



*Autorità Garante  
della Concorrenza e del Mercato*

L'AUTORITÀ GARANTE DELLA CONCORRENZA E DEL MERCATO

NELLA SUA ADUNANZA del 20 ottobre 2020;

SENTITO il Relatore, Professor Michele Ainis;

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

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

VISTI gli atti del procedimento;

VISTA la comunicazione di avvio del procedimento PS11865 del 24 settembre 2020, volto a verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lettere *a)* e *b)*, 22, 23, comma 1, lettera *e)*, 24 e 25 del Codice del Consumo, poste in essere da Ryanair DAC;

VISTE le memorie difensive depositate da Ryanair DAC in data 6, 8 e 13 ottobre 2020;

CONSIDERATO quanto segue:

## I. LE PARTI

1. Ryanair DAC (di seguito “Ryanair” o “la Società” o il “Vettore”) in qualità di professionista, ai sensi dell’art. 18, lett. b), del Codice del Consumo. La Società è attiva, tra altro, nei servizi *low cost* di trasporto aereo, su rotte nazionali ed internazionali.

2. Altroconsumo, in qualità di associazione di consumatori.

## II. FATTO

3. Sulla base degli elementi acquisiti ai fini dell’applicazione del Codice del Consumo – emersi da diverse segnalazioni pervenute da consumatori, nonché da rilevazioni effettuate d’ufficio – il 24 settembre 2020, è stato avviato, ai sensi dell’art. 27, comma 3, del Codice del Consumo, nonché ai sensi dell’art. 6 del Regolamento, il procedimento istruttorio PS11865 al fine di verificare l’esistenza di pratiche commerciali scorrette in violazione degli articoli 20, 21, comma 1, lett. a) e b), 22, 23, comma 1, lett. e), 24 e 25 del Codice del Consumo.

4. In sintesi, dalle segnalazioni emerge che la citata compagnia aerea, dopo l’emanazione del D.L. del 16 maggio 2020, n. 33 - che ha nuovamente consentito dal 3 giugno 2020 gli spostamenti delle persone all'interno del territorio nazionale e verso numerose destinazioni estere - avrebbe posto in vendita alcuni voli effettuabili a partire dal 3 giugno 2020, acquisendo regolarmente dai consumatori le prenotazioni e il relativo corrispettivo.

5. Il vettore avrebbe in seguito cancellato unilateralmente alcuni di tali voli programmati dopo il 3 giugno 2020 con motivazione legata dall’emergenza da Covid-19, onerando il consumatore ad attivarsi per ottenere un ristoro, rendendo difficoltoso il contatto con i propri servizi di assistenza alla clientela e ostacolando l’esercizio dei diritti dei consumatori al riconoscimento delle dovute misure di rimborso, riprotezione e compensative. In particolare, il vettore si limitava ad emettere un *voucher*, previsto dalla disciplina emergenziale, in luogo del rimborso in denaro dovuto in tale caso ai sensi del Regolamento CE n. 261/2004.

6. Alcuni consumatori segnalano di aver proceduto all’acquisto dei voli offerti da Ryanair perché rassicurati dai *claim* “*Prenota in tutta tranquillità. Nessuna penale per il cambio, “I piani sono cambiati? Non preoccuparti, puoi*

*cambiare il tuo volo gratuitamente*". Tuttavia, accedendo al servizio, i segnalanti rilevano che i prezzi del nuovo volo che vengono loro offerti sono superiori rispetto a quelli di chi effettua una prenotazione del tutto nuova, di modo che l'assenza di penale per modifica del volo si ripresenterebbe sotto forma di un prezzo superiore. In altri termini, Ryanair applicherebbe a chi effettua il cambio volo una tariffa più alta rispetto a quella in vendita per gli altri consumatori.

7. Contestualmente alla comunicazione di avvio del procedimento, il Professionista è stato, tra altro, invitato, ai sensi dell'art. 8, comma 2, del Regolamento, a presentare memorie scritte e documenti al fine di valutare i presupposti per la sospensione provvisoria delle pratiche, ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo.

### III. MEMORIE DELLA PARTE

8. In data 6 ottobre 2020 è giunta una memoria difensiva, integrata da due successive memorie pervenute in data 8 e 13 ottobre 2020, con la quale Ryanair ha rigettato ogni contestazione sostenendo, in estrema sintesi, la legittimità della condotta stante la norma di cui all'articolo 88 *bis* del decreto Cura Italia che riconosce il *voucher* quale misura compensativa fino al perdurare della situazione di emergenza sanitaria. La Società, inoltre, ha rivendicato la correttezza dei propri comportamenti, sostenendo di aver fornito ai consumatori tutte le informazioni necessarie all'adozione di una scelta consapevole e ha contestato l'allegazione per cui avrebbe cancellato voli "*con la motivazione Covid-19, pur essendo servizi da svolgere in un periodo nel quale non sarebbero stati vigenti i limiti di circolazione stabiliti dai provvedimenti governativi di contenimento dell'epidemia da Covid19*".

9. Con specifico riferimento al procedimento cautelare, la Società ha proposto una serie di misure volte a risolvere i profili contestati e a far venire meno i presupposti per l'adozione di un provvedimento cautelare.

**10. Impegno 1:** utilizzare la causale relativa alla pandemia Covid-19 esclusivamente in riferimento a quei casi in cui l'impossibilità di eseguire la propria prestazione dipenda da restrizioni al movimento di persone adottate dalle pubbliche autorità preposte in relazione alla pandemia Covid-19. La Società ha depositato un facsimile della comunicazione inviata ai consumatori in caso di cancellazioni di voli (si veda l'immagine successiva).

Gentile cliente,

Siamo spiacenti di comunicarti che, a causa di esigenze di carattere operativo, Ryanair ha assunto la decisione di cancellare il tuo volo/i tuoi voli [for-each flight][if flight%schedule\_change=X] FR da a in data [/if][for-each]. Stiamo facendo tutto il possibile per ridurre al minimo queste cancellazioni. Si prega di avvisare tutti gli altri passeggeri del vostro gruppo.

Stiamo provvedendo a informare ciascun cliente riguardo alla possibilità di scegliere tra il rimborso totale del costo del biglietto o l'imbarco su un volo alternativo, con la dovuta assistenza (consulta le informazioni riportate di seguito).

### **1. Modifica un volo cancellato (gratuita)**

Offriamo ai nostri clienti la possibilità di modificare il volo cancellato mantenendo inalterata la rotta e volando in un'altra data o orario, oppure su qualsiasi altra rotta della nostra rete nei 14 giorni precedenti o successivi alla data del volo cancellato. Non sono previste penali di modifica e non è necessario corrispondere alcuna differenza tariffaria. [Clicca qui](#) per modificare gratuitamente il tuo volo.

In alternativa, puoi contattare il nostro [Team di assistenza clienti](#) durante gli orari di apertura o recarti alla biglietteria in aeroporto ed esercitare il diritto all'imbarco su un volo alternativo per la tua destinazione, in condizioni di trasporto analoghe, alla prima opportunità o in una data successiva a tuo piacimento, compatibilmente con la disponibilità dei posti. Il nostro [Team di assistenza clienti](#) può anche fornire assistenza su opzioni di imbarco su un volo alternativo, come ad esempio per l'imbarco anticipato con una compagnia aerea diversa, piuttosto che treni, autobus o noleggio auto.

Qualora tali servizi di assistenza non ti venissero forniti anche se ne hai diritto, conserva tutte le ricevute delle spese sostenute. Potrai inviarle a Ryanair per richiederne il rimborso.

### **2. Richiedi un rimborso**

Se desideri annullare la tua prenotazione e richiedere il rimborso totale del/i volo/i inutilizzato/i, [clicca qui](#) e inserisci le informazioni relative alla tua prenotazione. I rimborsi saranno elaborati entro 7 giorni lavorativi mediante la stessa forma di pagamento usata per la prenotazione originale.

In allegato un documento in cui sono riportati tutti i tuoi diritti secondo la normativa UE 261/2004. [attachment name="EU261 14.2 Notice"]

Avendo ricevuto la notifica di cancellazione con più di 14 giorni d'anticipo rispetto alla data di partenza, non hai diritto ad alcun risarcimento previsto dalla normativa UE 261.

Per ulteriori informazioni sulla cancellazione dei voli o sui ritardi, clicca [clicca qui](#).

Ci scusiamo ancora una volta per il disagio causato.

Cordialmente,

il Servizio Clienti Ryanair

**11.** In particolare, dopo aver selezionato “*clicca qui*” nella sezione “*Richiedi un rimborso*”, il passeggero viene diretto ad una schermata “*Documento di Richiesta di Rimborso*”, dove dovrà inserire il nome, cognome, indirizzo email

fornito al momento della prenotazione e la motivazione per cui richiede il rimborso, come da immagine successiva.

Per favore inserisci i tuoi dati qui sotto per richiedere un rimborso sul/ sui voli Ryanair interrotto/i:

Numero di Prenotazione del volo: AC183E

Nome cliente: \_\_\_\_\_

Cognome del cliente: \_\_\_\_\_

Indirizzo email: \_\_\_\_\_

Motivazione per cui si richiede il rimborso: \_\_\_\_\_

Per eseguire la richiesta per il rimborso per TUTTI i clienti e per TUTTI i voli si prega di cliccare qui.

Alternativamente, per completare questa richiesta di rimborso per specifici clienti o voli, si prega di inserire il nome del cliente e indicare il( i) volo( i) da cancellare, cliccando sulle caselle a seguire.

Cliente 1

	Nome	Cognome				
Nome del cliente:	_____	_____				
Rimborsare questo volo?	19:30	31-ago-2020	FR 1440	Malpensa (MXP)	-	Palermo (PMO)
Rimborsare questo volo?	09:10	03-ago-2020	FR 1439	Palermo (PMO)	-	Malpensa (MXP)

Ryanair prende la sicurezza dei dati personali molto seriamente, come spiegato nella nostra [Privacy](#)

Rilasciare la richiesta di Rimborso

12. Dopo aver compilato i relativi campi ed aver cliccato “*Rilasciare la richiesta di Rimborso*”, il passeggero visualizzerà una schermata dove viene confermata la ricezione della richiesta di rimborso ed il numero di prenotazione del volo rispetto al quale il rimborso è stato richiesto.

13. **Impegno 2:** inviare entro il 9 ottobre 2020 a ciascun consumatore che ha ricevuto un *voucher* un’ulteriore comunicazione (del medesimo tenore e contenuto per ciascuna modalità di ristoro) nella quale si offra la possibilità di optare per il rimborso pecuniario o l’ottenimento di un *voucher* (della durata di 18 mesi). A tal fine, Ryanair ha predisposto il testo e la grafica della comunicazione da inviare ai passeggeri, di cui ha depositato un facsimile (come da successiva immagine). Tale comunicazione indica chiaramente: (i) come prima opzione “*Richiedi un rimborso invece del voucher*”; (ii) l’importo in euro tanto del rimborso quanto del *voucher* (cfr. infra **Impegno 6**); (iii) che la durata del *voucher* è stata estesa a 18 mesi (cfr. infra **Impegno 3**); (iv) che il *voucher* è cedibile tra passeggeri inclusi nella medesima prenotazione (cfr. infra **Impegno 5**).

The screenshot displays the Ryanair website interface for voucher management. At the top, the Ryanair logo and navigation menu (VOLI, AUTONOLEGGIO, HOTEL, EVENTI E ATTIVITÀ) are visible. The main content area includes:

- A blue banner with the text: "Sei attualmente in possesso di un voucher di viaggio i cui dettagli sono riportati qui di seguito. Se invece desideri ricevere un rimborso in denaro del valore di €159.00, clicca qui."
- A section titled "Oppure usa il tuo voucher di viaggio oggi." followed by instructions: "Non dimenticare che puoi utilizzare il tuo voucher di viaggio Ryanair su oltre 1.000 voli giornalieri quest'inverno e che puoi scegliere anche tra i nostri voli estivi ora in vendita." and "Il tuo voucher di viaggio può essere utilizzato - fino a 18 mesi dalla data di emissione - per prenotare qualsiasi volo del nostro network."
- A yellow box titled "I dettagli del tuo voucher" containing: "Nome: John Smith", "Voucher: 456923939", and "Valore: €159.00".
- A yellow button labeled "Domande Frequenti" sul voucher".
- A blue box titled "Come riscattare il tuo voucher:" containing a list of six steps with green checkmarks:
  - Seleziona la tua destinazione, le date e la tipologia dei passeggeri
  - Inserisci il nominativo del cliente
  - Aggiungi eventuali extra di viaggio
  - Inserisci il codice di 18 cifre del tuo voucher nella pagina del pagamento e completa la prenotazione
  - L'importo del voucher sarà detratto dal totale dell'acquisto (volo e/o extra)
  - Il voucher può essere utilizzato da qualsiasi passeggero sulla prenotazione originale
- A yellow button labeled "Usa il mio voucher".
- A link: "Per maggiori informazioni su Termini e Condizioni relativi ai voucher, clicca qui."
- The footer shows the Ryanair logo and "2020 © Ryanair DAC".

**14. Impegno 3:** Estendere la validità del *voucher* a 18 mesi.

**15. Impegno 4:** Garantire il riscatto automatico del *voucher* qualora questo non venga utilizzato entro i 18 mesi mediante accredito del costo del biglietto sulla carta di credito utilizzata per effettuare la prenotazione.

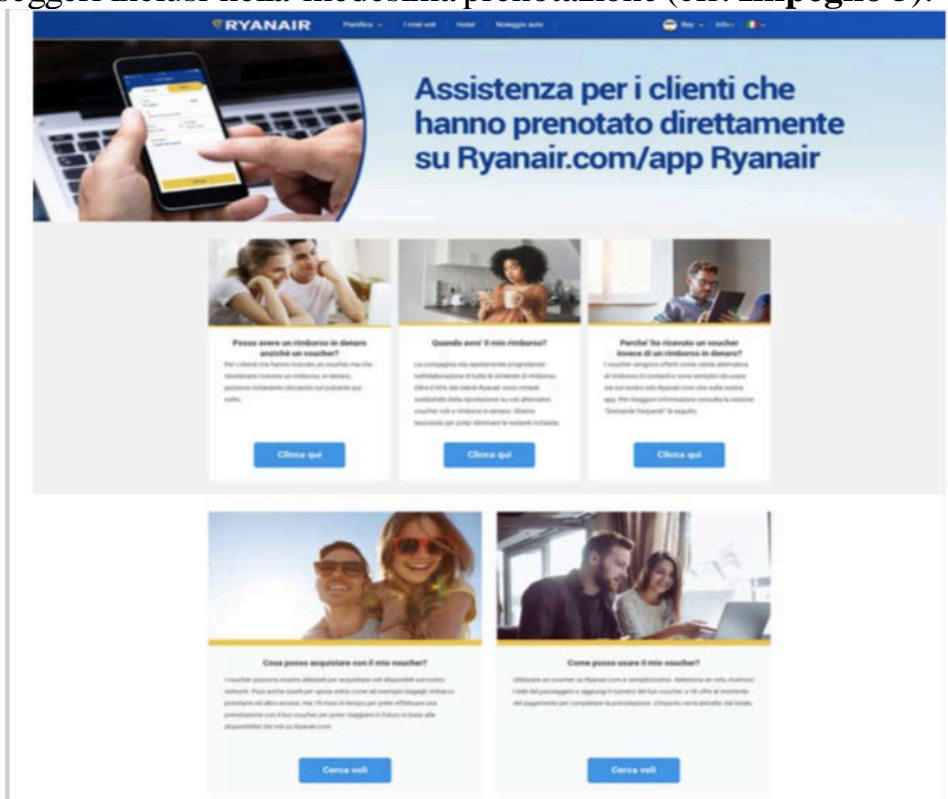
**16. Impegno 5:** Garantire la cedibilità del *voucher* tra passeggeri inclusi nella medesima prenotazione (cedibilità da esercitarsi attraverso un *link* presente nella pagina *web* dedicata al *voucher*); tale possibilità verrebbe identificata anche nell'*email* attraverso cui si offre al passeggero di effettuare la scelta tra rimborso e *voucher*

**17. Impegno 6:** Indicare chiaramente l'importo in euro del valore del rimborso pecuniario ovvero del *voucher*.

**18. Impegno 7:** Prospettare sul sito *web* di Ryanair (all'interno della pagina relativa alle domande frequenti sull'utilizzo del *voucher*) l'opzione del



rimborso pecuniario ed il *link* al *form* di richiesta di rimborso in una posizione più prominente rispetto al *voucher*. In particolare, la nuova pagina *web*, relativamente alla quale Ryanair ha depositato uno *screenshot* finalizzato a dimostrare le modifiche apportate (si veda immagine successiva): (i) prospetta l'opzione del rimborso prima dell'opzione del *voucher* e contiene un *link* che dirige direttamente il passeggero al *form* per ottenere il rimborso (dove il passeggero dovrà semplicemente inserire il numero di prenotazione e l'*email* fornita al momento della prenotazione) (cfr. **Impegno 7**); (ii) indica che la durata del *voucher* è estesa a 18 mesi (cfr. **Impegno 3**); (iii) indica che è garantito il rimborso automatico del *voucher* qualora questo non venga utilizzato entro i 18 mesi mediante accredito del costo del biglietto sulla carta di credito o altro mezzo di pagamento utilizzato per effettuare la prenotazione (cfr. **Impegno 4**); (iv) indica che è garantita la cedibilità del *voucher* tra passeggeri inclusi nella medesima prenotazione (cfr. **Impegno 5**).



19. Selezionando “*clicca qui*” nel primo riquadro “*Posso avere un rimborso in denaro anziché un voucher?*” il passeggero viene diretto al *form* di richiesta di rimborso, dove dovrà inserire il numero della prenotazione e l'indirizzo *email* fornito al momento della prenotazione (si veda l'immagine successiva, **Allegato 1.3.A**).

**Rimborso in denaro**

Per ottenere un rimborso in denaro, compila il modulo sottostante.

E-mail \*

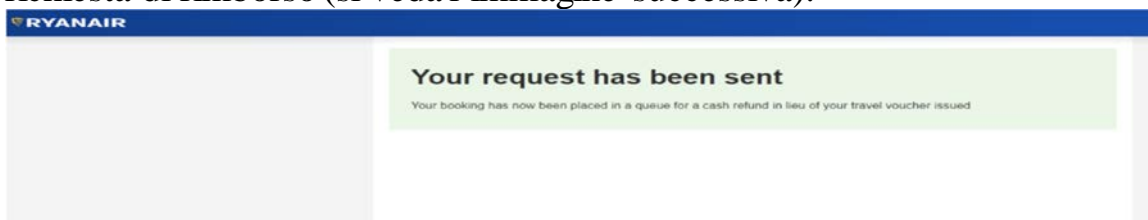
Numero di prenotazione \*

Vorrei richiedere un rimborso in denaro invece di un voucher \*

Cliccando Invio, confermo di aver letto e accettato i [Termini di utilizzo](#) e l'[Informativa sulla privacy](#)

**Invia**

20. Compilati i campi di cui alla precedente immagine, il passeggero visualizzerà una schermata in cui viene informato della ricezione della richiesta di rimborso (si veda l'immagine successiva).



21. Il passeggero riceverà altresì *una email* in cui Ryanair conferma che la richiesta di rimborso è stata processata e che il pagamento sarà visibile entro 5-7 giorni lavorativi (si veda l'immagine successiva).



22. Selezionando “*clicca qui*” nel riquadro “*Quando avrò il mio rimborso?*”, il passeggero viene diretto alla pagina “*Sezione assistenza Per il Rimborso*”



dove il passeggero troverà informazioni utili qualora non abbia prenotato il volo sul sito della Società, ma tramite un intermediario.

**23. Impegno 8:** Ripristinare il numero degli addetti all'assistenza clienti per l'Italia a 50 unità e mantenere lo stesso numero di addetti per i prossimi 6 mesi.

**24. Impegno 9:** Rendere il servizio di *call center* accessibile alla tariffa applicata dagli operatori nazionali a decorrere **dal 26 ottobre 2020 e per i prossimi 6 mesi.**

**25. Impegno 10:** Ricontattare tramite *email* **entro e non oltre il 9 ottobre 2020** i passeggeri che abbiano subito la cancellazione di un volo e che, non avendo accettato la riprotezione su altro volo, non sarebbero stati rimborsati per offrire loro la possibilità di ottenere il rimborso dell'intero prezzo pagato o un *voucher* del medesimo importo.

**26. Impegno 11:** Predisporre un sistema di coordinamento interno atto ad evitare che voli cancellati vengano poi ripristinati, al fine di escludere che i passeggeri possano ritenere che tali comportamenti siano effettuati a loro danno.

**27. Impegno 12:** Modificare il messaggio pubblicitario relativo alla possibilità di cambiare il volo senza l'applicazione di una penale per chiarire che Ryanair non applicherà il supplemento per cambio volo indicato nella Tabella dei Supplementi Facoltativi disponibile sul sito *web* della compagnia, ma che il passeggero sarà comunque tenuto a pagare la differenza tariffaria (qualora il prezzo del nuovo volo sia maggiore di quello che il passeggero intende modificare) e che le tariffe disponibili a chi effettua un cambio volo potrebbero essere diverse rispetto alle tariffe disponibili a chi effettua una prenotazione *ex novo*. Ryanair ha depositato uno *screenshot* a dimostrazione delle modifiche descritte (immagine successiva)

The screenshot displays the Ryanair website interface. At the top, there are navigation options: 'VOLI', 'AUTONOLEGGIO', 'HOTEL', and 'EVENTI E ATTIVITÀ'. Below this, a search bar shows a flight from 'Dublino' to 'Destinazione'. A banner below the search bar reads 'Dublin - Berlin Schönefeld - 17 Oct - 24 Oct - 1'. Below the banner, there are several promotional banners: 'VACANZE MERAVIGLOSE', 'CAMBIA IL MIO VOLO', 'NESSUN SUPPLEMENTO PER IL CAMBIO DEL VOLO', 'PRENOTA IN TUTTA TRANQUILLITÀ', 'VOLARE SICURI', 'SALDI SU AUTONOLEGGIO', and 'RUNWAY RETAIL'. Below these banners, there is a section titled 'VOLI del giorno' with filters for 'Numero di passeggeri' (1 Adulto) and 'Filtra per tipo' (Tutto). The section displays four flight offers: 'Weekend a Londra' (Dublino - Londra (Stansted)) for 48,15 €, 'Weekend a Amsterdam' (Dublino - Amsterdam) for 63,98 €, 'Weekend a Londra' (Dublino - Londra (Stansted)) for 58,84 €, and 'Weekend' (Dublino - Anst) for 58,98 €.

#### IV. VALUTAZIONI

**28.** A seguito di quanto rappresentato da Ryanair nella propria memoria sopra richiamata, appaiono essere venuti meno i presupposti per l'adozione della misura cautelare.

**29.** In primo luogo, le modifiche proposte dal Professionista eliminano le criticità evidenziate con la comunicazione di avvio del procedimento in relazione al contenuto della comunicazione di cancellazione del volo e alla prospettazione delle alternative possibili per il consumatore in caso di cancellazione del volo. In particolare, l'inserimento nella anzidetta comunicazione di un *link* che indirizza il passeggero direttamente al *form* per ottenere il rimborso pecuniario attraverso una procedura automatica (in cui il passeggero dovrà inserire il nome, il cognome, l'indirizzo *email* e la motivazione per cui si richiede il rimborso) appare idonea ad assicurare ai consumatori l'esercizio del loro diritto di rimborso del biglietto in caso di cancellazione nonché garantisce che la procedura si concluda entro tempi congrui.

**30.** Inoltre, i consumatori che sono stati informati della cancellazione del volo

attraverso una comunicazione non sufficientemente trasparente riceveranno una nuova comunicazione, in cui verrà rappresentata la possibilità di ottenere il rimborso pecuniario, prospettato dal Professionista come prima e più immediata forma di ristoro, ovvero, in alternativa, la possibilità di ricevere il *voucher*.

**31.** Quanto a quest'ultimo, il Professionista ha provveduto a modificarne la durata, estendendola a 18 mesi, in conformità al disposto normativo nazionale.

**32.** La Società ha, altresì, provveduto a modificare la pagina *web* del proprio sito *internet* dedicata alle domande frequenti sull'utilizzo del *voucher* e, più precisamente, ha inserito la possibilità di richiedere il rimborso pecuniario (con l'indicazione del relativo *link* di collegamento al *form* di richiesta di rimborso) in posizione prominente rispetto all'opzione del *voucher*, il quale è prospettato, anche graficamente, in posizione subordinata.

**33.** Inoltre, la Società ha ripristinato il numero degli addetti all'assistenza clienti per l'Italia a 50 unità e, a decorrere dal 26 ottobre 2020, renderà accessibile alla tariffa applicata dagli operatori nazionali il servizio di *call center*; entrambe le misure saranno attive per i prossimi 6 mesi.

**34.** Con riferimento alla scorrettezza contestata al Professionista in relazione alla promozione incentrata sul *claim* pubblicitario "*Nessuna penale per il cambio di volo*" che è stata modificata in "*Nessun supplemento per il cambio di volo*", sebbene la modifica apportata non risolva i profili di ingannevolezza del messaggio contestati - considerato che il consumatore sembra dover continuare a pagare, in caso di cambio del biglietto, un prezzo superiore a quello che pagherebbe in caso di prenotazione effettuata in via autonoma - non si ravvisano, allo stato, i presupposti del *periculum in mora*, consistenti nel danno grave e irreparabile indispensabili per l'adozione di una misura cautelare.

RITENUTO, pertanto, che dall'esame degli atti del procedimento emergono elementi tali da escludere la sussistenza del requisito della particolare urgenza;

## DELIBERA

di non adottare la misura cautelare ai sensi dell'art. 27, comma 3, del Codice del Consumo e dell'art. 8, comma 1, del Regolamento.

Il presente provvedimento sarà comunicato ai soggetti interessati.

Avverso il presente provvedimento può essere presentato ricorso al TAR del Lazio, ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo (decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104), entro sessanta giorni dalla data di comunicazione 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'articolo 8 del Decreto del Presidente della Repubblica 24 novembre 1971, n. 1199 entro il termine di centoventi giorni dalla data di comunicazione del provvedimento stesso.

IL SEGRETARIO GENERALE  
*Filippo Arena*

*per* IL PRESIDENTE  
il Componente anziano  
*Gabriella Muscolo*