

SERVIZIO TUTELA DEL CONSUMATORE
DIVISIONE PRODOTTI E PRATICHE DI VENDITA

Rifer. a nota n.

del

FILO DIRETTO ASSICURAZIONI S.P.A.
VIA PARACELSO, 14/3
20864 AGRATE BRIANZA MB
Italia

Classificazione III

4

1

All.ti n.

Per conoscenza:
MOBY S.p.A.
Largo Augusto n. 8
20122 Milano MI
ITALIAADUC - Associazione per i diritti
degli Utenti e Consumatori
c.a. Presidente
dott. Vincenzo Donvito
via Cavour n. 68
50129 Firenze FI
ITALIA

Oggetto

Segnalazione dell'ADUC per pratiche commerciali scorrette

E' pervenuta a questo Istituto in data 22/01/2016 una segnalazione da parte di ADUC, inviata anche all'AGCM, concernente un "pacchetto" proposto da MOBY S.p.A. in *partnership* con codesta impresa che, in abbinamento automatico al servizio di trasporto marittimo offre, comprese nel costo del biglietto, garanzie assicurative riconducibili ai rami Malattia e Assistenza.

L'Associazione segnala alcuni aspetti di criticità concernenti, in particolare, l'inidoneità delle informazioni pubblicate sul sito della compagnia di navigazione a rendere edotto il consumatore della distinzione esistente tra le prestazioni a cui egli ha diritto in qualità di trasportato, in dipendenza del contratto di trasporto stipulato attraverso l'acquisto del biglietto di viaggio, e quelle a cui lo stesso ha diritto in qualità di assicurato di Filo Diretto, in virtù della polizza offerta in abbinamento al biglietto. Inoltre vengono sollevati dubbi sulla reale portata della copertura assicurativa che limitazioni, massimali e franchigie, peraltro non evidenziati sul sito di MOBY S.p.A., svuoterebbero di contenuto, restringendone la concreta efficacia ad ipotesi residuali.



Con riguardo agli aspetti di tutela del consumatore di competenza di questo Istituto, e ferme restando le valutazioni di competenza dell'AGCM, in base agli elementi trasmessi e alle verifiche effettuate sul sito internet della compagnia di navigazione, si rileva quanto segue:

1. Design della polizza e formulazione delle relative condizioni

Il pacchetto comprende una polizza (n. 6001004207/D) articolata in una pluralità di garanzie ognuna caratterizzata da proprie limitazioni, massimali e franchigie che rendono difficile la comprensione del prodotto nella sua totalità.

Anche la formulazione delle singole clausole contrattuali è fonte di confusione: nella SEZIONE 1 - SPESE MEDICHE, ad esempio, l'oggetto della garanzia è individuato nel rimborso delle *"spese mediche accertate e documentate sostenute dall'assicurato, durante il viaggio, per cure o interventi urgenti e non procrastinabili, conseguenti a infortunio o malattia, manifestatesi durante il periodo di validità della garanzia"* (art. 1.1). Al riguardo si rileva che la nozione di *"viaggio"*, durante il quale l'assicurato deve sostenere le spese oggetto di rimborso, coincide con la tratta risultante dal biglietto (come precisato nel Glossario), mentre il *"periodo di validità della garanzia"*, durante il quale devono manifestarsi l'infortunio o la malattia, decorre, per il viaggio di andata, dal momento in cui, nell'arco delle 48 ore precedenti l'orario ufficiale di imbarco, l'assicurato inizia il viaggio per raggiungere il porto di imbarco e termina dopo 12 ore dallo sbarco (art. 3 delle "NORME COMUNI A TUTTE LE GARANZIE"). Il riferimento alle spese sostenute durante il *"viaggio"* sembra di fatto svuotare di contenuto la garanzia dal momento che, ad esempio, un eventuale infortunio o malattia verificatosi prima dell'imbarco dovrebbe essere oggetto di cure a pagamento sulla imbarcazione, evenienza che sembra davvero remota.

2. Trasparenza delle informazioni assicurative pubblicate sul sito della società partner

- a) Nell'estratto delle condizioni contrattuali pubblicato sul sito internet di MOBY S.p.A (pagina INFORMAZIONI E SERVIZI) non si fa riferimento, neanche mediante rinvio, all'esistenza di esclusioni e limitazioni della copertura, né alla procedura da osservare in caso di sinistro (obblighi di denuncia, obblighi di avviso della Centrale Operativa, oneri di allegazione di documentazione variabile a seconda della prestazione richiesta), con l'avviso che il mancato adempimento può comportare la decadenza, totale o parziale, del diritto all'indennizzo da parte di codesta impresa;



b) nella medesima pagina del sito, sotto il titolo "Assicurazione danni a mezzi e/o infortuni passeggeri a bordo", è riportato un estratto dell'art. 21 delle Condizioni Generali di trasporto, relativo alla rinuncia di MOBY S.p.A ad avvalersi del massimale previsto dal codice della navigazione nel caso di danni subiti dalle autovetture imbarcate, danni che pertanto saranno risarciti nella loro totalità.

Tale formulazione induce confusione tra il risarcimento a cui il consumatore, in qualità di trasportato, ha diritto da parte di MOBY S.p.A per i danni materiali subiti dalla sua autovettura durante il trasporto, e la prestazione assicurativa di assistenza al veicolo in caso di guasto o incidente occorsi a quest'ultimo a cui egli ha diritto da parte di Filo Diretto Assicurazioni nella concomitante qualità di assicurato in virtù della polizza abbinata al biglietto di viaggio.

o o o

In relazione a quanto sopra, si rappresenta quanto segue:

- con riferimento al punto 1, si chiede di rivisitare le condizioni contrattuali in un'ottica di superamento dei disallineamenti, incongruenze e opacità nella formulazione che ostacolano la piena ed immediata comprensibilità delle stesse da parte dei consumatori;

- con riferimento al punto 2, ci si attende che codesta impresa si attivi presso la società *partner* affinché quest'ultima migliori l'informativa resa ai consumatori nel proprio sito internet:
 - rimuovendo ogni possibile confusione e/o sovrapposizione tra il contratto di trasporto, disciplinato dalle Condizioni Generali di Trasporto, e il contratto di assicurazione, disciplinato dalle Condizioni Generali di Polizza, chiarendo la diversa azionabilità dei diritti che ne discendono per il consumatore;
 - richiamando il consumatore sull'esistenza di clausole limitative della prestazione assicurativa (limitazioni, esclusioni, massimali e franchigie) di cui può prendere visione integrale nelle condizioni di polizza;
 - evidenziando la procedura da seguire in caso di sinistro con l'avviso che la sua inosservanza può comportare la decadenza, totale o parziale, del diritto all'indennizzo da parte di codesta impresa.

Il riscontro dovrà pervenire entro 30 giorni dal ricevimento della presente.



ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI

IVASS



Distinti saluti.

Per delegazione del
Diretorio Integrato

Firmato digitalmente da
RICCARDO CESARI