietto corrispondente al viaggio effettivamente compiuto dal Passeggero. In caso di modifica, dovranno essere pagati i Costi Amministrativi eventualmente applicabili. (d) In caso di mancato utilizzo di tutti i Tagliandi di Volo e di interruzione anticipata del viaggio, per recuperare i propri Bagagli Registrati il Passeggero potrebbe essere soggetto al pagamento di un importo determinato, che gli sarà indicato dal Vettore contestualmente alla Prenotazione.

³⁰ Articolo 3.4. delle *Condizioni Generali di Trasporto Air France*. Vedi nota precedente.

³¹ Tale clausola è stata integrata da Air France nel corso del procedimento (*Vedi infra*).

³² Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 10 giugno 2014, doc. n. 10 di cui all'indice del fascicolo.

non conforme, potrà essere richiesto il pagamento di un supplemento e di spese di riemissione.

Le suddette condizioni sono solo un estratto delle regole e delle restrizioni che disciplinano la tariffa prescelta. Per ricevere la descrizione dell'intera disciplina applicabile, contattare il Call Center Air France al numero 892 057 (costo variabile secondo la linea utilizzata - fissa o mobile - e l'operatore telefonico).

Qualora la prenotazione sia modificabile, i cambi sono soggetti alla disponibilità della classe prenotata originariamente. In caso contrario sarà necessario integrare l'importo equivalente all'eventuale differenza tariffaria. Se il Passeggero non si presenterà al check-in e la prenotazione non è stata annullata, il biglietto non sarà più utilizzabile né rimborsabile [sottolineature aggiunte].

23. Air France ha dichiarato di aver iniziato a effettuare controlli sull'uso sequenziale dei tagliandi nel 2001 e di aver modificato già dal 2011 l'applicazione della regola del *no show* in modo tale da non operare più alcuna modifica delle prenotazioni dei voli successivi a quello eventualmente non volato dal passeggero, consentendo a questi di proseguire comunque il proprio viaggio a determinate condizioni. La procedura in uso è stata dunque aggiornata tenendo conto del valore iniziale del biglietto per calcolare gli adeguamenti tariffari per la nuova tratta, anche se il biglietto iniziale è di tipo non modificabile³³.

24. In proposito, il professionista ha evidenziato che i passeggeri Air France hanno possibilità di modifiche o annullamento dei biglietti a seconda della tariffa connessa al biglietto acquistato (biglietti con tariffa pienamente

³³ Il professionista, nella sua nota pervenuta in data 16 aprile 2014 (Cfr. doc. n. 9 di cui all'indice del fascicolo) ha fornito il seguente esempio: nell'ipotesi in cui un passeggero sia in possesso di un biglietto nel quale risultino rappresentati i voli:

Way-In: Roma/FCO - Parigi/CDG e Parigi/CDG - New York/JFK

Way-Back: New York/JFK - Parigi/CDG e Parigi/CDG - Roma/FCO.

Se il passeggero non vola da Roma a Parigi ma si presenta comunque all'aeroporto di Parigi/CDG e chiede di essere imbarcato sul volo con destinazione New York/JFK, in questo caso le prenotazioni ed i posti a disposizione del medesimo passeggero, vuoi sul volo in prosecuzione per New York vuoi sui voli per il suo rientro a Roma, non subiranno alcuna cancellazione non avendo, pertanto, a tal riguardo alcun effetto la mancata presenza dello stesso sul volo (c.d. di feederaggio o alimentazione) da Roma/FCO a Parigi/CDG. L'unico effetto si avrà solamente riguardo alla necessità per il passeggero che vuole proseguire il proprio viaggio (con l'imbarco sul volo in prosecuzione per New York) di verificare se il prezzo già pagato al momento dell'acquisto del biglietto (per il "prodotto" costituito dai voli da Roma/FCO a New York/JFK via Parigi/CDG e ritorno) sia identico a quello che, invece, in quel momento, è applicato dalla Compagnia per il "prodotto" risultante dalla modifica del *routing*. Riguardo alla tariffa che eventualmente il passeggero dovrà corrispondere per poter proseguire il suo viaggio a New York, si deve precisare che quest'ultimo sarà soggetto, all'imbarco a Parigi/CDG, al pagamento di una somma pari al saldo tra la tariffa calcolata per il nuovo "prodotto" (non avendo lo stesso passeggero volato il volo di feederaggio) e quella dal medesimo già pagata per l'acquisto originario del biglietto.

flessibile, semi-flessibile o non flessibile). Le tariffe flessibili ammettono cambiamenti e/o annullamenti a titolo gratuito (applicando, in questo secondo caso, eventuali differenze tariffarie); i biglietti semi-flessibili possono essere modificati con un supplemento di 70 euro, applicando eventuali differenze tariffarie; i biglietti non flessibili, che di norma corrispondono alle tariffe più basse, non sono modificabili né rimborsabili. In caso di biglietti non flessibili, se il passeggero, il giorno del viaggio, decide di annullare una parte del volo (o di cambiare itinerario), dovrà pagare un supplemento di 75 euro per tratte brevi e di 150 euro per voli su tratte lunghe.

25. Air France ha reso noto, infine, di aver ricevuto n. [omissis]* reclami di passeggeri in relazione all'applicazione della "no show rule" dal 2012 al 30 aprile 2014. A fronte di tali reclami, Air France ha deciso di compiere un gesto commerciale, rimborsando complessivamente [omissis] euro ai passeggeri.

Con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera B)

La proposta di vendita della polizza assicurativa (in particolare la garanzia "Air France annullamento") - Alcuni dati quantitativi

26. Air France ha stipulato con AGA in data [omissis] un contratto di collaborazione in base al quale ospita sul proprio sito *internet*, durante il *booking process* di un volo, un'apposita sezione dedicata alla pubblicizzazione/offerta di prodotti assicurativi, promuovendone la sottoscrizione³⁴.

27. L'acquisto dell'assicurazione avviene unicamente ed unitamente all'acquisto di un servizio di trasporto aereo sul sito del professionista.

28. Dalla documentazione acquisita agli atti, in particolare da alcune simulazioni effettuate sul sito *www.airfrance.it*, risulta che la polizza di assicurazione viaggio facoltativa ha un costo variabile (tra i 12 e gli 85 euro a persona) a seconda della tipologia di volo e/o di prodotto acquistato³⁵. L'oggetto delle polizze riguarda garanzie diverse a seconda delle diverse tipologie di prodotto offerte. La seguente scheda riassume le caratteristiche generali delle coperture assicurative riscontrabili nelle diverse polizze *Air*

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

³⁴ Cfr. il contratto allegato al doc. n. 15 di cui all'indice del fascicolo.

³⁵ Cfr. doc. n. 11 di cui all'indice del fascicolo.

France Annullamento, Air France Viaggio Sicuro; Air France All inclusive (Vedi successiva immagine n. 4).

Immagine n.4



Di seguito le caratteristiche dei tre prodotti:
1) All Inclusive 2) Annullamento 3) Viaggio Sicuro
Si intende valida la normativa del solo prodotto acquistato e regolarmente pagato.

CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO ASSICURATIVO

- La polizza copre **tutta la durata del servizio** prenotato con AIR FRANCE.
- L'assicurazione può essere acquistata per servizi di **durata massima di 31 giorni**.
- L'assicurazione è valida solo se acquistata contestualmente all'acquisto di servizi con AIR FRANCE.
- **Nessun limite di età** per l'acquisto della polizza.
- La polizza è riservata alle **persone residenti o domiciliate in Italia**.
- Copertura **fino a € 6.500** in caso di **Annullamento**.
- **Assistenza Sanitaria 24h**.
- **Spese Mediche fino a € 150.000**.
- **Fino a € 800** per persona in caso di furto, smarrimento o danneggiamento del Bagaglio.
- Si intende valida la normativa del solo prodotto acquistato e regolarmente pagato.

SCHEDA SINTETICA DELLE GARANZIE E DEI MASSIMALI(*)

Garanzie	Massimali (fino a)	Franchigia
Rinuncia al viaggio – Rimborso penale	€ 6.500,00	Fino al 25%
Spese di riprotezione del viaggio	Vedi dettaglio	NO
Viaggio sicuro – Assistenza in viaggio e spese mediche	Vedi dettaglio	Vedi dettaglio
Pagamento diretto spese ospedaliere	fino a € 150.000,00	NO
Rimborso spese mediche e farmaceutiche	Fino a € 1.250,00	€ 30,00
Bagaglio ed effetti personali	€ 800,00	NO
Bagaglio - Massimale per oggetto	€ 150,00	NO
Anticipo spese in caso di ritardo nella riconsegna bagaglio	€ 200,00	NO

(*) I massimali indicati si intendono per ogni persona assicurata

Per qualsiasi richiesta di chiarimento sulle garanzie, invia una e-mail all'indirizzo ecommerce@allianz-assistance.it

Per consultare le Condizioni di assicurazione integrali, prendi visione del seguente Fascicolo Informativo.

How can we help?

AGA International S.A.
Sede Legale
37, rue Tabor, 75009
Paris - France
Capitale Sociale
€ 17.287.286

Autorizzata all'esercizio
delle assicurazioni dall'Autorità di
Controllo Pratiche (ACP)
il 1° Febbraio 2010
Registro delle Imprese
e delle Società Francesi
n. 519490090

Sede Secondaria e Rappresentanza
Generale per l'Italia
P.le Lodi, 5 - 20137 Milano (Italia)
Tel. 02 23665.1
www.allianz-assistance.it
Codice Fiscale, Partita IVA e
iscrizione al Registro delle Imprese
di Milano n. 07236500903 - Res. 1945490

Abilitato all'esercizio
dell'attività Assicurativa
in Italia in regime
di assicurazione, iscritta
al n. 3 novembre 2010
al n. 100590, all'apposizione
dell'atto di Imposta Assicurativa,
Esenco I



29. Tutte le citate garanzie, ad integrazione delle Esclusioni Comuni a tutte le coperture assicurative, di cui all'Art.6 della Normativa Comune³⁶,

³⁶ **Esclusioni comuni a tutte le garanzie** - Sono esclusi dall'assicurazione ogni indennizzo, prestazione, conseguenza e/o evento derivante direttamente od indirettamente da: a) danni causati da, accaduti attraverso o in conseguenza di guerre, incidenti dovuti a ordigni di guerra, invasioni, azioni di nemici stranieri, ostilità (sia in caso di guerra dichiarata o no), guerra civile, situazioni di conflitto armato, ribellioni, rivoluzioni, insurrezioni, ammutinamento, legge marziale, potere militare o usurpato o tentativo di usurpazione di potere; b) scioperi, sommosse, tumulti popolari; c) coprifuoco, blocco delle frontiere, embargo, rappresaglie, sabotaggio; d) confisca, nazionalizzazione, sequestro, disposizioni restrittive, detenzione, appropriazione, requisizione per proprio titolo od uso da parte o su ordine di qualsiasi Governo (sia esso civile, militare o "de facto") o altra autorità nazionale o locale; e) atti di terrorismo, intendendosi per atto di terrorismo un qualsivoglia atto che includa ma non sia limitato all'uso della forza o violenza e/o minaccia da parte di qualsiasi persona o gruppo/i di persone che agiscano da sole o dietro o in collegamento con qualsiasi organizzatore o governo commesso per propositi politici, religiosi, ideologici o simili compresa l'intenzione di influenzare qualsiasi governo e/o procurare allarme all'opinione pubblica e/o nella collettività o in parte di essa; f) viaggio intrapreso verso un territorio ove sia operativo un divieto o una limitazione (anche temporanei) emessi da un'Autorità pubblica competente, viaggi estremi in zone remote, raggiungibili solo con l'utilizzo di mezzi di soccorso speciali; g) trombe d'aria, uragani, terremoti, eruzioni vulcaniche, inondazioni, alluvioni ed altri sconvolgimenti della natura; h) esplosioni nucleari e, anche solo parzialmente, radiazioni ionizzanti o contaminazione radioattiva sviluppata da combustibili nucleari o da scorie nucleari o da armamenti nucleari, o derivanti da fenomeni di trasmutazione del nucleo dell'atomo o da proprietà radioattive, tossiche, esplosive, o da altre caratteristiche pericolose di apparecchiature nucleari

prevedono altresì specifiche limitazioni per ognuna di esse. Tali esclusioni e limitazioni vengono indicate all'interno dei diversi contratti.

30. Con riferimento alla tipologia di polizza denominata *Air France annullamento*, maggiormente rilevante ai fini del presente provvedimento in quanto da considerarsi particolarmente appetibile per i consumatori proprio in ragione *del nomen* ad essa attribuito, dopo aver specificato le tassative cause delle “*rinunce al viaggio*” per le quali è previsto il diritto al rimborso della penale³⁷, Allianz precisa ancora di non rimborsare la penale relativa ad annullamenti determinati da: “*a) infortuni e malattie preesistenti a carattere evolutivo e loro complicanze o qualora al momento della prenotazione sussistano già le condizioni o gli eventi che potrebbero provocare l'annullamento, sempreché non sia stata certificata da un medico l'abilità a viaggiare; b) patologie della gravidanza iniziata e nota antecedentemente alla prenotazione; c) motivi professionali, salvo quanto disposto al precedente art. 2.1/f*”³⁸.

31. Per quanto concerne la garanzia *Air France Annullamento*, in risposta

o sue componenti; i) materiali, sostanze, composti biologici e/o chimici, utilizzati allo scopo di recare danno alla vita umana o di diffondere il panico; j) inquinamento di qualsiasi natura, infiltrazioni, contaminazioni dell'aria, dell'acqua, del suolo, del sottosuolo, o qualsiasi danno ambientale; k) fallimento del Vettore o di qualsiasi fornitore; l) dolo o colpa grave dell'assicurato o di persone delle quali deve rispondere; m) atti illegali posti in essere dall'Assicurato o sua contravvenzione a norme o proibizioni di qualsiasi governo; n) errori od omissioni in fase di prenotazione o impossibilità di ottenere il visto o il passaporto; o) abuso di alcolici e psicofarmaci, uso non terapeutico di stupefacenti od allucinogeni; p) infermità mentali, schizofrenia, forme manicodepressive, psicosi, depressione maggiore in fase acuta; q) suicidio o tentativo di suicidio; r) Virus da Immunodeficienza Umana (HIV), Sindrome da Immunodeficienza Acquisita (AIDS) e patologie sessualmente trasmissibili; s) guida di veicoli per i quali è prescritta una patente di categoria superiore alla B e di natanti a motore per uso non privato; t) epidemie aventi caratteristica di pandemia (dichiarata da OMS), di gravità e virulenza tale da comportare una elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile. A solo titolo esemplificativo e non limitativo: chiusura di scuole e aree pubbliche, limitazione di trasporti pubblici in città, limitazione al trasporto aereo; u) quarantene.

³⁷ Si riporta L'articolo 1 delle *Condizioni di assicurazione - Air France annullamento*:

1. RINUNCIA AL VIAGGIO — RIMBORSO PENALE - 1.1 OGGETTO

Allianz Global Assistance rimborsa la penale per la rinuncia o la modifica della prenotazione applicata contrattualmente da AIR FRANCE, in conseguenza di: **a)** malattia improvvisa, (o recidiva imprevedibile) certificata da un medico, **b)** patologie della gravidanza, se insorta successivamente alla prenotazione; **c)** intolleranza alle vaccinazioni; **d)** infortunio o decesso dell'assicurato, di un familiare, del socio o contitolare dell'azienda dell'assicurato o di una persona anche non familiare indicata in polizza (compagno di viaggio); **e)** danni materiali all'abitazione a seguito di calamità naturali o furto, che richiedano la presenza dell'assicurato; **f)** licenziamento o sospensione dal lavoro (cassa integrazione, mobilità) dell'Assicurato o sua nuova assunzione; **g)** presentazione della richiesta di divorzio da parte del coniuge, **h)** convocazione a servizio militare/civile; **i)** convocazione davanti alle competenti autorità per le pratiche di adozione di minori; **j)** nomina dell'Assicurato a giurato o sua testimonianza resa alle Autorità Giudiziarie; **k)** furto dei documenti indispensabili all'espatrio nel caso in cui sia provata l'impossibilità per il loro rifacimento prima della data di partenza prevista; **l)** impossibilità di raggiungere il luogo di partenza del viaggio a seguito di: incidente al mezzo di trasporto durante il tragitto; calamità naturali verificatesi nel luogo di residenza. Allianz Global Assistance rimborsa la penale o le spese di modifica addebitate: • all'Assicurato; • a tutti i suoi familiari; • ad un compagno di viaggio purché assicurati ed iscritti sulla medesima pratica.

³⁸ L'art. 2.1/f si riferisce ai casi di licenziamento o sospensione dal lavoro (cassa integrazione, mobilità) dell'Assicurato o sua nuova assunzione

alla richiesta al professionista, contenuta nella comunicazione di avvio del procedimento, di indicare come gli utenti finali possono ottenere informazioni sulla penale applicata in base alla tariffa selezionata, per poter stabilire l'ammontare del potenziale rimborso, specificando la differenza tra il costo applicato alla modifica e quello applicato all'annullamento (Sezione 1.1 delle Condizioni di Assicurazione), questi ha replicato che l'utente finale può trovare informazioni alla pagina "*Assicurare il proprio viaggio*" (http://www.airfrance.it/IT/it/local/resainfovol/achat/assurance_annulation_airfrance.htm), cliccando sul link "*Vedere le Condizioni Generali*" così da visualizzare tutte le condizioni generali applicabili alla modifica o all'annullamento del viaggio.

32. In relazione alla garanzia denominata *Air France Viaggio Sicuro* (che copre, in particolare, l'assistenza in viaggio e le spese mediche), le esclusioni specificamente previste per questa tipologia di polizza concernono il *Trasporto e rientro sanitario*³⁹, le *Esclusioni Mediche*⁴⁰, nonché ulteriori *Disposizioni e limitazioni*. Peraltro, *nessun rimborso è previsto senza alcun contatto con la Centrale Operativa*, rimborsi in ogni caso soggetti a limitazioni relativamente al massimale indennizzabile (ad es., in caso di spese ospedaliere o chirurgiche, fino ad € 1.500 in Italia; € 150.000 all'estero)⁴¹.

³⁹ Sono escluse dall'assicurazione: a) le Infermità o lesioni curabili in loco e che non impediscano all'Assicurato di continuare il suo viaggio o soggiorno; b) le malattie croniche, neuropsichiatriche, nervose, mentali o psicosomatiche; c) le infermità derivanti da situazioni patologiche preesistenti alla partenza dell'Assicurato; d) le malattie infettive, qualora il trasporto violi le norme sanitarie internazionali.

⁴⁰ Le garanzie non sono operanti per gli eventi e/o le spese derivanti o in conseguenza di: a) organizzazione diretta o, comunque, senza la preventiva autorizzazione della Centrale Operativa, di tutte le prestazioni di assistenza previste. Per la garanzia Spese il contatto con la Centrale Operativa è obbligatorio nel solo caso di Ricovero Ospedaliero, compreso il Day Hospital. In questo caso la Centrale Operativa, se non contattata durante il ricovero, non rimborsa le spese sostenute dall'Assicurato; b) viaggio intrapreso contro il consiglio medico o, comunque, con patologie in fase acuta o allo scopo di sottoporsi a trattamenti medico/chirurgici; c) interruzione volontaria della gravidanza, parto non prematuro, fecondazione assistita e loro complicazioni; d) cure riabilitative; e) acquisto, applicazione, manutenzione e riparazione di occhiali, lenti a contatto, apparecchi ortopedici e fisioterapici in genere ed ogni tipo di protesici e terapeutici; f) prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, dimagrimenti o termali e per l'eliminazione di difetti fisici di natura estetica o di malformazioni congenite; g) visite di controllo eseguite successivamente al rientro al proprio domicilio, per situazioni conseguenti a malattie iniziate in viaggio; h) espianti e/o trapianti di organi; i) partecipazione a competizioni sportive e relative prove, salvo che le stesse abbiano carattere ricreativo; j) pratica di sport aerei e dell'aria in genere, sport estremi se praticati al di fuori di organizzazioni sportive e senza i criteri di sicurezza previsti, atti di temerarietà e qualsiasi sport esercitato professionalmente o che, comunque, comporti remunerazione diretta o indiretta. Tutte le prestazioni non sono, altresì, dovute: k) nei casi in cui l'Assicurato disattenda le Indicazioni della Centrale Operativa ovvero se si verificano le dimissioni volontarie dell'Assicurato, contro il parere dei sanitari della struttura presso la quale egli si trova ricoverato; l) al neonato, qualora la gravidanza sia portata a termine nel corso del viaggio, anche in caso di parto prematuro; m) le spese mediche dovute per infermità derivante da situazioni patologiche preesistenti alla partenza dell'assicurato.

⁴¹ Vedi punto *1.1.2 Spese Mediche* delle Condizioni di assicurazione *Air France Viaggio Sicuro*. (Cfr. doc. n. 11 di cui all'indice del fascicolo).

33. Da ultimo, la garanzia *Air France All inclusive*, comprende tutte le specifiche esclusioni e limitazioni delle polizze *Air France Annullamento* e *Air France Viaggio Sicuro*.

34. Avuto riguardo alla garanzia bagaglio, prevista dai prodotti assicurativi *Air France All Inclusive* e *Air France Viaggio Sicuro* (e in relazione alla quale, anche in questo caso, vengono previste esclusioni e limitazioni)⁴², il vettore aereo ha evidenziato che, in conformità all'Articolo 17 della Convenzione di Montreal del 28 maggio 1999 e come riportato nelle *Condizioni generali di trasporto Air France*, questi è responsabile dei danni subiti a causa della distruzione, della perdita o del danno a bagagli registrati, se l'incidente che ha cagionato il danno è avvenuto a bordo del velivolo o in qualsiasi periodo in cui il vettore aveva la custodia dei bagagli registrati. La garanzia sul bagaglio per le polizze *Viaggio Sicuro* e *All Inclusive* è un prodotto assicurativo supplementare fornito dalla compagnia di assicurazioni AGA, limitandosi Air France, sul suo sito *internet*, a facilitare il collegamento tra i viaggiatori che vogliono stipulare un'assicurazione viaggi e la compagnia di assicurazioni stessa.

35. In relazione alle attività poste in essere da Air France in forza del contratto di collaborazione con AGA, il professionista ha diritto ad un corrispettivo pari al *[omissis]*% da calcolarsi *[omissis]*.

36. Air France ha fornito la seguente Tabella n.1 in cui vengono riportati, per gli anni 2012 e 2013 singolarmente, e fino al 30 aprile 2014, il numero e l'ammontare dei contratti di assicurazione viaggio stipulati con utenti finali italiani, inclusa la relativa quota sul totale di biglietti venduti.

⁴² ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE non indennizza i danni: a) agevolati con dolo o colpa grave dall'Assicurato o da persone delle quali deve rispondere; b) verificatisi quando: c) il veicolo incustodito non sia stato regolarmente chiuso a chiave ed il bagaglio non sia stato riposto, per l'auto, nell'apposito bagagliaio debitamente chiuso a chiave; d) il veicolo non sia stato parcheggiato, durante le ore notturne, dalle ore 20.00 alle ore 07.00, in una pubblica autorimessa custodita ed a pagamento; e) il bagaglio si trovi a bordo di motoveicoli ancorché riposto nell'apposito bagagliaio chiuso a chiave; f) verificatisi durante il soggiorno in campeggio; g) di cui non sia prodotta una copia autentica della denuncia vistata dalle Autorità del luogo ove si è verificato l'evento. h) Sono, inoltre, esclusi: i) I corredi foto-cine-ottici affidati a terzi (albergatori, vettori); j) il denaro in ogni sua forma (banconote, assegni, traveller's cheques, carte di credito), i biglietti di viaggio, i documenti.

Disposizioni o Limitazioni - ALLIANZ GLOBAL ASSISTANCE corrisponde l'Indennizzo: a. nel limite del capitale assicurato di E 800,00 per persona. L'assicurazione è prestata a "primo rischio assoluto": b. con il limite massimo: • per oggetto di E 150,00; • per oggetti di valore del 50% del capitale assicurato; c. considerando tutto il materiale foto-cine-ottico quale unico oggetto; d. in base al valore commerciale che avevano le cose sottratte al momento del verificarsi del sinistro. In caso di capi di vestiario acquistati durante il viaggio, il rimborso verrà effettuato al valore di acquisto, purché debitamente comprovato da idonea documentazione; e. successivamente a quello del Vettore o dell'Albergatore responsabili dell'evento, fino alla concorrenza del capitale Assicurato, al netto di quanto già indennizzato e solo qualora il risarcimento non copra l'intero ammontare del danno.

Tab. n. 1

Polizze assicurative emesse		
Periodo	Numero	Valore
2012	<i>[3.000-10.000]</i>	€ <i>[200.000-500.000]</i>
2013	<i>[3.000-10.000]</i>	€ <i>[200.000-500.000]</i>
30 aprile 2014	<i>[3.000-10.000]</i>	€ <i>[200.000-500.000]</i>
Peso delle polizze assicurative sui biglietti AF venduti		
Periodo	%	%
2012	<i>[inferiore a 1,5%]</i>	<i>[inferiore a 0,15%]</i>
2013	<i>[inferiore a 1,5%]</i>	<i>[inferiore a 0,15%]</i>
30 aprile 2014	<i>[inferiore a 1,5%]</i>	<i>[inferiore a 0,15%]</i>

37. Infine, il professionista ha reso noto di avere indennizzato i consumatori di cui alla richiesta di intervento del CRTCU per un importo pari ad € *[omissis]*, oltre alla restituzione dei premio assicurativo e delle tasse aeroportuali.

Le informazioni fornite da AGA INTERNATIONAL S.A.

38. In data 19 settembre 2014 è pervenuta la risposta di AGA alla richiesta di informazioni avanzata dall'Autorità in corso di procedimento⁴³, con la quale la compagnia di assicurazioni ha reso noto che il numero di richieste di rimborso ricevute dai passeggeri, suddivise per tipologia di contratto assicurativo, anno di competenza e garanzia, è quello risultante dalla seguente Tabella n. 2.

⁴³ Cfr. docc. nn. 16 e 22 di cui all'indice del fascicolo.

Tab. n. 2 - Numero richieste di rimborso

Anno e prodotto	Annullamento viaggio	Assistenza	Bagaglio	Rimborso Spese Garanzia Assistenza	Servizi non usufruiti	Spese di riprotezione viaggio	Spese mediche	Totale complessivo
2012	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
E-COMMERCE - AIR FRANCE ALLINCLUSIVE AF2	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]
E-COMMERCE - AIR FRANCE ANNULLAMENTO AF1	[omissis]					[omissis]		[omissis]
2013	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]		[omissis]	[omissis]	[omissis]
E-COMMERCE - AIR FRANCE ALLINCLUSIVE AF2	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]		[omissis]	[omissis]	[omissis]
E-COMMERCE - AIR FRANCE ANNULLAMENTO AF1	[omissis]					[omissis]		[omissis]
E-COMMERCE - AIR FRANCE ASSISTANCE AF3	[omissis]	[omissis]	[omissis]				[omissis]	[omissis]
2014	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]		[omissis]	[omissis]	[omissis]
E-COMMERCE - AIR FRANCE ALLINCLUSIVE AF2	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]		[omissis]	[omissis]	[omissis]
E-COMMERCE - AIR FRANCE ANNULLAMENTO AF1	[omissis]					[omissis]		[omissis]
E-COMMERCE - AIR FRANCE ASSISTANCE AF3		[omissis]	[omissis]				[omissis]	[omissis]
TOTALE COMPLESSIVO	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]	[omissis]

39. Il prospetto del numero di rimborsi effettuati dalla società suddivisi per anno, prodotto assicurativo e garanzia, con evidenza del pagato medio, risulta invece dalla seguente Tabella n. 3.

Tab. n. 3 – Numero dei rimborsi e valore

[omissis]

40. Anche AGA, come Air France, alla richiesta di indicare, con specifico riferimento alla garanzia *Air France Annullamento*, le modalità attraverso le quali i consumatori possono reperire l'informazione, al fine di determinare l'entità del potenziale rimborso, sull'ammontare della penale prevista in base alla tariffa prescelta, precisando la differenza tra penale di modifica e penale di annullamento, ha replicato che tali informazioni sono predisposte e rese disponibili dal vettore aereo sul sito www.airfrance.it dove è possibile reperire le diverse tipologie di tariffe offerte e le indicazioni in caso di

cancellazione del volo da parte del passeggero⁴⁴, limitandosi a rimandare a quanto specificato all'art. 1.1 delle *Condizioni di Assicurazione*⁴⁵.

Le informazioni fornite dal CRCTU – Centro di Ricerca e Tutela dei Consumatori e degli Utenti

41. In data 4 agosto 2014, il CRCTU ha fatto pervenire una propria nota con la quale ha inoltrato una comunicazione ricevuta da IVASS, relativa alla segnalazione depositata agli atti del procedimento avviato nei confronti di Air France⁴⁶, nella quale, tra l'altro, l'Istituto di vigilanza sulle assicurazioni rileva una formulazione eccessivamente generica della clausola contrattuale che esclude il rimborso del prezzo del biglietto nei caso di annullamento derivante da “*infortuni e malattie preesistenti*” in quanto comporta l'esclusione della copertura per una serie indefinita di circostanze che afferiscono alla persona dell'assicurato, svuotando di contenuto l'intera garanzia prestata⁴⁷.

3) Le argomentazioni difensive del professionista

42. Il professionista, nel corso del procedimento ha depositato proprie memorie difensive con le quali ha rappresentato quanto segue.

⁴⁴ I contenuti sono reperibili nella sezione dedicata alle *Informazioni Legali*, con riferimento alle *Condizioni Generali di Trasporto* - (https://www.airfrance.it/IT/it/commonitransverse/footer/edito_cgt1_airfrance.htm) e alle *Condizioni Generali di Vendita* - (<https://www.airfrance.it/IT/it/locatransverse/footer/editocgv.htm>).

Ulteriori dettagli sulla copertura sarebbero forniti nella sezione Assicurazioni (“*area Biglietto & Check in*”), raggiungibile al link <http://www.airfrance.it/IT/it/local/resainfovol/achatassuranceannulationairfrance.htm>.

⁴⁵ Vedi precedente nota n. 37.

⁴⁶ La segnalazione dell'associazione dei consumatori riguarda alcuni consumatori assistiti dal CRCTU che, a seguito dell'acquisto *on line* di biglietti Air France, sottoscrivevano contestualmente la polizza assicurativa AGA per coprire eventuali imprevisti che avessero potuto determinare una cancellazione ma si sono visti negare la loro richiesta di rimborso perché “*il contratto assicurativo esclude ogni conseguenza derivante da malattia preesistente, e relative complicanze*”. L'associazione di consumatori, nel caso specifico, lamenta, tra l'altro, l'assenza di trasparenza e completezza delle informazioni precontrattuali nella procedura informatizzata di formazione del consenso, nonché l'omessa comunicazione dell'esistenza delle esclusioni nelle fasi che precedono l'adesione vera e propria al contratto assicurativo venduto *on line*. Cfr. doc. n. 7 bis di cui all'indice del fascicolo.

⁴⁷ L'IVASS ha, pertanto, chiesto all'impresa di rivedere la clausola contrattuale nell'ottica di fornire un'effettiva copertura assicurativa alla clientela, rilevando, altresì, la circostanza che, in sede di adesione del singolo assicurato, non é prevista la compilazione di un questionario anamnestico per la valutazione dell'esistenza delle condizioni di assicurabilità. Per realizzare una maggiore trasparenza e completezza delle informazioni fornite alla clientela, è stato, inoltre, richiesto a Allianz Global Assistance di inserire, nella Convenzione con Air France relativa alla vendita delle polizze assicurative abbinata ai biglietti aerei, uno specifico obbligo a carico del vettore di prevedere, all'interno dei *form on-line* di acquisto del biglietto aereo, un'avvertenza relativa ai casi di esclusione previsti dalle singole polizze.

Con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera A)

43. In ordine alla contestazione sollevata, Air France ha evidenziato che la richiesta di utilizzazione dei biglietti di viaggio in modo sequenziale, con le relative procedure interne, sarebbe lecita, non solo perché non esiste alcuna norma che la vieti, ma anche perché giuridicamente necessaria. Secondo il professionista, la disciplina applicabile a tale ipotesi, oltre ad essere indicata, in via integrale, nelle condizioni di contratto di trasporto, discende direttamente dalla legge⁴⁸.

44. Air France sostiene che il contratto di trasporto (anche aereo) è una *locatio operis* la cui causa è rappresentata dal trasferimento di persone (o cose) da un luogo ad un altro e si realizza quando quest'ultimo lascia il punto di partenza per attraversare altri luoghi sino a giungere alla destinazione prevista, che può anche coincidere con il punto di partenza.

45. Ciò posto, il professionista afferma che il passeggero che intenda essere trasportato dal luogo A al luogo B (ad esempio, Roma-Parigi) stipula un unico contratto, così come è unico il contratto concluso dal passeggero che intende essere trasportato dal luogo A per poi farvi ritorno dopo essere stato nel luogo B (ad esempio, Roma-Parigi-Roma). Nel caso di volo multitratta il consumatore non stipula più contratti, ma un unico contratto in cui il punto di origine e destinazione coincidono.

46. Qualora il passeggero intenda volontariamente non essere trasportato nella prima tratta di viaggio, la sua mancata presentazione al *check in* rende per il vettore impossibile la prestazione per causa imputabile al creditore, con la conseguenza che l'obbligazione si estingue (*ex art. 1256 c.c.*), con diritto del vettore a trattenere il corrispettivo del trasporto. Se invece, la

⁴⁸ Tale affermazione veniva supportata sulla base di quanto statuito dagli **articoli 1678 c.c.** *Col contratto di trasporto il vettore si obbliga, verso corrispettivo, a trasferire persone o cose da un luogo a un altro; 1256 c.c.* *L'obbligazione si estingue quando, per una causa non imputabile al debitore, la prestazione diventa impossibile. Se l'impossibilità è solo temporanea, il debitore finché essa perdura, non è responsabile del ritardo nell'adempimento. Tuttavia l'obbligazione si estingue se l'impossibilità perdura fino a quando, in relazione al titolo dell'obbligazione o alla natura dell'oggetto, il debitore non può più essere ritenuto obbligato a eseguire la prestazione ovvero il creditore non ha più interesse a conseguirla; 945 cod. nav.* *Se la partenza del passeggero è impedita per causa a lui non imputabile, il contratto è risolto e il vettore restituisce il prezzo di passaggio già pagato. (...). Al vettore deve essere data tempestiva notizia dell'impedimento e il passeggero è responsabile del danno che il vettore provi di aver sopportato a causa della ritardata notizia dell'impedimento, entro il limite massimo dell'ammontare del prezzo del biglietto. ...); art. 3 Convenzione di Montreal (1. In occasione del trasporto di passeggeri deve essere rilasciato un titolo di trasporto individuale o collettivo contenente: a) l'indicazione dei punti di partenza e di destinazione; b) se i punti di partenza e di destinazione sono situati sul territorio di un medesimo Stato parte e se sono previsti uno o più scali sul territorio di un altro Stato, l'indicazione di uno di tali scali. (...). 5. L'inosservanza delle disposizioni di cui ai paragrafi precedenti non pregiudica l'esistenza né la validità del contratto di trasporto, il quale resta comunque soggetto alle norme della presente convenzione, ivi comprese quelle concernenti la limitazione della responsabilità).*

mancata presentazione non è imputabile al passeggero, il contratto è risolto (art. 945 cod. nav.)⁴⁹.

47. Pertanto, a prescindere dal sistema tariffario stabilito da Air France, la suddetta regola troverebbe sussistenza nell'ambito della normativa di riferimento, non potendosi giuridicamente ritenere possibile che un unico contratto di trasporto, solo perché per il trasferimento del passeggero da un posto ad un altro sia necessario prevedere scali intermedi ovvero solo perché il passeggero richieda un trasporto circolare, sia scindibile in più contratti cumulati tra loro.

48. Da ciò diverrebbe evidente che non vi è un diritto del passeggero di disporre liberamente del biglietto (costituito anche da più tagliandi di volo), ma vi sarebbe il diritto del passeggero di ricevere la prestazione cristallizzata nel contratto unico di trasporto. Conseguentemente, il dovere a monte del passeggero di utilizzare i tagliandi di volo in modo sequenziale non connota la tariffa ma, al contrario, il contratto stipulato con la conseguenza, a valle, che la tariffa applicata per un viaggio multitratta è più bassa rispetto al prezzo richiesto per l'esecuzione di distinti contratti ognuno stipulato per la singola tratta.

49. Inoltre, Air France ribadisce di non "*annullare il titolo di viaggio in caso di utilizzo non sequenziale dei tagliandi di volo*", mantenendo sempre e comunque valida la prenotazione del passeggero sulle tratte successive ma che, cambiando il contratto, cambia il prezzo da pagare per il passeggero al quale, comunque, è permesso di compensare quanto già pagato per il volo non effettuato, con quanto deve pagare per il volo/contratto da ultimo richiesto.

50. La diligenza e correttezza con la quale Air France opera può essere, poi, evinta dal basso numero di reclami e segnalazioni pervenute alla società che circoscriverebbe il fenomeno a tal punto da non potersi neanche qualificare come pratica commerciale⁵⁰.

51. Si tratterebbe, pertanto, di una pratica trasparente e non ingannevole, perché non priva delle informazioni rilevanti per il consumatore, né realizzata con modalità ambigue atte ad indurre il consumatore medio in

⁴⁹ In particolare, in tale caso, il passeggero ha diritto alla restituzione del prezzo del biglietto se: 1) il contratto stipulato non contempli una tariffa c.d. non rimborsabile (in cui, a fronte di un prezzo maggiormente vantaggioso, il passeggero assume su di sé il rischio della mancata partenza); 2) dà tempestiva notizia dell'impedimento al vettore, restando, in caso contrario responsabile dei danni subiti dal vettore, nei limiti del prezzo del biglietto (art. 945 co. 2 cod. nav.). Di fatto, la mancata tempestiva comunicazione dell'impedimento consente al vettore di trattenere in compensazione il prezzo del biglietto qualora provi di non aver potuto imbarcare altro passeggero in luogo di quello impedito. Tale normativa, ovviamente, è derogata, solo, in caso di "biglietto aperto".

⁵⁰ Vedi precedente paragrafo n. 25.

errore circa le caratteristiche dell'offerta.

52. Infine, il professionista sottolinea che i motivi per cui non consente l'uso di biglietti di ritorno, o in ogni caso con scali intermedi, regolarmente acquistati da passeggeri in ordine diverso da quello sequenziale, è perché tale modalità di utilizzo rappresenta uno dei requisiti di *Revenue Management* applicato da tutte le principali compagnie aeree nel mondo, che consente a Air France di offrire i prezzi più interessanti per diversi segmenti di clientela in diversi paesi.

Con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera B)

53. In ordine alla seconda contestazione sollevata, Air France ha evidenziato che, quale mero vettore aereo, permetterebbe ad AGA di utilizzare il proprio sito *web* per pubblicizzare i suoi prodotti assicurativi, in virtù, quindi, di un rapporto di mediazione, senza rappresentanza, esistente tra dette parti. Da ciò, l'impossibilità di qualificare Air France come professionista in relazione alla pratica *de quo*.

54. Inoltre, Air France rileva che il primo *script* presente sul sito costituirebbe solo la base da cui il consumatore è informato, non del contenuto dell'assicurazione, ma della possibilità di stipulare il contratto di assicurazione contestualmente alla conclusione del contratto di trasporto, usufruendo delle tariffe vantaggiose a lui dedicate dalla compagnia assicurativa; al tempo stesso, il professionista ha evidenziato che il passeggero che acquista un biglietto aereo *on line* non sarebbe qualificabile come consumatore sprovveduto e che le informazioni a lui rese non possono ritenersi insufficienti, confusorie o ingannevoli⁵¹.

55. In proposito, Air France evidenzia come, anche relativamente a questa fattispecie, non vi sarebbe traccia di segnalazioni di clienti e che, nonostante la richiesta di intervento del CRTCU inerisse a posizione per cui il diritto all'indennizzo fosse da escludere, nell'ambito della volontà di Air France e del suo *partner* commerciale di venire comunque incontro ai desideri dei clienti, gli stessi hanno comunque ricevuto un indennizzo, oltre alla restituzione dei premio assicurativo e delle tasse aeroportuali (vedi precedente paragrafo n. 37).

56. Il professionista invita, poi, a tenere in considerazione il fatto che il prodotto assicurativo, se pur avente ad oggetto il "*rischio viaggio*" e ad esso

⁵¹ Secondo il professionista, la tipologia di utente che si avvale del sistema di stipulazione di acquisto dei biglietti *on line* sarebbe necessariamente edotto delle caratteristiche del servizio offerto.

collegato, non è offerto da Air France la quale non risponde delle scelte commerciali effettuate dall'assicuratore (ad esempio, della franchigia applicata o dell'indennizzo massimo riconosciuto)⁵².

57. Infine, il professionista sottolinea come gli *scripts* "*Perché tutto può succedere, pensi a sottoscrivere l'assicurazione*", ovvero "*Per viaggiare in totale serenità le consigliamo di aggiungere l'assicurazione di viaggio*", costituiscono pubblicità iperbolica, non rappresentando nessun evento di gravità tale da alterare la capacità di valutazione del consumatore. L'assicurazione rappresenta un valore aggiunto alla normativa di cui alla Convenzione di Montreal e al Regolamento 261/04 CE che, di base, già tutelano il passeggero per i medesimi fatti e circostanze riassunte nel "*tutto può succedere*".

58. Air France ritiene che l'informazione sulla franchigia non abbia un carattere di centralità ed essenzialità da giustificare la particolare evidenza grafica rispetto ad altre informazioni. Sarebbe, infatti, prassi sia logica che giuridica e commerciale, che un'assicurazione applichi franchigie e circoscriva il rischio assicurato; in caso contrario, si adotterebbe un criterio estremamente severo, in base al quale tutte le condizioni economiche dell'offerta dovrebbero essere fornite al cliente, nel messaggio informativo di base⁵³.

59. Non potrebbe nemmeno, secondo il professionista, essere censurato un messaggio che fornisce un'informazione completa, ancorché questa sia fornita con una impostazione grafica che dà evidenza diversa alle diverse componenti dell'offerta di prezzo; ciò, a meno che si dimostri che la diversa articolazione grafica del messaggio è artificiosa, e quindi costruita appositamente per dare evidenza solo ad alcune informazioni e non altre, più importanti, cosa non rilevabile nel messaggio qui in esame.

60. Infine, anche l'evidenza grafica data alla possibilità di stipulare un'assicurazione e all'indennizzo massimo ottenibile ("*fino a €...*") conduce a ritenere non ingannevole né omissiva l'informazione resa⁵⁴.

⁵² É dunque non imputabile ad Air France il fatto che, ad esempio, il rischio bagaglio viene assicurato entro un limite diverso da quello previsto dalla Convenzione di Montreal, convenzione che si applica nei confronti dei vettori e non degli assicuratori.

⁵³ D'altra parte, secondo Air France, la suddivisione delle informazioni sulle condizioni economiche di un'offerta, nell'ambito del messaggio promozionale, in parti diverse del messaggio dotate di diversa evidenza grafica, è pratica comunicativa corrente e generalizzata.

⁵⁴ Considerato che lo *script* rimanda immediatamente al contenuto integrale delle condizioni di assicurazione, non vi è la possibilità per un consumatore medio di errare e non comprendere l'importo massimo indennizzabile.

Con riferimento a entrambe le pratiche

61. In termini generali, il professionista rileva l'infondatezza delle contestazioni di avere posto in essere pratiche commerciali "aggressive" e "ingannevoli" in quanto esso non porrebbe in essere né atti di molestia, né di coercizione, né ricorrerebbe a forza fisica o indebito condizionamento, non abusando di alcuna posizione di potere. Inoltre, sarebbe evidente che, da un lato le comunicazioni ritenute omesse, in relazione alla prima pratica contestata, ineriscono alla legge applicabile, dall'altro, non è ingannevole la pratica mediante la quale l'accesso alle informazioni viene rimessa ad un *link*.

4) Le modifiche realizzate dal professionista in corso di istruttoria

62. In corso di istruttoria, in particolare con la memoria conclusiva depositata in data 6 novembre 2014, Air France ha reso noto e documentato alcune modifiche apportate alle pratiche commerciali oggetto di contestazione che appaiono idonee ad eliminare le criticità evidenziate nella comunicazione d'avvio del procedimento.

63. Di seguito vengono descritte le citate modifiche che riguardano entrambe le condotte descritte al paragrafo II del presente provvedimento.

Con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera A)

64. Air France ha reso noto di aver modificato le proprie Condizioni Generali di Contratto ponendo un'ulteriore regola inerente al solo mercato italiano che così recita: *“Per i biglietti Air France acquistati in Italia tramite il sito www.airfrance.it ovvero per ii tramite di biglietteria Air France, agenzie di viaggio o call center Air France, il passeggero, qualora avesse perduto il volo di andata ovvero non possa, per qualsiasi motivo, utilizzare il biglietto per tale volo e voglia comunque utilizzare il biglietto per le ulteriori tratte, deve informare Air France entro 24 ore dall'orario di partenza del primo segmento del volo di andata, chiamando il numero 02.38591272. In assenza di tale comunicazione, Air France si riserva il diritto di richiedere il pagamento di un importo pari alla differenza tra il prezzo già pagato per il biglietto di cui il passeggero è in possesso e quello relativo al prezzo più elevato per l'itinerario così modificato”*.

65. Tale specificazione viene illustrata nel corso del processo di prenotazione

al passeggero nello specchio riservato alle *Condizioni tariffarie* e nelle Condizioni Generali di Vendita del vettore disponibili sul sito in lingua italiana (vedi successive immagini nn. 5 e 6).

Immagine n. 5 – Pop up Condizioni Tariffarie

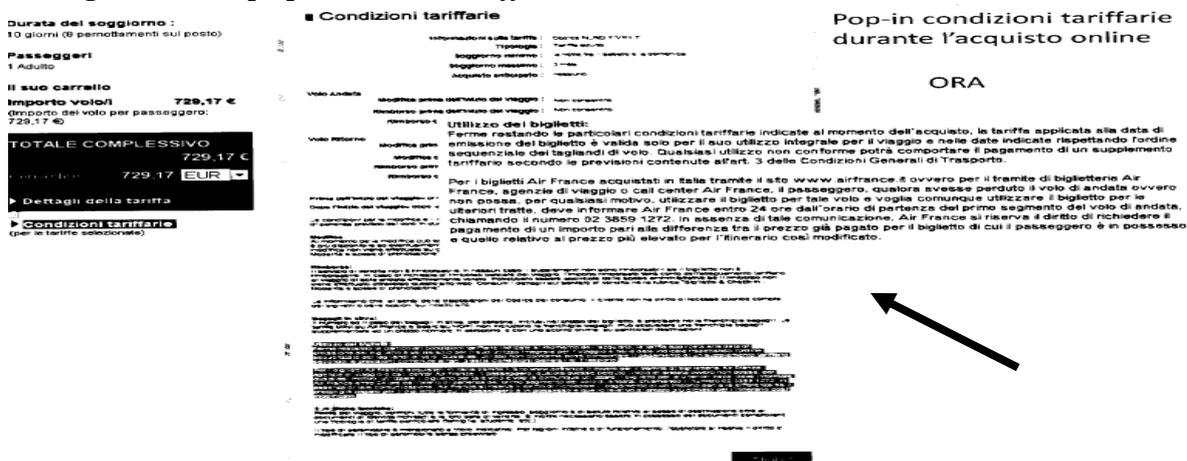


Immagine n. 6 – Condizioni Generali di Vendita

http://www.airfrance.it/IT/it/local/transverse/footer/edito_cgv.htm

UTILIZZO DEI BIGLIETTI

Ferme restando le particolari condizioni tariffarie indicate al momento dell'acquisto, la tariffa applicata alla data di emissione del biglietto è valida solo per il suo utilizzo integrale per il viaggio e nelle date indicate rispettando l'ordine sequenziale dei tagliandi di volo. Qualsiasi utilizzo non conforme potrà comportare il pagamento di un supplemento tariffario secondo le previsioni contenute all'art. 3 delle Condizioni Generali di Trasporto.

PRIMA

UTILIZZO DEI BIGLIETTI

Ferme restando le particolari condizioni tariffarie indicate al momento dell'acquisto, la tariffa applicata alla data di emissione del biglietto è valida solo per il suo utilizzo integrale per il viaggio e nelle date indicate rispettando l'ordine sequenziale dei tagliandi di volo. Qualsiasi utilizzo non conforme potrà comportare il pagamento di un supplemento tariffario secondo le previsioni contenute all'art. 3 delle Condizioni Generali di Trasporto.

ORA

Per i biglietti Air France acquistati in Italia tramite il sito www.airfrance.it ovvero per il tramite di biglietteria Air France, agenzie di viaggio o call center Air France, il passeggero, qualora avesse perduto il volo di andata ovvero non possa, per qualsiasi motivo, utilizzare il biglietto per tale volo e voglia comunque utilizzare il biglietto per le ulteriori tratte, deve informare Air France entro 24 ore dall'orario di partenza del primo segmento del volo di andata, chiamando il numero 02 3859 1272. In assenza di tale comunicazione, Air France si riserva il diritto di richiedere il pagamento di un importo pari alla differenza tra il prezzo già pagato per il biglietto di cui il passeggero è in possesso e quello relativo al prezzo più elevato per l'itinerario così modificato.

Con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera B)

66. Air France ha modificato il *wording* ed il contenuto della propria pagina *web* nella sezione dedicata all'offerta dei propri prodotti assicurativi⁵⁵, sezione che permette al passeggero di prendere immediatamente visione di tutte le informazioni sui prodotti stessi e, in via immediata, dell'esistenza di esclusioni e limitazioni all'eventuale indennizzo.

⁵⁵ Attualmente sul sito *internet* di Air France il nuovo prodotto *Assicurazione Multirischi* ha sostituito i precedenti *Air France Viaggio Sicuro* (assicurazione assistenza) e *Air France All inclusive*.

67. A titolo esemplificativo, si riportano le attuali pagine *web* in cui il professionista, in corso di prenotazione *on line*, propone la polizza *Annullamento* (vedi successive immagini nn. 7 e 8).

Immagine n. 7 – Pagina web in cui vengono proposti i prodotti assicurativi (oggi denominati Multirischi e Annullamento) in corso di prenotazione on line di un volo con avvertenza su franchigie ed esclusioni applicabili

Assicurazione

Per una maggiore serenità consigliamo a tutti i viaggiatori di aggiungere l'assicurazione di viaggio alla prenotazione.

Avvertenza :

- Prima di confermare l'acquisto della polizza, è opportuno consultare le principali informazioni sul prodotto, relative ai contenuti della garanzia e alle franchigie, nonché le avvertenze e le esclusioni, i cui dettagli troverà nel documento denominato "fascicolo informativo";
- questa assicurazione viaggio è riservata ai residenti o domiciliati in Italia e per sottoscriverla è richiesta l'accettazione delle condizioni di vendita. Allianz Global Assistance è un marchio di AGA International S.A. [Maggiori Informazioni](#)

Desidero acquistare **l'assicurazione Multirischi** ?

Spese mediche fino a 150.000 Euro all'estero, Assistenza 24H, Bagaglio fino a 800 Euro Rimborsamento della penale applicata da Air France in caso di rinuncia al viaggio per uno degli imprevisti coperti, fino a 6.500 Euro per passeggero. (Prima dell'acquisto, leggi il fascicolo informativo)

Desidero acquistare **l'assicurazione Annullamento** ?

Rimborsamento della penale applicata da Air France in caso di rinuncia al viaggio per uno degli imprevisti coperti, fino a 6.500 Euro per passeggero.

- AVVERTENZA : La garanzia Annullamento può prevedere una franchigia fino al 25% con minimo fino a 50 Euro, verifichi la convenienza dell'eventuale copertura assicurativa in base alla tariffa e alle regole tariffarie. (Prima dell'acquisto, leggi il fascicolo informativo)

* N° codice fiscale :

Rinuncio all' assicurazione.

Accetto i termini delle [informazioni legali](#) e delle [condizioni tariffarie](#) .

Offerta assicurativa durante l'acquisto on line

Allianz GlobalAssistance

Prezzo per tutti i passeggeri: **48 €**

Prezzo per tutti i passeggeri: **43 €**

chiudere **confermare**

Immagine n. 8 – Pop up Assicurazione annullamento in cui sono evidenziate le esclusioni e il link al fascicolo informativo completo

Assicurazione Annullamento

Allianz GlobalAssistance

L'assicurazione di viaggio la protegge in caso di annullamento o spese di modifica della prenotazione, inclusi i servizi aggiuntivi acquistati contestualmente al volo.

L'assicurazione è valida solo se acquistata contestualmente all'acquisto di servizi con AIR FRANCE. Nessun limite di età per l'acquisto della polizza.

SCHEMA SINTETICO DELLE GARANZIE E DEI MASSIMALI *:

- Rinuncia al viaggio - Rimborsamento penale: massimali fino a € 6.500, franchigia fino al 25%

* Massimali per persona assicurata

Per qualsiasi richiesta di chiarimento sulle garanzie, invii un email all'indirizzo ecommerce@allianz-assistance.it

AVVERTENZA SULL'OPERATIVITÀ DELLA POLIZZA:

La invitiamo, inoltre, a consultare in particolare le disposizioni e limitazioni evidenziate nel fascicolo informativo, affinché lei possa acquisire tutte le necessarie informazioni sulla copertura assicurativa che sta acquistando.

Le esclusioni sono descritte nelle seguenti sezioni:

- ESCLUSIONI GENERALI
- ESCLUSIONI GARANZIA ANNULLAMENTO

[Fascicolo informativo completo](#)

stampare **chiudere**

IV. PARERE DELL'AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI

68. Poiché le pratiche commerciali oggetto del presente provvedimento sono state diffuse a mezzo *Internet*, in data 10 novembre 2014 è stato richiesto il parere all'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (di seguito, anche, AGCOM), ai sensi dell'art. 27, comma 6, del Codice del Consumo.

69. Con parere pervenuto in data 10 dicembre 2014, la suddetta Autorità ha ritenuto che le pratiche commerciali in esame risultano scorrette ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b)*, *c)* e *g)*, 22, 24 e 25 del Codice del Consumo, sulla base delle seguenti considerazioni.

70. In relazione ad entrambe le condotte tenute dal professionista, l'AGCOM ha evidenziato come la comunicazione finalizzata a promuovere i prodotti in questione si basa sostanzialmente sul contenuto delle pagine *web* della compagnia e sulle informazioni in esse reperibili e che, dall'esame dei testi oggetto delle pratiche commerciali, assume rilevanza la circostanza in base alla quale Air France ha omesso di comunicare in modo chiaro ai consumatori, nell'ambito della procedura di acquisto dei biglietti di trasporto aereo tramite *web*, l'obbligo di utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo nel caso di biglietti A/R o con scali intermedi, nonché di informare adeguatamente sulle condizioni afferenti l'Assicurazione di viaggio.

71. L'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni ha considerato che la comunicazione posta in essere da Air France fornisce notizie fuorvianti e non idonee ad informare sulle effettive caratteristiche delle offerte e sul reale valore dei biglietti aerei acquistati sulla base delle promozioni pubblicizzate e, pertanto, a causa della loro ingannevolezza, appaiono suscettibili di pregiudicare il comportamento economico dei destinatari, inducendoli e/o condizionandoli ad assumere una decisione di natura commerciale, che non avrebbero altrimenti preso.

72. Inoltre, l'AGCOM ha sottolineato che, ai sensi dell'art. 2 del Codice del Consumo, sono riconosciuti e garantiti i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei consumatori e, in particolare, è garantita una equa ed esaustiva informazione preventiva, in considerazione della particolare tipologia del servizio reso, per cui, *"l'incompleta informazione preventiva, in ordine ai diritti del viaggiatore, è da ritenersi legittimamente configurabile come pratica commerciale scorretta, alla luce dei doveri professionali di corretta e completa informazione, derivanti dal codice del consumo"* (Cons. St., VI, 30.6.2011, n. 3897), e che le modalità di proposizione delle offerte oggetto

del procedimento non sono chiare e inequivocabili, tali per cui le pratiche commerciali *de quo* risultano contrarie alla diligenza professionale e idonee a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico dei consumatori, inducendoli e/o condizionandoli ad assumere una decisione di natura commerciale, che non avrebbero altrimenti preso.

V. VALUTAZIONI CONCLUSIVE

73. Preliminarmente si osserva che il rilievo difensivo di Air France, secondo cui le condotte in esame avrebbero un impatto ridotto nei confronti dei consumatori, testimoniato dalla presenza di un numero contenuto di segnalazioni nel fascicolo istruttorio, tanto da non poterle nemmeno considerare quali pratiche commerciali, non può trovare condivisione in quanto le condotte contestate non rappresentano singoli disservizi occorsi ai segnalanti ma comportamenti posti in essere dalla compagnia che concernono sia offerte tariffarie specifiche riguardanti talune previsioni contenute nelle condizioni generali di trasporto, sia le modalità comunicative previste per la commercializzazione del servizio facoltativo di assicurazione viaggio in abbinamento a quello di trasporto.

74. Entrambi i comportamenti sono, per loro natura, configurabili quali vere e proprie pratiche commerciali ingannevoli che rivestono portata generale⁵⁶ e quindi idonee a ledere una pluralità di consumatori⁵⁷.

75. Nel seguito verranno pertanto singolarmente valutate le condotte del professionista oggetto del procedimento, così come descritte al precedente punto II.

Con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera A)

76. Avuto riguardo alla pratica contraddistinta dalla lettera A), si rileva preliminarmente come risultino scorrette le limitazioni previste dal professionista in caso di mancata fruizione di una delle tratte di un biglietto aereo andata e ritorno o con destinazioni multiple, relative all'annullamento del biglietto di ritorno/sequenziale (c.d. *no show rule*) o comunque alla modifica del prezzo da pagare per il passeggero, con specifico riferimento

⁵⁶ Si consideri, peraltro, che la pratica contraddistinta dalla lettera B), è stata segnalata da un'associazione di consumatori che è Parte del procedimento.

⁵⁷ In tal senso cfr. a titolo esemplificativo: Cons. Stato, sez. VI, 7 settembre 2012, n. 4753; TAR Lazio, 10 settembre 2013, n. 7837.

alle modalità di informazione ai consumatori, al momento dell'acquisto, dell'esistenza di tale regola tariffaria, nonché alla mancata previsione di una specifica procedura che consenta ai consumatori di avvisare la compagnia di voler effettuare comunque il volo di ritorno o della tratta successiva pur non avendo fruito della relativa tratta di andata o precedente.

77. Una simile regola tariffaria risponde esclusivamente a logiche commerciali del professionista, e deve essere presentata in modo del tutto chiara e non equivoca al consumatore attraverso ogni canale di vendita, quale caratteristica fondamentale del servizio di trasporto proposto.

78. A tal riguardo, sulla base degli approfondimenti istruttori condotti con specifico riferimento al canale di vendita via *web*, le modalità di informazione ai consumatori dell'esistenza della regola concernente l'utilizzo sequenziale dei tagliandi di trasporto, sia A/R che multitratta, nel sito *internet* in lingua italiana della compagnia sono risultate del tutto inadeguate a realizzare una corretta rappresentazione e connotazione dell'offerta tariffaria ivi proposta al pubblico in relazione all'esistenza della regola del c.d. *no show*.

79. In particolare, tale informazione viene resa dal professionista – nel corso del processo di prenotazione *on line* - con caratteri ridotti e difficilmente leggibili, soltanto alla terza schermata (*Dettagli del Viaggio*) – ovvero dopo quella iniziale della scelta dell'itinerario (*home page*) e quella relativa a *Orari & Tariffe* – e in fondo alla pagina *web* di tale sezione, all'interno del riquadro dedicato alle *Condizioni Tariffarie*. La medesima informazione si trova cliccando sul bottone *Condizioni della Tariffa*⁵⁸, anch'essa di non immediata fruibilità per i consumatori, ove peraltro si invita a contattare un numero a sovrapprezzo per ricevere la descrizione dell'intera disciplina applicabile alla tariffa prescelta e si specifica che, in caso di uso non conforme dei tagliandi di volo, potrà essere richiesto il pagamento di un supplemento e di spese di riemissione (vedi successiva immagine n. 9).

⁵⁸ Cfr. verbale di acquisizione agli atti del 10 giugno 2014, doc. n. 10 di cui all'indice del fascicolo. Vedi precedente Immagine n.1.

Immagine n. 9

■ Condizioni tariffarie

Informazioni sulla tariffa : Codice ESRIT/TWKIT
Tipologia : Tariffa adulto
Soggiorno minimo : Non richiesto
Soggiorno massimo : 6 mesi
Acquisto anticipato : nessuno

Volo Andata
Modifica prima dell'inizio del viaggio : Possibile con un supplemento di 70 EUR
Rimborso prima dell'inizio del viaggio : Non consentito
Rimborso dopo l'inizio del viaggio : Non consentito

Volo Ritorno
Modifica prima dell'inizio del viaggio : Possibile con un supplemento di 70 EUR
Modifica dopo l'inizio del viaggio : Possibile con un supplemento di 70 EUR
Rimborso prima dell'inizio del viaggio : Non consentito
Rimborso dopo l'inizio del viaggio : Non consentito

La tariffa è valida solo se il biglietto viene utilizzato integralmente, alle date indicate e rispettando l'ordine dei tagliandi di volo. In caso di uso non conforme, potrà essere richiesto il pagamento di un supplemento e di spese di riemissione.

Le suddette condizioni sono solo un estratto delle regole e delle restrizioni che disciplinano la tariffa prescelta. Per ricevere la descrizione dell'intera disciplina applicabile, contattare il Call Center Air France al numero 892 057 (costo variabile secondo la linea utilizzata - fissa o mobile - e l'operatore telefonico).

Qualora la prenotazione sia modificabile, i cambi sono soggetti alla disponibilità della classe prenotata originariamente. In caso contrario sarà necessario integrare l'importo equivalente all'eventuale differenza tariffaria. Se il Passeggero non si presenterà al check-in e la prenotazione non è stata annullata, il biglietto non sarà più utilizzabile né rimborsabile.



La tariffa è valida solo se il biglietto viene utilizzato integralmente, alle date indicate e rispettando l'ordine dei tagliandi di volo. In caso di uso non conforme, potrà essere richiesto il pagamento di un supplemento e di spese di riemissione.

Le suddette condizioni sono solo un estratto delle regole e delle restrizioni che disciplinano la tariffa prescelta. Per ricevere la descrizione dell'intera disciplina applicabile, contattare il Call Center Air France al numero 892 057 (costo variabile secondo la linea utilizzata - fissa o mobile - e l'operatore telefonico).

Qualora la prenotazione sia modificabile, i cambi sono soggetti alla disponibilità della classe prenotata originariamente. In caso contrario sarà necessario integrare l'importo equivalente all'eventuale differenza tariffaria. Se il Passeggero non si presenterà al check-in e la prenotazione non è stata annullata, il biglietto non sarà più utilizzabile né rimborsabile [sottolineature aggiunte].

80. Tali modalità informative, sia dal punto di vista dell'evidenza grafica che dell'accessibilità per il consumatore, non appaiono sufficienti a connotare in modo specifico l'offerta tariffaria in relazione all'esistenza della regola *de*

quo, potendo il consumatore essere tratto in errore circa le reali caratteristiche del servizio di trasporto acquistato ed indotto ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbe altrimenti preso. Con riguardo al profilo della non agevole accessibilità, analoga considerazione vale anche per l'informativa resa dal vettore francese all'interno delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate nel proprio sito *internet*.

81. A ciò si aggiunga che il professionista, almeno fino alla data del 6 novembre 2014⁵⁹, non aveva previsto alcuna specifica procedura al fine di consentire al consumatore di comunicare preventivamente ad Air France la sua intenzione di non utilizzare i tagliandi di volo secondo l'ordine previsto e di voler iniziare il proprio viaggio da uno degli scali intermedi o da una delle soste concordate. In particolare, risulta scorretta la pratica per cui Air France ha sostanzialmente assimilato la riconferma della tratta successiva ad una qualsiasi modifica da parte del consumatore del contratto di trasporto (vedi precedente paragrafo 24), prevedendo, per ogni tipologia di biglietto acquistata, il pagamento di *eventuali* differenze tariffarie, benché a saldo di quanto già corrisposto sulla base del *routing* precedentemente concordato, nonché dei costi amministrativi laddove applicabili.

82. Nella sostanza, Air France ha esteso, di fatto, il regime del cambio prenotazione all'ipotesi di riconferma del viaggio di ritorno o in prosecuzione in caso di voli A/R o multitratta.

83. Come evidenziato, infatti, una volta datosi che il passeggero non avesse volato la tratta di andata per il sopraggiungere di un qualsiasi personale impedimento, non veniva contemplata la possibilità per lo stesso di comunicare alla compagnia di voler effettuare comunque il volo di ritorno, mentre la comunicazione al vettore prima del verificarsi dell'evento era considerata a tutti gli effetti un "cambio prenotazione", che comportava l'emissione di un nuovo biglietto ad una nuova tariffa, con l'applicazione delle eventuali maggiorazioni tariffarie derivanti dal cambio e degli eventuali costi amministrativi applicabili che, peraltro, appaiono di importo consistente e non proporzionati agli effettivi costi che possano essere correlati all'emissione di un nuovo tagliando e, in quanto tali, idonee a costituire un pregiudizio economico a quei passeggeri oggettivamente impossibilitati a rispettare il vincolo di utilizzo sequenziale dei biglietti aerei.

84. La presente valutazione risulta coerente con la posizione assunta dalla Commissione Europea nell'ambito di una recente consultazione condotta in

⁵⁹ Data di deposito della memoria conclusiva di Air France in cui il professionista ha comunicato la modifica sostanziale della pratica *de quo* (Vedi precedente paragrafo n. 62 e il doc n. 28 di cui all'indice del fascicolo).

merito ai diritti dei passeggeri aerei⁶⁰.

85. Inoltre, risulta approvata in prima lettura dal Parlamento Europeo la proposta della Commissione di modifica del *Regolamento (CE) n. 261/2004*⁶¹ e del *regolamento (CE) n. 2027/97*⁶², del 5 febbraio 2014⁶³, che propone la modifica al Reg. CE 261/2004 e prevede, tra l'altro, l'estensione delle forme di compensazione pecuniaria e di assistenza a carico dei vettori nei casi in cui ai passeggeri venga negato l'imbarco sul volo di ritorno per il fatto di non aver utilizzato il volo di andata⁶⁴.

86. Nel caso di specie, in conclusione, la condotta del vettore risulta non conforme al livello di diligenza professionale ragionevolmente esigibile, anche avuto riguardo alla qualità del professionista e alle caratteristiche dell'attività svolta. Il rispetto dei generali requisiti di correttezza e buona fede impone infatti ai vettori aerei di assicurare, nelle proprie comunicazioni commerciali, la trasparenza tariffaria e la chiarezza delle informazioni fornite ai consumatori, al fine di consentire loro una piena ed immediata percezione degli elementi essenziali delle offerte proposte; trasparenza e chiarezza che, nel caso in esame, risultano compromesse per effetto della mancata

⁶⁰ "Final Report: Analysis and evaluation of contributions to the public consultation on air passengers rights carried out by the European Commission from 15/12/2009 to 10/02/2010". Nel contesto della consultazione comunitaria, al quesito sull'eventuale opportunità di regole europee comuni e chiare sulla regola della cd. no show rule, le associazioni dei consumatori hanno sottolineato il crescente fastidio dei passeggeri nei confronti dell'applicazione di tale limitazione, nonché la loro difficoltà a orientarsi sul suo effettivo contenuto e applicazione, posto che la no show policy non è uniforme per tutte le compagnie aeree. I vettori e le loro associazioni di categoria hanno, invece, rappresentato che tale regola tariffaria rappresenta, al contempo, uno strumento di ottimizzazione delle risorse - perché consente di perseguire il massimo riempimento possibile degli aerei - e una strategia commerciale efficiente, perché permette sia la massima offerta possibile attraverso la riallocazione dei biglietti non utilizzati sia la possibilità di offrire biglietti a un prezzo più basso, evitando arbitraggi da parte dei consumatori nel caso in cui l'acquisto di tratte singole sia più oneroso che acquistare un biglietto di a/r o di un biglietto che prevede scali intermedi. All'esito del confronto, sono state formulate alcune raccomandazioni nel senso di provvedere a che le ragioni economiche addotte dagli operatori per il mantenimento della regola possano essere bilanciate dall'adozione di soluzioni più favorevoli per i consumatori sia in termini informativi che di previsione di specifici temperamenti alla sua implementazione. In particolare, la Commissione europea ha raccomandato: (i) di applicare la no show rule solo con l'accordo del passeggero e di aumentare la chiarezza dell'informazione in proposito fornita ai consumatori; (ii) di differenziare l'applicazione della no show rule nel caso in cui il passeggero non abbia volato una tratta perché vittima di un ritardo o cancellazione sul segmento di viaggio precedente; (iii) di prevedere l'onere a carico del passeggero di contattare la compagnia aerea per comunicare le circostanze che gli hanno impedito il volo di andata e confermare quello di ritorno.

⁶¹ Che istituisce regole comuni in materia di compensazione ed assistenza ai passeggeri in caso di negato imbarco, di cancellazione del volo o di ritardo prolungato.

⁶² Sulla responsabilità del vettore aereo in merito al trasporto aereo di passeggeri e dei loro bagagli.

⁶³ (COM(2013)0130 – C7-0066/2013 – 2013/0072(COD)).

⁶⁴ Emendamento 59 - Proposta di regolamento - Articolo 1 – comma 1 – punto 3 – lettera b Regolamento (CE) n. 261/2004 - Articolo 4 – paragrafo 4 - Testo della Commissione: 4. I paragrafi 1, 2 e 3 si applicano anche ai biglietti di ritorno quando al passeggero è negato l'imbarco su un volo di ritorno per non aver utilizzato il viaggio di andata o non aver pagato diritti aggiuntivi a tale scopo.

Vedasi anche: Emendamento 5 - Proposta di regolamento - Considerando 7 - Testo della Commissione: (7) Per migliorare i livelli di protezione, ai passeggeri non deve essere negato l'imbarco su un volo di ritorno compreso in un biglietto di andata e ritorno per non aver utilizzato il volo di andata.

presentazione della *no show rule* quale elemento fortemente connotativo dell'offerta tariffaria prospettata al consumatore.

87. Le modalità di prospettazione dell'offerta dei servizi di trasporto di Air France, infatti, non rendono adeguatamente chiara la presenza della limitazione relativa all'utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo che invece presenta un'assoluta rilevanza commerciale, che qualifica e connota in modo specifico l'offerta tariffaria del professionista, diversa da quella che è la naturale fruizione e percezione del servizio di trasporto da parte dei consumatori nel caso di biglietti di andata e ritorno, ovvero l'acquisto di un servizio di trasporto relativo a più tratte distinte.

88. A ciò va aggiunta la mancanza di una procedura specifica con la quale il consumatore possa informare il professionista dell'intenzione di fruire del servizio di trasporto successivo pur non avendo fruito del precedente, senza che tale condotta sia giustificata da un'effettiva assenza di posti disponibili ed applicando differenti condizioni tariffarie e eventuali costi amministrativi che appaiono non ragionevoli rispetto ad un servizio di trasporto già prenotato e pagato in relazione ad un *routing* che il consumatore non intende modificare ma soltanto parzialmente utilizzare.

89. Per le motivazioni sin qui esposte, la condotta posta in essere da Air France con riferimento alla regola dell'utilizzo sequenziale dei tagliandi di trasporto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, risulta scorretta in relazione agli articoli 21, comma 1, lettere *b)* e *c)*, e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo.

Con riferimento alla pratica di cui alla precedente lettera B)

90. Nel corso dell'istruttoria, il vettore aereo francese ha eccepito che la collaborazione con AGA si sostanzierebbe in un mero rapporto di mediazione senza rappresentanza, in base al quale permetterebbe alla compagnia di assicurazione di pubblicizzare i suoi prodotti assicurativi e di utilizzare il proprio sito *web*. Da ciò discenderebbe l'impossibilità di qualificare Air France come professionista in relazione alla pratica *de quo*.

91. In proposito, si rileva che la polizza di assicurazione viaggio, indipendentemente dalla titolarità del soggetto che offre realmente la copertura assicurativa (nel caso di specie, Allianz General Assistance), viene presentata nel corso del processo di prenotazione sul sito *internet* di Air France (il negozio di vendita) quale bene accessorio del servizio di trasporto aereo offerto dal professionista ed a questo inscindibilmente legata.

92. Tale condizione, infatti, è essenziale ai fini dell'acquisto del prodotto assicurativo. Al riguardo, si rileva che tutte le tipologie di polizze proposte sul sito *internet* del professionista, devono essere stipulate a garanzia di un viaggio Air France e, specificamente per ognuno dei prodotti commercializzati (*Air France Viaggio Sicuro (assicurazione assistenza)*; *Air France All inclusive e Air France Annullamento*), la garanzia è valida esclusivamente se la polizza è stata stipulata contestualmente alla data di prenotazione del biglietto aereo Air France⁶⁵.

93. Il servizio assicurativo di cui trattasi, peraltro, ha natura facoltativa al pari di altri servizi quali, ad esempio, la scelta del bagaglio supplementare proposto sempre nel corso del processo di prenotazione/vendita *on line* di un volo che il consumatore, secondo una logica di *opt-in*, può scegliere di acquistare (sempre in abbinamento al servizio principale rappresentato, per l'appunto, dal volo aereo) .

94. Pertanto, essendo indiscutibile la circostanza che la pratica commerciale in contestazione si svolga, come sopra specificato, nell'ambito della principale attività esercitata da Air France, cioè la vendita del servizio di trasporto aereo, e che la polizza assicurativa (il cui acquisto è facoltativo per il consumatore) sia un servizio meramente accessorio proposto nel corso del processo di prenotazione di un volo del professionista, non risulta che, nella circostanza specifica, Air France possa ritenersi un mero neutrale intermediario dal momento che, come emerso nel corso dell'istruttoria (vedi precedente paragrafo 35), Air France percepisce commissioni di assoluta rilevanza traendo consistenti ricavi dalla commercializzazione dei diversi prodotti assicurativi.

95. Inoltre, non può nemmeno accettarsi il rilievo del professionista laddove ritiene che il primo *script* presente sul sito costituirebbe solo la base da cui il consumatore è informato della possibilità di stipulare il contratto di assicurazione contestualmente alla conclusione del contratto di trasporto dato che, secondo giurisprudenza consolidata, il consumatore deve essere messo in condizione, sin dal primo contatto con l'offerta del professionista, di conoscere tutti gli elementi rilevanti al fine di effettuare una scelta commerciale consapevole di acquisto⁶⁶.

⁶⁵ Cfr. la *Normativa Comune* - punto 3 delle *Condizioni Generali di Assicurazione* - a tutti i prodotti assicurativi commercializzati.

⁶⁶ Cfr. *ex multis* sentenza n. 3511 del 9 giugno 2011 *Prezzi bloccati elettricità* in cui il Consiglio di Stato, confermando un costante orientamento del TAR (*ex multis*, sentenza n. 5026 del 4 giugno 2012, *Chevrolet-Sconto Captiva*), ha affermato, tra l'altro, che *la disciplina normativa applicata mira a proteggere il consumatore nella fase in cui si instaura il primo contatto con l'impresa di commercializzazione, ad evitare che lo stesso possa rimanere attratto da un messaggio promozionale che percepisca come conveniente*

96. Ciò premesso, si rileva che la pratica in esame concerne le modalità attraverso le quali viene proposta la polizza di assicurazione viaggio facoltativa, tramite il sito *web www.airfrance.it*, in particolare quella relativa ai rischi di annullamento/rinuncia al volo.

97. Il professionista, infatti, nel momento in cui propone ai consumatori la polizza di assicurazione viaggio, 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 della stessa e quindi della convenienza economica all'acquisto del prodotto assicurativo.

98. In particolare, la descrizione dei prodotti è fornita in modo omissivo e fuorviante, mettendo in risalto o informazioni enfatiche prive di reale utilità per il consumatore (*“Per viaggiare in totale serenità le consigliamo di aggiungere l'assicurazione viaggio per lei e la sua famiglia”*), oppure presentando le relative informazioni in modo estremamente generico⁶⁷ o, ancora, evidenziando aspetti legati ai massimali di rimborso [ad es., nel caso dell'Assicurazione annullamento, può leggersi: *“(…) Riassunto delle Garanzie: Rimborso della penale per la rinuncia al viaggio o per le spese di modifica fino a € 6.500 per persona, rimborso dei costi per nuovi titoli di viaggio per tardato arrivo sul luogo di partenza.”*]⁶⁸ senza, al contempo, indicare o comunque rendere facilmente e immediatamente conoscibili ai consumatori quegli elementi effettivamente utili e determinanti per assumere una decisione di natura commerciale consapevole, quali il rischio effettivamente coperto, le franchigie e le principali limitazioni che possono ridurre significativamente, se non rendere addirittura inconsistente, l'entità dell'indennizzo eventualmente spettante.

99. Come emerso dalle risultanze istruttorie, infatti, le varie tipologie di prodotti assicurativi prevedono specifiche condizioni, limitazioni e/o esclusioni relative, ad esempio, alle franchigie (di importo apprezzabile; ad es., nel caso di rinuncia al viaggio, *fino al 25%*) che non vengono rappresentate dal professionista nel corso del processo di prenotazione *on line*, limitandosi quest'ultimo a fornire informazioni incomplete ai consumatori e a rimandarli, attraverso un *link* ipertestuale, ai *Termini e*

soltanto a causa della sua non piena intellegibilità. (...), la prima informazione che si impone all'attenzione del lettore è anche quella che va a rappresentare il principale elemento per la formazione della decisione di acquisto, ed è ben difficile che successive integrazioni informative possano modificare il convincimento che il consumatore abbia tratto, sulla scorta delle informazioni ritraibili dal messaggio pubblicitario iniziale, sulla convenienza della opzione contrattuale”.

⁶⁷ Vedi precedente nota n. 10.

⁶⁸ Vedi precedente Immagine n. 3

Condizioni di Assicurazione, così rendendo loro di non facile accessibilità e reperibilità indicazioni ed elementi essenziali per una razionale scelta di acquisto.

100. Con particolare riguardo alla polizza *Air France annullamento* e alla sezione denominata “*Rinuncia al viaggio*”, presente nella polizza *Air France All-Inclusive*, le evidenze acquisite hanno messo in luce come la compagnia di assicurazione riconosca il diritto al rimborso al consumatore soltanto al verificarsi di alcune particolari circostanze esterne che impediscono al consumatore stesso di volare (ad es. malattie, infortuni, ecc.)⁶⁹, mentre non contempli alcun indennizzo, contrariamente a quanto il consumatore potrebbe ritenere dallo stesso *nomen* (*Annullamento/rinuncia al viaggio*), ma soprattutto dalla presentazione del servizio (ad esempio: “*Perché tutto può succedere, ricordatevi di acquistare l'assicurazione "annullamento"*”), in tutti quei casi in cui la decisione di non fruire del biglietto aereo dipenda da una libera scelta del consumatore derivante da personali impedimenti.

101. Al riguardo, si rileva che le evidenze agli atti hanno fatto emergere che circa il 50% delle richieste di rimborso avanzate dai consumatori sulla base della garanzia annullamento viaggio non ha avuto esito positivo. (Cfr. precedenti Tabelle nn. 2 e 3 riportate ai precedenti paragrafi nn. 38 e 39).

102. Allo stesso modo, anche per ciò che concerne la polizza *Air France Viaggio Sicuro*, oggetto anch’essa di una specifica sezione presente nella polizza *Air France All-Inclusive*, non viene dato dal professionista nel corso della prenotazione *on line* di un volo, adeguato risalto alle numerose esclusioni e limitazioni che la caratterizzano e che assumono importanza notevole ai fini di una consapevole scelta di sottoscrizione da parte del consumatore (a titolo esemplificativo, nell’ambito delle esclusioni previste per il *Trasporto e rientro sanitario*, non sono coperte dall’assicurazione le malattie croniche o ancora, per ciò che concerne le *Esclusioni mediche*, la circostanza che la Centrale Operativa, se non contattata durante il ricovero, non rimborsa le spese sostenute dall’Assicurato).

103. Tutte le circostanze e le omissioni informative sopra evidenziate impediscono al consumatore, nella sostanza, di apprezzare esattamente il servizio assicurativo offerto, nonché di avere consapevolezza a priori dell’ammontare e della consistenza del rimborso da richiedere alla compagnia al verificarsi dell’evento assicurato.

104. L’omissione o la non agevole reperibilità di tali informazioni (presenti solo all’interno delle condizioni di polizza) appare pertanto idonea ad indurre

⁶⁹ Vedi precedente nota n. 37.

in errore i consumatori sulla natura stessa della garanzia offerta, spingendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

105. La condotta posta in essere da Air France, 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 sulle condizioni e limitazioni legate al prodotto che limitano l'esercizio del suo diritto o ne riducono considerevolmente la consistenza, è da considerarsi omissiva e tale da indurlo ad effettuare una scelta commerciale che non avrebbe altrimenti preso.

106. Per i motivi sin qui esposti, si ritiene che la pratica commerciale in esame sia idonea ad integrare la violazione dell'articolo 22, commi 1 e 2, 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.

107. Va infine sottolineato, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, che si ritiene rientri nella diligenza del professionista - nel caso di specie un vettore aereo quale Air France 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 propri diritti derivanti dall'acquisto dei diversi prodotti (i voli aerei A/R o multitratta nel caso della pratica di cui alla lettera **A**), la polizza viaggio nel caso della pratica di cui alla lettera **B**), offerti dal professionista).

108. Entrambe, le pratiche oggetto di esame sono dunque da ritenere contrarie alla diligenza professionale e in contrasto con l'articolo 20 del Codice del Consumo, dal momento che, in entrambe, il professionista ha mancato di conformare la propria condotta al 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.

VI. QUANTIFICAZIONE DELLA SANZIONE

109. Ai sensi dell'art. 27, comma 9, del Codice del Consumo, 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 euro, tenuto conto della gravità e della durata della violazione.

110. In caso di procedimento che abbia ad oggetto una pluralità di illeciti amministrativi accertati, la giurisprudenza ha avuto modo di chiarire come in presenza di una pluralità di condotte dotate di autonomia strutturale e funzionale, ascritte alla responsabilità dei professionisti, si applica il criterio del cumulo materiale delle sanzioni, in luogo del cumulo giuridico (cfr. tra le altre, Consiglio di Stato, Sezione VI, sentenza n. 209 del 19 gennaio 2012).

111. 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.

112. Con riguardo alla gravità di tutte le violazioni contestate, si tiene conto nella fattispecie in esame della dimensione del professionista, uno dei principali vettori aerei in Europa e nel mondo, con un fatturato rilevante e in condizioni economiche del gruppo a cui appartiene positive (vedi precedente paragrafo 1), 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.

113. Con specifico riguardo alla gravità della pratica contraddistinta dalla lettera A), essa si apprezza in relazione alla consistente limitazione nelle modalità di fruizione del servizio (annullamento/modifica del prezzo del biglietto di ritorno o della tratta di prosecuzione in caso di mancata presentazione al volo di andata o scalo intermedio), che costringe i consumatori a sostenere un costo ulteriore e notevoli disagi nel caso in cui richiedano la prestazione del servizio già acquistato al momento della loro presentazione all'imbarco del volo di ritorno o in prosecuzione.

114. Per quanto riguarda la durata della violazione, dagli elementi disponibili in atti, la pratica risulta essere stata attuata almeno dal mese di ottobre dell'anno 2011, data di adozione delle nuove *Condizioni Generali di Trasporto* di Air France e fino al mese di novembre del corrente anno.

115. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Air France SA nella misura di 100.000 € (centomila euro).

116. In considerazione del fatto che sussiste, nel caso di specie, una circostanza attenuante, in quanto il professionista Air France SA, a partire

dal mese di novembre del corrente anno, ha modificato le proprie Condizioni Generali di Contratto introducendo, con specifico riferimento al solo mercato italiano, un'apposita procedura che consente ai consumatori di informare Air France - entro 24 ore dall'orario di partenza del primo segmento del volo di andata e chiamando un numero non a sovrapprezzo (0238591272) - dell'intenzione di usufruire delle tratte successive già acquistate, nonché per aver rimborsato, nel periodo di riferimento, i consumatori che hanno avanzato reclamo per l'applicazione della regola del *no show*, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 80.000 € (ottantamila euro).

117. Con specifico riguardo alla gravità della pratica contraddistinta dalla lettera **B**), si tiene conto, nella fattispecie in esame, del considerevole numero di consumatori che hanno acquistato il servizio assicurativo accessorio, generando quindi importanti ricavi per il professionista che trattiene una parte assolutamente rilevante di tali importi.

118. 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 aprile 2011, *[omissis]*, ed è proseguita fino al mese di novembre del corrente anno, momento in cui il professionista ha modificato le proprie modalità di presentazione dei prodotti assicurativi commercializzati cessando la propria condotta scorretta prima della conclusione della fase istruttoria, .

119. Sulla base di tali elementi, si ritiene di determinare l'importo base della sanzione amministrativa pecuniaria applicabile a Air France SA nella misura di 150.000 € (centocinquantamila euro).

120. Dal momento che, nel caso di specie, sussistono circostanze attenuanti in quanto il professionista ha già posto in essere le misure volte a eliminare le conseguenze pregiudizievoli della condotta illecita nei confronti dei consumatori, dettagliatamente descritte al precedente punto III, n. 4), del presente provvedimento, nonché provveduto ad indennizzare i consumatori di cui alla segnalazione del CRTCU, parte del procedimento, si ritiene di determinare l'importo della sanzione nella misura di 120.000 € (centoventimila euro).

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale contraddistinta dalla lettera **A**), risulta scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b*), *c*) e *g*), del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura

apprezzabile il comportamento economico del consumatore medio in relazione alle condizioni che regolano il rapporto contrattuale con il professionista in caso di biglietti aerei andata e ritorno o con destinazioni multiple;

RITENUTO, pertanto, in conformità al parere dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, sulla base delle considerazioni suesposte, che la pratica commerciale contraddistinta dalla lettera *B*), risulta scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22 del Codice del Consumo in quanto contraria alla diligenza professionale e idonea a falsare in misura apprezzabile il comportamento economico del consumatore in quanto omette informazioni rilevanti necessarie a valutare l'effettiva natura e convenienza del servizio assicurativo offerto dal professionista;

DELIBERA

a) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera *A*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Air France SA, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20, comma 2, 21, comma 1, lettere *b*) e *c*), e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

b) che la pratica commerciale descritta al punto II, lettera *B*), del presente provvedimento, posta in essere dalla società Air France SA, costituisce, per le ragioni e nei limiti esposti in motivazione, una pratica commerciale scorretta ai sensi degli artt. 20 e 22, commi 1 e 2, del Codice del Consumo, e ne vieta la diffusione o continuazione;

c) di irrogare alla società Air France SA, per l'infrazione di cui alla lettera *a*), una sanzione amministrativa pecuniaria di 80.000 € (ottantamila euro);

d) di irrogare alla società Air France SA, per l'infrazione di cui alla lettera *b*), una sanzione amministrativa pecuniaria di 120.000 € (centoventimila euro).

Le sanzioni amministrative di cui alle precedenti lettere c) e d) devono essere pagate entro il termine di trenta giorni dalla notificazione del presente provvedimento, con unico versamento di 200.000 €, da corrispondere all'Erario, che dovrà essere effettuato direttamente tramite bonifico (in euro) al Bilancio dello Stato italiano, utilizzando il codice IBAN IT04A0100003245348018359214 (codice BIC: BITAITRRENT), che corrisponde alla terna contabile 18/3592/14.

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

Ai sensi dell'art. 27, comma 12, del Codice del Consumo, 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