

PS11930 - GRIMALDI LINES-POLIZZA ANNULLAMENTO

Allegato al provvedimento n. 29880

DICHIARAZIONE DI IMPEGNI

Nell'ambito del procedimento n. PS11930 avviato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in data 27 maggio 2021 e avente ad oggetto le condotte commerciali poste in essere da Grimaldi Group S.p.A. in tema di informativa precontrattuale e vendita di biglietti per servizi di trasporto passeggeri abbinati a polizze assicurative a copertura dell'evenienza di annullamento volontario del viaggio, il medesimo Professionista, ai sensi e per gli effetti dell'art. 27, comma 7, del "*Codice del Consumo*" (Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e successive modificazioni) si impegna, a decorrere dalla data di comunicazione del provvedimento dell'Autorità, a dare attuazione alle seguenti misure con le modalità e nei tempi di seguito indicati:

FORMULARIO PER LA PRESENTAZIONE DI IMPEGNI

(VERSIONE INTEGRATA E CONSOLIDATA – 15 LUGLIO 2021)

ai sensi dell'art. 27, c. 7 del Codice del consumo e dell'art. 9 del Regolamento sulle procedure istruttorie in materia di tutela del consumatore

1) NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RICEZIONE DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

Procedimento PS11930

Comunicazione di avvio del procedimento notificata a mezzo PEC in data 27.5.2021

2) PROFESSIONISTA CHE PRESENTA GLI IMPEGNI

Grimaldi Group S.p.A. (“Grimaldi” o “Compagnia”)

Sede legale in Palermo alla via Emerico Amari n. 8, CAP 90139

3) PUBBLICITÀ O PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Secondo quanto indicato nella Comunicazione di avvio del procedimento, nel corso del 2020:

- la Compagnia avrebbe invogliato i consumatori all'acquisto, sul proprio sito internet, di biglietti di trasporto in abbinamento a polizza assicurativa Europ Assistance prospettando, in caso di sottoscrizione di tale servizio aggiuntivo, la copertura di vari costi/rischi, ivi comprese le penalità che la Compagnia, secondo la *policy* adottata, addebita al cliente che annulli volontariamente il viaggio già acquistato;
- l'invito alla sottoscrizione di tale polizza sarebbe stato ripetutamente veicolato alla clientela prima e durante la fase di acquisto *on line* dei titoli di viaggio, in particolare nelle Condizioni Generali di Trasporto, in una sezione informativa del sito aziendale e nella maschera del *booking on line*;
- la polizza Europ Assistance pur proposta alla clientela anche durante tutto il 2020, ossia nel vivo dell'emergenza sanitaria da Covid-19, avrebbe tuttavia contemplato tra le ipotesi escluse dalla copertura assicurativa connessa all'annullamento volontario del viaggio da parte del passeggero, l'evenienza di «epidemie aventi caratteristiche di pandemia, di gravità e virulenza tale da comportare un'elevata mortalità ovvero da richiedere misure restrittive al fine di ridurre il rischio di trasmissione alla popolazione civile, quarantene».

Secondo quanto ipotizzato dall'Autorità, tale comportamento potrebbe porsi in violazione degli artt. 20 e 21, c. 1 lett. b) e g), del Codice del consumo, nella misura in cui l'offerta di una polizza assicurativa a copertura delle penali addebitabili per eventuale rinuncia al viaggio – siccome reiterata proprio nel contesto della pandemia – sarebbe stata idonea a indurre il

consumatore all'acquisto abbinato, in base all'erroneo convincimento di poter rinunciare liberamente al trasporto, senza pagamento di alcuna penale, anche in riferimento alle conseguenze dirette e indirette dell'attuale emergenza sanitaria. La prospettazione adottata dalla Compagnia nell'invito all'acquisto del servizio aggiuntivo sarebbe stata di fatto ingannevole in merito alle reali caratteristiche del prodotto e ai diritti del contraente, poiché in contraddizione con le ipotesi di esclusione dalla copertura come indicate nella medesima polizza.

4) CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI E EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Pur nella convinzione che non sussistano condotte imputabili alla Compagnia suscettibili di configurare pratiche commerciali scorrette, per le ragioni illustrate negli scritti difensivi che ci si riserva di integrare in corso di procedimento, Grimaldi, per spirito collaborativo ed in buona fede, presenta gli impegni di seguito illustrati nella loro versione integrata e consolidata (“**Impegni**”) rispetto alle misure presentate il 25 giugno 2021, al fine di consentire una tempestiva chiusura del procedimento senza accertamento di infrazione. Si sottolinea sin d’ora che gli Impegni appaiono idonei non soltanto a superare le criticità ipotizzate nella comunicazione di avvio del procedimento, ma anche a conferire ulteriori benefici – sia di natura economica che di tipo informativo – a favore dei consumatori.

In considerazione di quanto paventato dall’Autorità nell’atto di avvio e dell’oggetto del procedimento, gli Impegni consistono in misure: (i) di tipo restitutorio/compensativo dirette a ristorare sotto il profilo economico i consumatori che, avendo acquistato un biglietto abbinato alla polizza Europ Assistance, e non avendo beneficiato della copertura assicurativa a causa dell’esclusione prevista in caso di epidemie o di altre circostanze connesse all’emergenza sanitaria, non abbiano neppure ricevuto un voucher dalla Compagnia, ovvero non l’abbiano ancora utilizzato, e (ii) di trasparenza informativa dirette ad adeguare tutte le sezioni informative contenute sul sito internet della Compagnia in merito alla polizza assicurativa opzionale secondo i più elevati standard di trasparenza, al fine di attirare l’attenzione del consumatore sull’ambito di operatività e sull’esistenza di possibili limitazioni di copertura della polizza ed invitarlo alla consultazione della documentazione informativa, chiarendo altresì il rapporto di complementarità della copertura con le tutele già offerte a vario titolo *ex lege* (dall’art. 88-bis del DL 18/2020 e dall’art. 18 del Reg. UE n. 1177/2010).

Impegno n. 1 – Misure di tipo restitutorio/compensativo (mancata emissione di voucher / mancato rimborso)

Le misure oggetto dell’Impegno n. 1 sono rivolte ai clienti che nel 2020 hanno acquistato un biglietto di trasporto emesso dalla Compagnia abbinato alla polizza annullamento Europ Assistance, i quali non hanno beneficiato della copertura assicurativa in virtù dell’esclusione di

polizza relativa alle epidemie o di altre circostanze connesse all'emergenza sanitaria¹ e rispetto ai quali la Compagnia non abbia già emesso un voucher d'importo pari al prezzo del biglietto oltre al premio assicurativo o rimborsato i relativi importi (i "Clienti").

Qualora l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dovesse rendere obbligatori gli Impegni e chiudere il procedimento PS11930 senza accertare l'infrazione ("Accoglimento degli Impegni"), Grimaldi offrirà ai suddetti Clienti la scelta (alternativa) tra:

- il rimborso monetario del prezzo del biglietto pagato dal Cliente, per le parti di viaggio non effettuate, comprensivo della componente tariffaria relativa al trasporto e di tutte le altre voci accessorie ed eventuali (es. veicolo al seguito, sistemazione, animali, pasti, tasse e diritti) e dell'importo del premio assicurativo. Qualora sia stata applicata (e non rimborsata da Europ Assistance) una penale di annullamento inferiore al 100% del prezzo del biglietto, sarà rimborsato l'importo della penale e del premio assicurativo, così da integrare l'importo precedentemente rimborsato dalla Compagnia e garantire anche in questi casi l'integrale restituzione di quanto pagato dal Cliente.

In caso di scelta del rimborso, questo sarà effettuato mediante bonifico bancario elettronico **entro 7 giorni** dalla data in cui il Cliente abbia comunicato alla Compagnia le coordinate bancarie per l'accredito;

oppure, in alternativa:

- l'emissione di un voucher di valore pari al **120% del prezzo** del biglietto pagato dal Cliente, per le parti di viaggio non effettuate, comprensivo della componente tariffaria relativa al trasporto e di tutte le altre voci accessorie ed eventuali (es. veicolo al seguito, sistemazione, animali, pasti, tasse e diritti) e dell'importo del premio assicurativo. Qualora sia stata applicata (e non rimborsata da Europ Assistance) una penale di annullamento inferiore al 100% del prezzo del biglietto, il valore del voucher sarà pari al 120% dell'importo della penale oltre al premio assicurativo.

In caso di scelta del voucher, questo sarà emesso **entro 7 giorni** dalla data in cui il Cliente abbia comunicato alla Compagnia la sua scelta in tal senso e sarà utilizzabile per effettuare prenotazioni **entro 24 mesi** dalla sua emissione (e viaggi anche in data successiva purchè prenotati entro i 24 mesi).

Il voucher, utilizzabile per acquistare servizi di trasporto su **tutte le linee passeggeri** Grimaldi Lines, sarà **cumulabile** con eventuali voucher già emessi a favore del cliente e sarà utilizzabile anche in modo **frazionato**, per prenotare biglietti di prezzo **inferiore** (salva quindi la disponibilità per il Cliente del valore residuo) o **superiore** (salvo il pagamento della differenza dovuta) rispetto all'importo del biglietto originariamente acquistato. Inoltre, il voucher sarà **cedibile a terzi** e utilizzabile dal terzo cessionario alle stesse condizioni previste per il titolare.

¹ [REDACTED]

Decorsi 12 mesi dall'emissione, il Cliente potrà chiedere il **rimborso** monetario del prezzo del biglietto (o dell'importo della penale), decurtato dell'eventuale valore del voucher già utilizzato e comunque nel limite del 100% (anziché 120%) dell'importo inizialmente pagato dal Cliente o trattenuto dalla Compagnia a titolo di penale.

In caso di mancato integrale utilizzo del voucher entro i 24 mesi dalla emissione, il relativo valore sarà in ogni caso rimborsato, decurtato dell'eventuale valore già utilizzato, e comunque nel limite del 100% (anziché 120%) dell'importo inizialmente pagato dal Cliente o trattenuto dalla Compagnia a titolo di penale.

A tal fine, Grimaldi invierà una comunicazione individuale ai Clienti a mezzo email al fine di informarli in merito alla possibilità di beneficiare alternativamente delle suddette misure di ristoro economico (l'“**Informativa**”). In caso di indisponibilità dell'indirizzo email, al Cliente sarà inviato un SMS recante invito a contattare la Compagnia al fine di ricevere l'Informativa. In caso di biglietto emesso per il tramite di Agenzia, la Compagnia invierà una comunicazione all'Agenzia al fine di ottenere i contatti dei Clienti, così da poter trasmettere loro l'Informativa di cui sopra.

Inoltre, l'Informativa sarà pubblicata anche in una pagina del sito internet della Compagnia che sarà accessibile direttamente dalla *home page* mediante apposito link. Il collegamento e la pagina del sito internet avranno il contenuto riportato nell'**Allegato A**.

La Compagnia si impegna ad inviare le suddette comunicazioni (ai Clienti e alle Agenzie) e a predisporre la suddetta sezione informativa del proprio sito internet entro **3 settimane** dalla data di notifica del provvedimento dell'Autorità recante Accoglimento degli Impegni.

Per quanto concerne la **durata** dell'Impegno n. 1, i Clienti potranno optare per il rimborso o in alternativa per il voucher entro 12 mesi decorrenti dalla scadenza delle 3 settimane previste per effettuare le comunicazioni individuali e la pubblicazione dell'Informativa sul sito della Compagnia a seguito dell'Accoglimento degli Impegni.

Impegno n. 2 – Misure di tipo restitutorio/compensativo (voucher in vita)

Le misure oggetto dell'Impegno n. 2 sono rivolte ai clienti che nel 2020 hanno acquistato un biglietto di trasporto emesso dalla Compagnia abbinato alla polizza annullamento Europ Assistance, i quali non hanno beneficiato della copertura assicurativa in virtù dell'esclusione di polizza relativa alle epidemie o di altre circostanze connesse all'emergenza sanitaria² e rispetto ai quali la Compagnia abbia emesso un voucher, ancora ‘in vita’, d'importo pari al prezzo del biglietto oltre al premio assicurativo (i “**Clienti Voucher**”).

² [REDACTED]

Si precisa preliminarmente che i voucher emessi dalla Compagnia³ nel periodo di riferimento nei confronti dei clienti che nel 2020 hanno acquistato un biglietto di trasporto abbinato alla polizza annullamento Europ Assistance, sono comprensivi dell'importo del premio assicurativo.

In caso di **Accoglimento degli Impegni**, Grimaldi offrirà ai Clienti Voucher la scelta (alternativa) tra:

- il rimborso monetario anticipato del valore del voucher, comprensivo dell'importo del premio assicurativo. Pertanto, in tal caso i Clienti Voucher avranno facoltà di ottenere il rimborso monetario senza necessità di attendere la scadenza dei 12 mesi dall'emissione del voucher. In particolare, in caso di scelta del rimborso monetario anticipato, questo sarà effettuato mediante bonifico bancario elettronico **entro 7 giorni** dalla data in cui il cliente abbia comunicato alla Compagnia le coordinate bancarie per l'accredito; o
- l'incremento del valore del voucher pari al 20% dell'importo di emissione dello stesso. In caso di scelta di conservazione del voucher e di conseguente incremento del relativo importo, questo sarà utilizzabile per effettuare prenotazioni **entro 24 mesi** dalla sua emissione (e viaggi anche in data successiva purchè prenotati entro i 24 mesi).

Il voucher, utilizzabile per acquistare servizi di trasporto su **tutte le linee passeggeri** Grimaldi Lines, sarà **cumulabile** con eventuali voucher già emessi a favore del cliente e sarà utilizzabile anche in modo **frazionato**, per prenotare biglietti di prezzo **inferiore** (salva quindi la disponibilità per il Cliente del valore residuo) o **superiore** (salvo il pagamento della differenza dovuta) rispetto all'importo del biglietto originariamente acquistato. Inoltre, il voucher sarà **cedibile a terzi** e utilizzabile dal terzo cessionario alle stesse condizioni previste per il titolare.

Decorsi 12 mesi dall'emissione, il Cliente Voucher potrà chiedere il **rimborso** monetario del valore del voucher, comunque nel limite del 100% (anziché 120%) dell'importo inizialmente pagato dal Cliente Voucher o trattenuto dalla Compagnia a titolo di penale.

A tal fine, Grimaldi invierà una comunicazione individuale ai Clienti Voucher a mezzo email al fine di informarli in merito alla possibilità di beneficiare alternativamente delle suddette misure di ristoro economico (l'“**Informativa Voucher**”). In caso di indisponibilità dell'indirizzo email, al cliente sarà inviato un SMS recante invito a contattare la Compagnia al fine di ricevere l'Informativa Voucher. In caso di biglietto emesso per il tramite di Agenzia, la Compagnia invierà una comunicazione all'Agenzia al fine di ottenere i contatti dei clienti, così da poter trasmettere loro l'Informativa Voucher di cui sopra.

Inoltre, l'Informativa Voucher sarà pubblicata anche in una pagina del sito internet della Compagnia che sarà accessibile direttamente dalla *home page* mediante apposito link. Il collegamento e la pagina del sito internet avranno il contenuto riportato nell'**Allegato A**.

*

³ La precisazione riguarda sia i voucher ancora in vita, sia quelli già utilizzati o rimborsati.

La Compagnia si impegna ad inviare le suddette comunicazioni (ai Clienti Voucher e alle Agenzie) e a predisporre la suddetta sezione informativa del proprio sito internet entro **3 settimane** dalla data di notifica del provvedimento dell’Autorità recante Accoglimento degli Impegni.

Per quanto concerne la **durata** dell’Impegno n. 2, i Clienti Voucher potranno optare per il rimborso anticipato o per la conservazione del voucher con incremento del relativo importo entro 12 mesi decorrenti dalla scadenza delle 3 settimane previste per effettuare le comunicazioni individuali e la pubblicazione dell’Informativa Voucher sul sito della Compagnia a seguito dell’Accoglimento degli Impegni.

Impegno n. 3 – Misure di trasparenza informativa

Le misure oggetto dell’Impegno n. 3 sono dirette ad adeguare, secondo i più elevati standard di trasparenza, le sezioni informative contenute sul sito internet della Compagnia nelle quali si fa a vario titolo menzione della attuale polizza assicurativa opzionale (offerta da Nobis), al fine di attirare l’attenzione del consumatore in merito all’esistenza di possibili limitazioni di copertura della polizza, invitandolo a consultare il relativo set informativo.

In ragione del perdurante contesto di incertezza relativo all’evoluzione della situazione sanitaria ed all’eventuale reintroduzione di limitazioni alla circolazione, viene inoltre esplicitato il rapporto sussistente tra la copertura assicurativa e l’art. 88-*bis* del D.L. 18/2020, così da precisare agli utenti che in tali circostanze l’emissione di un voucher di importo pari al prezzo del biglietto costituisce diritto del passeggero indipendentemente dall’acquisto della polizza assicurativa. In generale, l’integrazione delle sezioni integrative è diretta a chiarire la natura complementare della copertura assicurativa rispetto alle tutele già previste dalla legge.

Nello specifico, l’Impegno n. 3 ha ad oggetto le seguenti sezioni informative:

- 1) Art. 17 delle Condizioni Generali di Trasporto⁴ (le modifiche sono evidenziate in **grassetto e corsivo**):

“17. ASSICURAZIONE. (...) E’ possibile sottoscrivere una polizza di assicurazione multirischio a copertura di spese mediche, danni o perdita del bagaglio, spese di annullamento viaggi ed altro. Per maggiori dettagli **e per verificare l’ambito e i limiti di operatività della copertura, anche in rapporto alle tutele già previste dalla legge, consulta la pagina dedicata e il set informativo disponibile qui:** <https://www.grimaldilines.com/it/assicurazione-nobis/>.”;

- 2) Art. 23 delle Condizioni Generali di Trasporto (le modifiche sono evidenziate in **grassetto e corsivo**):

“23. CONDIZIONI DI ANNULLAMENTO DA PARTE DEL PASSEGGERO. (...)

⁴ Cfr. <https://www.grimaldi-lines.com/it/assistenza/condizioni-general/>

Si consiglia al Passeggero di È possibile stipulare una polizza assicurativa a copertura delle sopracitate penalità per cancellazioni. Per maggiori dettagli e per verificare l'ambito e i limiti di operatività della copertura, anche in rapporto alle tutele già previste dalla legge, consulta la pagina dedicata e il set informativo disponibile qui: <https://www.grimaldilines.com/it/assicurazione-nobis/> (...)”;

- 3) Sezione informativa del sito aziendale dedicata alle FAQ⁵ (le modifiche sono evidenziate in *grassetto e corsivo*):

“COME POSSO ACQUISTARE L'ASSICURAZIONE ANNULLAMENTO VIAGGIO?⁶

È possibile **acquistarla acquistare un'Assicurazione Multirischio, comprendente il rimborso della penale applicata in caso di annullamento viaggio per circostanze impeditive imprevedibili e indipendenti dalla volontà dell'assicurato**: durante la prenotazione on-line, telefonando al nostro call center o rivolgendosi alla propria agenzia di viaggio di fiducia.

~~Per maggiori informazioni sull'Assicurazione Multirischio clicca qui~~ **Per maggiori dettagli e per verificare l'ambito e i limiti di operatività della copertura, anche in rapporto alle tutele già previste dalla legge, consulta la pagina dedicata e il set informativo disponibile qui: <https://www.grimaldilines.com/it/assicurazione-nobis/>.**”;

- 4) Sezione informativa del sito aziendale dedicata all'Assicurazione Multirischio Nobis⁷ (le modifiche sono evidenziate in *grassetto e corsivo*):

“L'assicurazione multirischio offre una copertura assicurativa ampia che ricomprende le seguenti garanzie:

- **Rimborso in caso di penale per annullamento del viaggio da parte del passeggero per circostanze impeditive imprevedibili e indipendenti dalla volontà dell'assicurato. L'operatività della copertura è complementare rispetto alle tutele previste dalla legge. I passeggeri che non possono viaggiare a causa di infezione Covid-19 o di restrizioni alla circolazione vigenti al momento della partenza hanno diritto a chiedere al vettore l'emissione di un voucher alle condizioni previste all'art. 88-bis DL 18/2020. Nei casi di annullamento da parte del passeggero per ragioni connesse al Covid-19, la polizza assicurativa copre casi diversi rispetto a quelli previsti dall'art. 88-bis, operando in caso di infezione di un familiare dell'assicurato o di annullamento del viaggio da parte di un compagno di viaggio assicurato a causa di infezione. In caso di cancellazione del servizio da parte del vettore, il passeggero è tutelato ex art. 18 Reg. UE n. 1177/2010 (cfr. [diritti dei passeggeri](#));**

⁵ Cfr. <https://www.grimaldi-lines.com/it/faq-domande-frequenti/>

⁶ Cfr. <https://www.grimaldi-lines.com/it/faq/come-posso-acquistare-lassicurazione-annullamento-viaggio/>

⁷ Cfr. <https://www.grimaldi-lines.com/it/assicurazione-nobis/>

- Rimborso integrativo – entro i rispettivi massimali – in caso di danneggiamento/furto/smarrimento del bagaglio durante la traversata;
- Rimborso o pagamento di indennità – entro i rispettivi massimali – in caso di: infortuni, spese mediche, ricovero a seguito di infezione da Covid-19 e successiva convalescenza, interruzione del viaggio a seguito di quarantena o isolamento;
- Assistenza alla persona, al veicolo, all’abitazione e assistenza domiciliare per i familiari che rimangono a casa.

Per una descrizione dettagliata delle singole garanzie e dei relativi limiti di operatività si rinvia alle condizioni dell’assicurazione presenti nel **Set informativo**.

Il premio lordo per ciascun Assicurato è pari a € 3,80 a tratta.

Per le prenotazioni di un biglietto di 4 passeggeri paganti composto da 2 adulti + 2 bambini di età fino a 12 anni (non compiuti) è prevista l’applicazione di un premio Lordo forfettario pari ad € 11,40 a tratta.

La polizza può essere acquistata al momento della prenotazione del biglietto, o successivamente fino a 30 giorni prima della partenza (in quest’ultimo caso contattando direttamente il call center Grimaldi Lines al numero 081.496.444 o alla mail info@grimaldi.napoli.it)

La polizza assicurativa non può essere acquistata per le tratte da Ancona per la Grecia e viceversa operate da Grimaldi Minoan Lines

~~***Nel contesto dell’epidemia Covid-19 i passeggeri che siano costretti ad annullare il viaggio a causa di infezione da Covid-19 o restrizioni alla circolazione imposte dalla normativa vigente al momento della partenza hanno diritto, indipendentemente dall’acquisto della polizza assicurativa, all’emissione di un voucher da parte del vettore di importo pari al valore del biglietto. La copertura assicurativa vale per casi di annullamento diversi, ampliando la tutela del passeggero***~~;

- 5) Sezione informativa del sito aziendale dedicata all’Annullamento e variazione biglietti⁸ (le modifiche sono evidenziate in *grassetto e corsivo*):

“ANNULLAMENTO DEL BIGLIETTO DA PARTE DEL PASSEGGERO

(...)

È possibile acquistare la polizza di assicurazione multirischio che, nei casi e nei limiti fissati dalle condizioni contrattuali indicate nel [Set Informativo Nobis](#), garantisce il rimborso della penale applicata per la cancellazione del viaggio da parte del passeggero ***per circostanze impeditive imprevedibili e indipendenti dalla volontà dell’assicurato. L’operatività della copertura è complementare rispetto alle tutele previste dalla legge. I passeggeri che non possono viaggiare a causa di infezione da Covid-19 o di restrizioni alla circolazione vigenti al momento della partenza hanno diritto a chiedere al vettore l’emissione di un voucher alle condizioni previste all’art. 88-bis DL 18/2020. Nei casi di annullamento da parte del***

⁸ Cfr. <https://www.grimaldi-lines.com/it/assistenza/modifica-annullamento-biglietti/>

passaggero per ragioni connesse al Covid-19, la polizza assicurativa copre casi diversi rispetto a quelli previsti dall'art. 88-bis, operando in caso di infezione di un familiare dell'assicurato o di annullamento del viaggio da parte di un compagno di viaggio assicurato a causa di infezione. In caso di cancellazione del servizio da parte del vettore, il passeggero è tutelato ex art. 18 Reg. UE n. 1177/2010 (cfr. [diritti dei passeggeri](#)).

In caso di annullamento del biglietto da parte del passeggero, per qualsiasi motivo ed in qualsiasi momento, il premio pagato per la polizza non viene mai rimborsato (penale 100%).

~~***È in ogni caso fatta salva l'applicazione delle vigenti disposizioni relative alla risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta della prestazione di cui all'art. 88-bis del D.L. 18/2020***~~

- 6) Maschera di prenotazione *on-line* del sito aziendale⁹ (le modifiche sono evidenziate in *grassetto e corsivo*):

“L'assicurazione multirischio offre una copertura assicurativa ampia che ricomprende anche il rimborso di penale per annullamento viaggio **da parte del passeggero per circostanze impeditive imprevedibili e indipendenti dalla volontà dell'assicurato. L'operatività della copertura è complementare rispetto alle tutele previste dalla legge. I passeggeri che non possono viaggiare a causa di infezione da Covid-19 o di restrizioni alla circolazione vigenti al momento della partenza hanno diritto a chiedere al vettore l'emissione di un voucher alle condizioni previste all'art. 88-bis DL 18/2020. Nei casi di annullamento da parte del passeggero per ragioni connesse al Covid-19, la polizza assicurativa copre casi diversi rispetto a quelli previsti dall'art. 88-bis, operando in caso di infezione di un familiare dell'assicurato o di annullamento del viaggio da parte di un compagno di viaggio assicurato a causa di infezione. In caso di cancellazione del servizio da parte del vettore, il passeggero è tutelato ex art. 18 Reg. UE n. 1177/2010 (cfr. [diritti dei passeggeri](#)).**

Per maggiori informazioni [clicca qui](#) 

- Il premio lordo per ciascun Assicurato è pari a **€ 3,80** a tratta.
 - Per le prenotazioni di un biglietto di 4 passeggeri paganti composto da 2 adulti + 2 bambini di età fino a 12 anni (non compiuti) è prevista l'applicazione di un premio Lordo forfettario pari ad **€ 11,40** a tratta
- Voglio** includere la polizza multirischio prima della sottoscrizione/adesione, per conoscere le garanzie incluse e i relativi limiti di operatività, leggere il [Set informativo](#)
- Non voglio** includere la polizza multirischio”.

Si rileva inoltre che cliccando su “[clicca qui](#) 

*

⁹ Cfr. <https://booking.grimaldi-lines.com/paxlists.php>.

Con riferimento alle misure sub 1), 2) e 3), la Compagnia ha attuato le modifiche sopra illustrate in data **15 luglio 2021**.

Per quanto concerne le misure sub 4), 5) e 6), si rileva che la Compagnia aveva già spontaneamente apportato alcune modifiche alle relative sezioni informative prima dell'avvio del procedimento PS11930 e prima ancora dell'avvio della fase preistruttoria (sul punto, si rinvia integralmente a quanto illustrato nella memoria del 15.3.2021) ed ha attuato anche le ulteriori modifiche sopra illustrate in data **15 luglio 2021**.

L'Impegno n. 3 è assunto **senza limiti di durata**, fermo restando che qualora in futuro le sezioni informative in esame dovessero essere modificate, la Compagnia manterrà standard di trasparenza informativa equivalenti.

Al fine di consentire all'Autorità di monitorare la corretta attuazione delle misure, in caso di Accoglimento degli Impegni, la Compagnia invierà all'Autorità apposite **relazioni informative**, la prima entro 2 mesi dalla data di notifica del provvedimento recante Accoglimento degli Impegni, e le successive con cadenza semestrale fino alla completa attuazione dell'Impegno n. 1 e dell'Impegno n. 2 (o con la diversa frequenza che l'Autorità dovesse ritenere opportuna).

5) CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA

Gli Impegni appaiono senz'altro **ammissibili** sia in quanto sono stati presentati tempestivamente, sia in quanto non sussiste la "*manifesta scorrettezza e gravità della pratica*" che osterebbe alla loro ammissibilità. Si ritiene anzi che non sussistano condotte imputabili alla Compagnia suscettibili di configurare pratiche commerciali scorrette, per le ragioni illustrate nelle memorie agli atti del procedimento, cui per brevità si rinvia.

Per quanto concerne la loro **idoneità**, gli Impegni proposti costituiscono serie misure che, come anticipato, risultano idonee non soltanto a risolvere in modo pieno ed effettivo le criticità ipotizzate dall'Autorità in sede di avvio del procedimento, ma anche a conferire ulteriori benefici a favore dei consumatori, sia di natura economica che di tipo informativo.

Le **misure di tipo restitutorio/compensativo** di cui all'Impegno n. 1 sono specificamente dirette a offrire un ristoro economico a favore dei consumatori che nel 2020 hanno acquistato un biglietto di trasporto emesso dalla Compagnia abbinato alla polizza annullamento Europ Assistance, i quali non hanno potuto beneficiare della copertura assicurativa in virtù dell'esclusione di polizza relativa alle epidemie o di altre circostanze connesse all'emergenza sanitaria e rispetto ai quali la Compagnia non abbia già emesso un voucher o rimborsato quanto pagato.

L'idoneità dell'**Impegno n. 1** appare apprezzabile, tra l'altro, in relazione ai seguenti aspetti:

- le misure saranno attuate nei confronti dei Clienti i quali non hanno potuto beneficiare della copertura assicurativa non soltanto in ragione della specifica limitazione della copertura assicurativa connessa alle «epidemie aventi caratteristiche di pandemia», ma anche per le altre tipologie di motivazioni direttamente o indirettamente connesse al Coronavirus. In tal senso, l'Impegno va quindi a beneficio di una platea di consumatori

più ampia rispetto alla casistica specificamente considerata nell'atto di avvio del procedimento;

- il Cliente potrà esercitare l'opzione tra il rimborso in denaro del prezzo del biglietto (o dell'importo della penale non rimborsata) e dell'importo del premio, e un buono sostitutivo le cui caratteristiche (di valore, durata, flessibilità d'uso, cedibilità e convertibilità in denaro) lo rendono coerente agli aggiornati orientamenti della Commissione europea e sostanzialmente equivalente, e per certi aspetti preferibile, all'alternativa monetaria in termini di vantaggio complessivo per il consumatore;
- l'Impegno garantisce infatti un regime più favorevole al passeggero rispetto alla disciplina dell'art. 88bis del DL 18/2020, avuto riguardo ai seguenti aspetti: la scelta circa la modalità di ristoro nell'Impegno è rimessa al Cliente, mentre la norma nazionale prevede che l'offerta del voucher da parte del professionista non necessiti di accettazione da parte del destinatario; il valore economico del voucher nell'Impegno è fissato in misura superiore al prezzo complessivo del biglietto (essendo pari al 120% del relativo importo); le condizioni di utilizzo del voucher e di erogazione del rimborso, negli impegni, risultano flessibili e più favorevoli rispetto alla disciplina nazionale, avuto riguardo ai tempi di emissione del voucher o di pagamento del rimborso (7 giorni dalla comunicazione con cui il Cliente abbia optato per l'una o per l'altra forma di ristoro) ferma restando la possibilità di ottenere il rimborso in denaro dopo 12 mesi dall'emissione del voucher e in ogni caso alla scadenza dei 24 mesi, se non utilizzato. Inoltre, è prevista la cedibilità a terzi del voucher.

Le ulteriori misure oggetto dell'**Impegno n. 2** riguardano invece i consumatori che nel 2020 hanno acquistato un biglietto di trasporto emesso dalla Compagnia abbinato alla suddetta polizza annullamento, i quali non hanno potuto beneficiare della copertura assicurativa in virtù dell'esclusione di polizza relativa alle epidemie o di altre circostanze connesse all'emergenza sanitaria e rispetto ai quali la Compagnia abbia già emesso un voucher che sia ancora in vita e quindi utilizzabile dal titolare per effettuare una nuova prenotazione.

A questi clienti, Grimaldi offrirà la scelta tra il rimborso monetario anticipato del valore del voucher, comprensivo dell'importo del premio assicurativo, senza necessità di attendere la scadenza dei 12 mesi dall'emissione del voucher, o in alternativa, la conservazione del voucher, beneficiando in tal caso di un incremento del relativo importo (pari al 20%) e di condizioni di utilizzo favorevoli.

Da sottolineare il fatto che i consumatori interessati saranno informati circa le misure oggetto dell'Impegno n. 1 e dell'Impegno n. 2 sia mediante comunicazioni individuali, sia attraverso una sezione informativa del sito internet della Compagnia accessibile – mediante apposito collegamento – direttamente dalla *home page*, dove sarà indicato anche l'ampio termine concesso ai beneficiari per godere delle suddette misure.

Al fine di riscontrare la richiesta di chiarimenti pervenuta in audizione con riferimento alle misure in esame, si precisa che¹⁰:

- [REDACTED];
- [REDACTED];
- quanto al rapporto tra l'operatività delle misure compensative e il voucher già ricevuto dai possibili beneficiari delle misure, la Compagnia ha ritenuto di integrare e ampliare le misure stesse prevedendo l'Impegno n. 2, specificamente diretto ai soggetti titolari di voucher;
- [REDACTED];
- si conferma che la compensazione (in denaro/voucher) garantita dagli Impegni comprende non soltanto la componente 'biglietto' ma anche il premio assicurativo;
- [REDACTED];

Le **misure di trasparenza informativa** oggetto dell'**Impegno n. 3** sono dirette ad adeguare, secondo i più elevati standard di trasparenza, le sezioni informative contenute sul sito internet della Compagnia nelle quali si fa a vario titolo menzione della attuale polizza assicurativa opzionale offerta da Nobis, in particolare:

- le Condizioni Generali di Trasporto;
- la sezione informativa dedicata alle FAQ;

¹⁰ I dati sono al 13 luglio 2021.

¹¹ [REDACTED]

- la sezione informativa dedicata all'Assicurazione Multirischio Nobis;
- la sezione informativa dedicata all'Annullamento e variazione biglietti;
- la maschera di prenotazione *on-line*.

In tutti questi contesti, l'Impegno ha ad oggetto l'adeguamento dei contenuti informativi presenti sul sito aziendale, al fine di: (a) attirare immediatamente l'attenzione del consumatore in merito all'ambito di operatività ed all'esistenza di possibili limitazioni di copertura della polizza, e (b) precisare, in considerazione del perdurante stato di incertezza in merito all'evoluzione della pandemia, il rapporto di complementarità sussistente tra le tutele già previste *ex lege* e la copertura offerta dall'assicurazione in alcune ipotesi ulteriori.

Con particolare riferimento al profilo sub (a), il consumatore è informato del fatto che la copertura opera in caso di annullamento del viaggio per circostanze impeditive imprevedibili e indipendenti dalla volontà dell'assicurato, e viene invitato a consultare il set informativo della polizza assicurativa. Questa documentazione è contestualmente messa a sua disposizione in formato pdf ed include, tra l'altro, il cd. DIP¹² che – conformemente alla disciplina di settore – costituisce un documento informativo particolarmente sintetico e di agevole consultazione, nel quale sono illustrati i limiti e le esclusioni della copertura.

Sotto questo profilo, l'idoneità delle misure appare apprezzabile anche al di là dello specifico ambito oggettivo del procedimento. Infatti, appare evidente che il consumatore è in tal modo indotto a verificare l'esistenza e la portata di tutte le possibili limitazioni ed esclusioni della polizza assicurativa, a prescindere dal fatto che esse riguardino o meno l'attuale contesto di emergenza sanitaria.

Quanto al profilo sub (b), le modifiche alle sezioni informative del sito internet della Compagnia sono dirette ad evidenziare in modo chiaro e trasparente la natura complementare della copertura assicurativa Nobis rispetto alle specifiche tutele già previste a beneficio dei consumatori ai sensi, rispettivamente, dell'art. 88bis del DL 18/2020 (in caso di cancellazione del viaggio da parte del passeggero per ragioni connesse al Covid-19) e dell'art. 18 del Reg. UE n. 1177/2010 (in caso di cancellazione del servizio da parte del vettore).

Inoltre, le misure appaiono apprezzabili in quanto vanno ad integrare, in un'ottica di massima trasparenza informativa, non soltanto le sezioni del sito internet aziendale contemplate nella comunicazione di avvio del procedimento, ma anche alcune ulteriori pagine informative (i.e. le FAQ e la pagina dedicata all'Annullamento e variazione biglietti).

Sempre tenendo a mente i rilievi contenuti nell'atto di avvio, si rileva altresì che in luogo dell'"invito" ad acquistare la polizza assicurativa, contenuto nelle precedenti versioni del sito internet, è ora prevista una mera indicazione della "possibilità" di acquistare la polizza.

Infine, assume rilievo l'impegno assunto dal professionista a mantenere standard di trasparenza informativa equivalenti anche in occasione di eventuali future modifiche delle suddette sezioni del sito internet aziendale.

¹² Documento informativo precontrattuale dei contratti di assicurazione danni.

Al fine di riscontrare la richiesta di chiarimenti pervenuta in audizione anche con riferimento alle misure informative, si precisa che:

- la platea dei beneficiari dell'Impegno n. 3 è particolarmente ampia, trattandosi, potenzialmente, di tutti i consumatori che visiteranno il sito internet della Compagnia;
- si conferma che la Compagnia, in caso di Accoglimento degli Impegni, pubblicherà sul proprio sito internet un'apposita pagina informativa accessibile direttamente dalla *home page* diretta ad avvisare i consumatori in merito alle misure compensative, così come illustrato a proposito dell'Impegno n. 1 e dell'Impegno n. 2. Come emerge dall'**Allegato A**, nella pagina informativa sarà altresì indicato l'ampio termine concesso ai consumatori per comunicare al vettore la propria scelta;
- il rapporto tra l'operatività della polizza assicurativa Nobis e le tutele di legge previste a favore dei passeggeri si pone in termini di complementarità, nel senso che – con riferimento ai casi di annullamento del viaggio da parte del passeggero per ragioni connesse al Covid-19 – la polizza copre casi diversi rispetto a quelli nei quali l'art. 88-bis del DL 18/2020 conferisce ai consumatori, a determinate condizioni, il diritto di ricevere un voucher. D'altra parte, nei casi di cancellazione del viaggio da parte del vettore, il passeggero è tutelato ai sensi della disciplina comunitaria (art. 18 del Reg. UE n. 1177/2010);
- si conferma che la Compagnia ha provveduto in data 15 luglio 2021 ad adeguare le sezioni informative del proprio sito internet al fine di chiarire quanto indicato al punto precedente, con le modalità illustrate a proposito dell'Impegno n. 3.

In conclusione, si tratta di misure che soddisfano i requisiti previsti dall'articolo 27, comma 7, del Codice del Consumo e che si auspica possano consentire all'Autorità di chiudere il procedimento PS11930 rendendo vincolanti gli Impegni senza accertare alcuna infrazione.

6) EVENTUALE VERSIONE NON RISERVATA E NON CONFIDENZIALE DEGLI IMPEGNI

Il presente formulario contiene informazioni confidenziali, con particolare riferimento ai dati ed alle precisazioni fornite in merito agli Impegni n. 1 e n. 2. Pertanto, si fornirà una versione non confidenziale del formulario.

ALLEGATO A

Contenuto del link collocato nella home page

Viaggi 2020 annullati da passeggeri con polizza Europ Assistance per cause connesse al Covid-19

Iniziative a favore dei passeggeri

Contenuto della pagina internet

Viaggi 2020 annullati da passeggeri con polizza Europ Assistance per cause connesse al Covid-19 – Iniziative a favore dei passeggeri

Beneficiari: i clienti che nel 2020 hanno acquistato un biglietto Grimaldi Lines abbinato alla polizza Europ Assistance ma non hanno effettuato il viaggio a causa di circostanze connesse all'emergenza sanitaria e non hanno beneficiato della copertura assicurativa, a condizione che non abbiano ricevuto un voucher da Grimaldi, o non lo abbiano ancora integralmente utilizzato.

→ Non hai ricevuto il voucher?

Scrivi a info@grimaldi.napoli.it per richiedere, a tua scelta, entro il (...):

- il **rimborso del prezzo** del biglietto non fruito (o dell'importo della penale trattenuta al momento dell'annullamento), comprensivo di voci accessorie e premio assicurativo; o
- l'**emissione di un voucher** di valore pari al **120% del prezzo** del biglietto non fruito (o pari al 120% dell'importo della penale trattenuta al momento dell'annullamento), comprensivo di voci accessorie e premio assicurativo. Il voucher avrà validità **24 mesi**, sarà **cumulabile**, utilizzabile anche in modo **frazionato** e **cedibile a terzi**. Decorsi 12 mesi dall'emissione, potrai chiedere il **rimborso** del prezzo del biglietto (o dell'importo della penale), decurtato dell'eventuale valore del voucher già utilizzato e comunque nel limite del 100% dell'importo inizialmente pagato dal cliente o trattenuto a titolo di penale. Decorsi 24 mesi dall'emissione, Grimaldi rimborserà il valore residuo del voucher, nel limite del 100% dell'importo pagato o trattenuto.

→ Sei titolare di un voucher e non l'hai ancora utilizzato?

Scrivi a info@grimaldi.napoli.it per richiedere, a tua scelta, entro il (...):

- il rimborso monetario del tuo voucher senza necessità di attendere la scadenza dei 12 mesi dall'emissione; o
- l'incremento del 20% del valore del **voucher** che avrà validità **24 mesi** dall'emissione, sarà **cumulabile**, utilizzabile anche in modo **frazionato** e **cedibile a terzi**. Decorsi 12 mesi dall'emissione, potrai chiedere il **rimborso** monetario del voucher nel limite del 100% dell'importo inizialmente pagato o trattenuto a titolo di penale. Decorsi 24 mesi dall'emissione, Grimaldi rimborserà il valore residuo del voucher, nel limite del 100% dell'importo pagato o trattenuto.