

Rif. PS/11865

Spett.le Ryanair DAC
c.a. del legale rappresentante pro tempore
Avv. Matteo Castioni
Studio legale Macchi di Cellere Cangemi
PEC matteo.castioni@pec.it

A.D.U.C.
In persona del legale rappresentante p.t.
aduc@pec.it

Spett. ALTROCONSUMO
c.a. del legale rappresentante pro tempore
relazioni.istituzionali@pec.altroconsumo.it

Spett.le U.Di. Con.
Unione per la Difesa dei Consumatori
In persona del legale rapp.te *p.t.*
Via Santa Croce in Gerusalemme, 63
00185 ROMA

OGGETTO: **comunicazione del termine di conclusione della fase istruttoria** ai sensi dell'art. 16, comma 1, del "*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, in relazione al procedimento PS/11865.

I. Premessa

1. In data 24 settembre 2020 è stato comunicato alla società Ryanair DAC (di seguito "Ryanair"), l'avvio del procedimento istruttorio PS/11865, per verificare l'esistenza di alcune presunte pratiche commerciali scorrette in

violazione degli artt. 20, 21, comma 1, lett. a) e b), 22, 23, comma 1, lett. e), 24 e 25, del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, recante “*Codice del Consumo*” (di seguito “Codice del Consumo”).

II. Le condotte contestate alla società.

2. Alla luce degli elementi allo stato acquisiti nell’ambito del procedimento in oggetto, con la presente si confermano e si precisano le contestazioni di cui alla comunicazione di avvio, circa la presunta illiceità delle condotte poste in essere da Ryanair, di seguito descritte.

a) *Vendita prestazione dei servizi di trasporto aereo*

3. Dai dati forniti dal professionista nella risposta alla richiesta di informazioni formulata in sede di avvio, emerge che Ryanair ha cancellato circa 18.000 voli nel mese di giugno 2020, circa 14.000 a luglio 2020, circa 10.000 ad agosto 2020 e circa 13.000 a settembre 2020.¹

4. Molti consumatori² hanno lamentato che il professionista avrebbe cancellato numerosi voli che aveva offerto sul sistema di prenotazione, giustificando tali cancellazioni con motivi legati all’emergenza epidemica Covid nonché rendendo informazioni – rivolte sia alla generalità dei consumatori, sia ai singoli utenti - lacunose e ambigue sui diritti effettivamente spettanti ai consumatori in tema di *rimborsi* per i casi di cancellazione del viaggio disposta dal medesimo Vettore, omettendo di prospettare in analoga evidenza l’alternativa possibile tra rimborso in denaro e riprotezione come prevista dal Reg. 261/04 ed offrendo invece *voucher* sostitutivo peraltro in misura ridotta rispetto a quanto effettivamente pagato dal consumatore.

5. Ryanair avrebbe invitato i consumatori all’acquisto di propri servizi di trasporto e avrebbe acquisto prenotazioni e pagamenti per contro-prestazioni che, successivamente alla data del 3 giugno 2020, non ha invece erogato sulla base della motivazione legata all’emergenza sanitaria Covid 19. In particolare, il professionista, anche per destinazioni regolarmente operate e per le quali non sussisteva una specifica limitazione agli spostamenti per

¹ Cfr. Allegato 1 alla risposta alla richiesta di informazioni del 15 ottobre 2020, prot. n. 76412.

² Il fascicolo contiene più di 200 segnalazioni di consumatori e associazioni di consumatori. Quelle citate nel testo della presente comunicazione sono riportate a mero titolo di esempio.

la situazione di emergenza sanitaria del COVID-19, ha sfruttato tale motivazione per cancellare i relativi voli e non informato correttamente i consumatori sui loro diritti, orientandoli al riconoscimento di un *voucher* anziché del rimborso in denaro del costo integrale biglietto aereo acquistato e prevedendo che tale principale forma di ristoro non si realizzi in via immediata ma passi attraverso una specifica forma di reclamo.

6. Un segnalante evidenzia, ad esempio, che i voli, relativamente ai quali ha ricevuto comunicazione di annullamento (si tratterebbe di 3 diversi voli A/R da Cagliari a Milano), sarebbero ancora acquistabili sul sito internet di Ryanair³.

7. Un consumatore ha segnalato che, nel mese di gennaio 2021, avendo più volte cercato di ricevere, senza successo, assistenza tramite chat in merito ad un rimborso per un volo il cui orario di volo era stato modificato dalla compagnia nel mese di novembre 2020, ha cercato di avere informazioni tramite un operatore telefonico ma quest'ultimo gli ha comunicato che avrebbe dovuto chiamare un numero di telefono, a pagamento, di Dublino.⁴

8. Infine, altri consumatori hanno segnalato l'impossibilità di ottenere, tramite *chatbox*, *mail* o *call center*, sia un rimborso o un *voucher* che lo spostamento del volo; l'impossibilità di inviare un reclamo alla *mail* dedicata ryanair@ryanair.ie; l'assenza di una sezione dedicata alla risoluzione della problematica⁵; l'onerosità del servizio telefonico di assistenza alla clientela predisposto da Ryanair⁶.

b) Ostacoli al riconoscimento dei diritti dei consumatori

9. Numerose segnalazioni lamentano la condotta di Ryanair dopo la cancellazione dei voli a causa covid. Alcuni consumatori⁷ che segnalano come Ryanair, al momento della comunicazione della cancellazione del volo, proponeva un "*rimborso*", mentre in realtà si trattava di *voucher*, per ottenere il quale veniva offerta la sola possibilità di utilizzare il canale telefonico, non essendo invece prevista un'analogha modalità online o un indirizzo

³ Cfr. segnalazione prot. 51868 del 2/7/2020.

⁴ Cfr. segnalazione prot. n. 11674 del 121/2021.

⁵ Cfr. segnalazione del 1° dicembre 2020, prot. n. 89466.

⁶ Cfr. in particolare alcune segnalazioni riportate da Federconsumatori nella nota del 16 novembre 2020, prot. n. 84847.

⁷ Cfr. ad esempio segnalazione prot. 47787 del 18/6/2020.

email al quale scrivere o di un altro canale di assistenza a cui rivolgersi, peraltro preavvisando che *“il tempo di elaborazione del rimborso potrebbe essere più lungo del normale”*.

10. Molti consumatori che hanno scelto di ricevere il rimborso lamentano invece i ritardi ed i tempi lunghissimi previsti dal vettore⁸, diversamente da quello previsto nel caso di scelta del voucher che prevedeva l'immediato rilascio del voucher.

Gentile cliente,

Ci scusiamo per gli eventuali disagi causati dalla cancellazione del volo.

Il tempo di elaborazione per i rimborsi risulta essere più lungo del normale, in quanto stiamo elaborando un volume di cancellazioni 1.000 volte superiore alla norma a causa della crisi Covid-19.

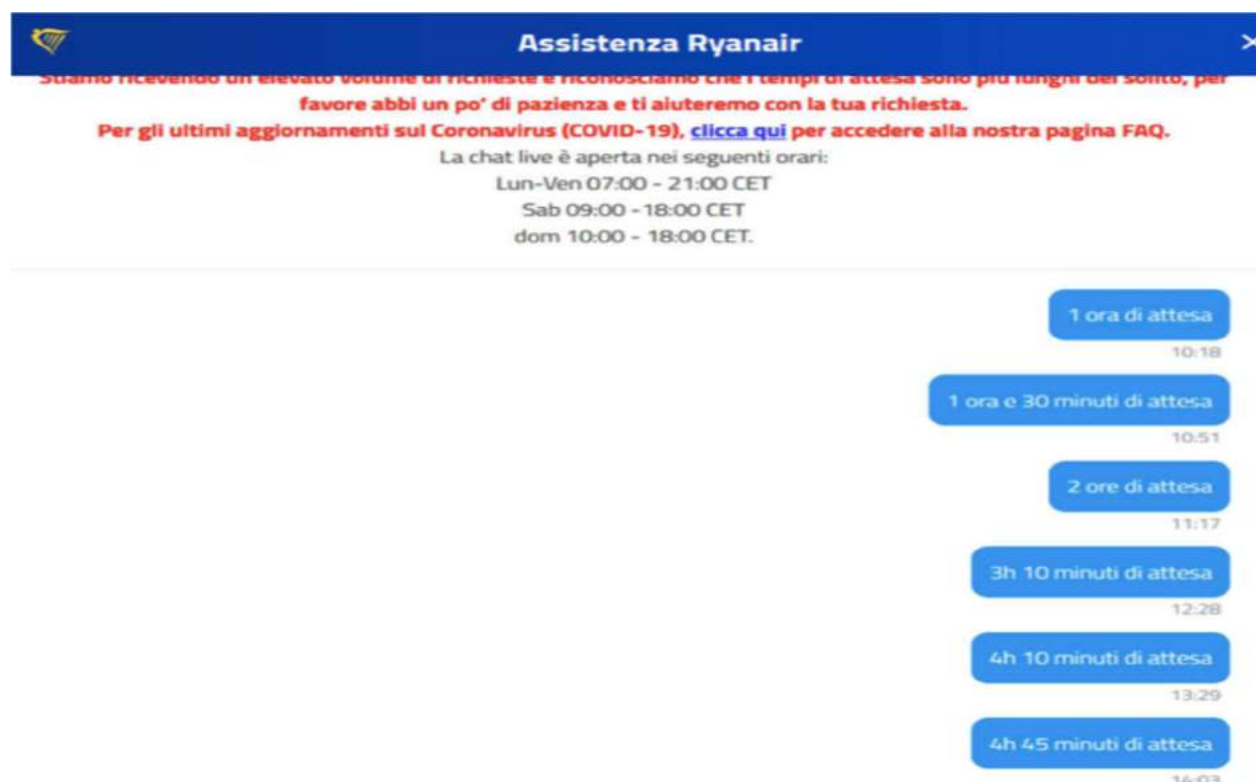
Offriamo ai clienti voucher di viaggio in quanto questi sono generati automaticamente e forniscono un'alternativa immediata in confronto all'attesa del rimborso. Questo voucher può essere utilizzato su oltre 1.000 voli giornalieri a partire dal 1° luglio. Inoltre i nostri voli per l'estate 2021 sono già in vendita.

11. Molte segnalazioni lamentano le difficoltà di contatto con l'assistenza clienti in caso di richiesta di rimborso. Alcuni segnalanti rilevano che se si opta per il cambio della prenotazione come anche per la richiesta di rimborso, occorre mettersi in contatto tramite *chat* con l'assistenza clienti e, dopo aver completato un *form*, *“si viene*

⁸ Cfr. ad esempio segnalazione prot. 68801 del 14/9/2020.

automaticamente rinviati al punto di partenza, in cui si legge di restare indefinitamente collegati in attesa di un riscontro dai tempi indefiniti, con ciò di fatto scoraggiando e anzi vanificando la possibilità di cambio di volo⁹.

12. Altri consumatori lamentano di non riuscire a mettersi in contatto con il *call center* della compagnia aerea se non con estrema difficoltà o comunque dopo lunghi tempi di attesa; altri sottolineano che il contatto telefonico indicato per poter modificare la prenotazione è a pagamento e, conseguentemente, dopo essere rimasti in attesa per un certo tempo, sono portati a desistere dal concludere l'operazione¹⁰.



The screenshot shows a chat window titled "Assistenza Ryanair". At the top, there is a red banner with the text: "Stiamo ricevendo un elevato volume di richieste e riconosciamo che i tempi di attesa sono più lunghi del solito, per favore abbi un po' di pazienza e ti aiuteremo con la tua richiesta. Per gli ultimi aggiornamenti sul Coronavirus (COVID-19), clicca qui per accedere alla nostra pagina FAQ." Below this, it states: "La chat live è aperta nei seguenti orari: Lun-Ven 07:00 - 21:00 CET, Sab 09:00 - 18:00 CET, dom 10:00 - 18:00 CET." The main area of the chat shows a list of messages from the customer, each indicating a wait time and a timestamp:

- 1 ora di attesa (10:18)
- 1 ora e 30 minuti di attesa (10:51)
- 2 ore di attesa (11:17)
- 3h 10 minuti di attesa (12:28)
- 4h 10 minuti di attesa (13:29)
- 4h 45 minuti di attesa (14:03)

⁹ Cfr. segnalazione prot. 61316 del 3/8/2020.

¹⁰ Cfr. segnalazione prot. 64288 del 18/8/2020.

13. In alcuni casi, i consumatori lamentano di aver ricevuto un *voucher* pur avendo formulato espressa richiesta di rimborso in denaro¹¹; altri, invece, segnalano di non aver ricevuto alcuna risposta in seguito alle richieste di rimborso¹²; altri ancora rilevano di essere in attesa del rimborso monetario da diverso tempo e di non avere alcuna informazione in merito allo stato della pratica e ciò anche a seguito di numerosi solleciti¹³.

14. Un consumatore segnala che, dopo aver ricevuto una comunicazione di cancellazione del volo ed aver conseguentemente provveduto alla richiesta di rimborso e all'acquisto di un nuovo biglietto, è stato successivamente notiziato del fatto che *"il volo non è cancellato ma opererà come da programma"*, con l'evidente conseguenza che la richiesta di rimborso dallo stesso formulata non è stata presa in carico¹⁴. Un altro consumatore ha segnalato che avendo acquistato un biglietto di andata e ritorno per la Danimarca, a seguito della chiusura dei voli da parte delle autorità danesi, non ha potuto effettuare il viaggio programmato e a seguito di ciò, avendo richiesto a Ryanair il rimborso del biglietto, ha ottenuto da quest'ultima solo un rimborso parziale senza alcuna spiegazione.¹⁵ Un ulteriore consumatore ha segnalato di aver acquistato n. 4 biglietti aerei per i volo Napoli Copenaghen a/r per un totale di € 1.123,92 periodo 8 agosto/18 agosto 2020 compagnia Ryanair che ha annullato il volo causa covid offrendo un voucher in cambio. Alla risposta del consumatore di non essere interessato al voucher ma che avrebbe voluto la restituzione della somma, Ryanair non ha più dato alcuna risposta¹⁶.

15. Ulteriori segnalazioni di consumatori, pervenute a partire dal mese di novembre 2020, evidenziano che Ryanair ha continuato a porre in essere una condotta non in linea con i diritti dei consumatori non applicando la disciplina emergenziale e non riconoscendo ai consumatori un ristoro in caso di annullamento del viaggio per causa covid. Al riguardo si evidenzia la nota dell'ENAC con la quale quest'ultima ha richiamato le compagnie aeree che operano da e per il territorio nazionale a rispettare *"l'obbligo di rimborsare i passeggeri con voli programmati sugli*

¹¹ Cfr. segnalazione prot. n. 66383 del 2/9/2020.

¹² Cfr. segnalazione prot. n. 12052 del 13/1/2021.

¹³ Cfr. a titolo di esempio, segnalazione prot. n. 70292 del 18/9/2020 e da ultimo segnalazioni prot. n. 17150 e 17402 del 1/02/2021 nonché prot. n. 19240 e successiva comunicazione prot. 19320 dell'8/02/2021.

¹⁴ Cfr. segnalazione prot. 50369 del 26/6/2020.

¹⁵ Cfr. segnalazione prot. n. 12737 del 14/01/2021

¹⁶ Cfr. segnalazione prot. 76497 del 15/10/2020.

aeroporti situati nelle zone rosse e arancioni e che, per motivi indipendenti dalla loro volontà, non possono usufruire del volo”¹⁷.

16. Alcuni consumatori hanno segnalato che avendo acquistato un biglietto per un viaggio da effettuare dopo il 3 novembre 2020, trovandosi in Regioni dove, successivamente a tale data, sono stati limitati gli spostamenti non necessari come misura di contenimento dell’epidemia di Covid-19, non hanno potuto utilizzare il biglietto a causa di dette restrizioni e non hanno ottenuto da Ryanair quanto previsto dalla normativa emergenziale a titolo di ristoro. Infatti, ai consumatori che hanno richiesto il rimborso del proprio biglietto, Ryanair avrebbe risposto con il seguente messaggio: *“Se ci sta contattando in merito a una sua futura prenotazione e il suo volo programmato è confermato nonostante le restrizioni imposte dal governo, sfortunatamente, in questo caso non le spetta il rimborso”*¹⁸.

17. Un altro consumatore segnala, ad esempio che, avendo acquistato 4 biglietti per la tratta Bari-Karlsruhe del 13 gennaio 2021 e avendo subito la cancellazione del volo, ha formulato richiesta di ristoro come previsto in questo caso dal REG. 261, ma, a distanza di più di un mese dalla richiesta, non ha ricevuto alcun ristoro e pur avendo più volte contattato, tramite chat, l’assistenza clienti non riesce ad avere risposte in ordine all’accoglimento o meno della domanda di risarcimento ¹⁹.

18. Un ulteriore consumatore lamenta che, avendo acquistato un volo per il mese di aprile 2021 e avendo ricevuto da Ryanair la comunicazione dell’annullamento del volo acquistato con riprotezione su un volo in altra data, ha richiesto all’assistenza clienti di poter avere il rimborso monetario oppure utilizzare tale importo per l’acquisto di un biglietto su un’altra tratta poichè la nuova data del volo non è consona alle sue esigenze ma

¹⁷ Cfr. Nota Enac dell’11 dicembre 2020 prot. n. 92295 con la quale è stata anche trasmessa la lettera che la stessa ha inviato alle compagnie aeree per ricordare l’applicazione delle disposizioni di cui all’art. 88-bis del decreto legge n. 18/2020, così come modificato dalla legge di recepimento n. 77/2020, che consente ai vettori di fornire la controprestazione mediante un voucher di pari importo emesso entro quattordici giorni dalla data di esercizio del recesso, valido per diciotto mesi dall’emissione e rimborsabile decorsi dodici mesi dall’emissione.

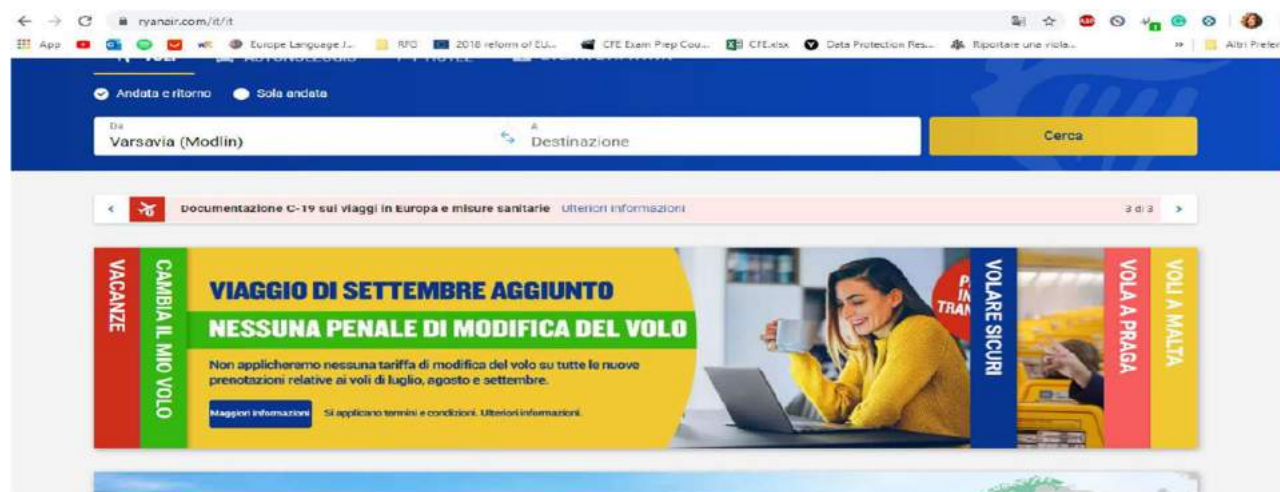
¹⁸ Cfr. tra le altre, segnalazione del 9 novembre 2020, prot. n. 82739.

¹⁹ Cfr. segnalazione del 22 febbraio 2021, prot. n. 23178.

l'assistenza clienti gli ha risposto che deve accettare il cambio volo proposto dalla Compagnia aerea oppure perdere l'importo pagato per il biglietto²⁰.

c) La campagna pubblicitaria sul "cambio volo" senza penali

19. Molti consumatori hanno segnalato 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".

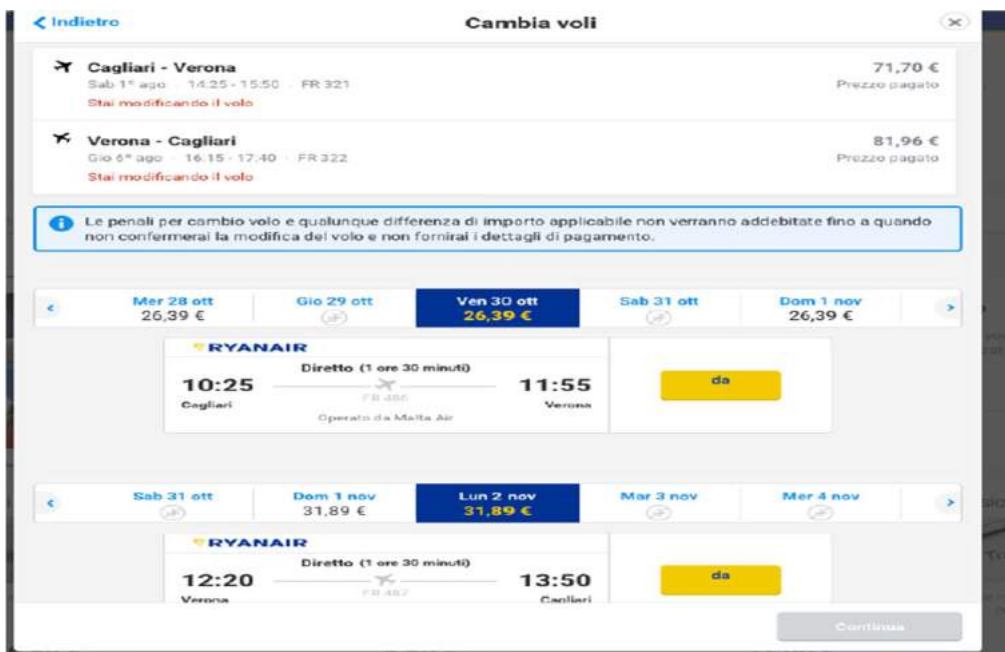


20. I segnalanti rilevavano che, invece, accedendo al servizio, i prezzi del nuovo volo che vengono loro offerti sono superiori rispetto a quelli di chi effettua una prenotazione del tutto nuova, di modo che l'assenza di penale per modifica del volo si ripresenterebbe sotto forma di un prezzo superiore²¹. Infatti, Ryanair applicherebbe a chi

²⁰ Cfr. segnalazione del 10 febbraio 2021, prot. n. 19788

²¹ Cfr. segnalazione prot. 54859 del 10/7/2020, ma anche prot. 61203 del 3/8/2020 e prot. 50767 del 30/6/2020.

effettua il cambio volo una tariffa più alta rispetto a quella in vendita per gli altri consumatori, come risulta dalle due seguenti schermate fornite dal segnalante relative allo stesso volo e alla stessa data.



21. Molti consumatori, inoltre, hanno segnalato che avendo cercato di effettuare il cambio volo nei giorni immediatamente antecedenti la data di partenza del volo, sono stati comunque tenuti a pagare il supplemento "cambio volo", previsto nelle condizioni contrattuali ed applicato da Ryanair qualora il consumatore eserciti tale opzione, senza che tale informazione fosse riportata, nel sito internet, o nei messaggi pubblicitari della citata campagna pubblicitaria²².

²² Cfr., ad esempio tra le numerose segnalazioni: prot. n. 78404 del 22/10/2020, prot. n. 83644 del 11/11/2020, prot. 10134 del 4/1/2021 prot. 10690 del 7/1/2021, prot. n. 13892 del 19/01/2021.

III. Possibili profili di illiceità della condotta contestata

22. Le condotte descritte al punto II della presente comunicazione potrebbero integrare distinte violazioni degli articoli **20, 21, comma 1, lett. a) e b), 22, 23, comma, 1 lett. e), 24 e 25** del Codice del Consumo, in quanto contrarie alla diligenza professionale e idonee a indurre in errore il consumatore medio in relazione sia all'esistenza effettiva del servizio aereo proposto in vendita sia ai diritti e prerogative spettanti in caso di cancellazione del servizio medesimo nonché idonee a determinare un indebito condizionamento e ostacolo all'esercizio dei diritti dei consumatori.

23. Le condotte sopra descritte appaiono riconducibili a tre distinte pratiche commerciali scorrette in ragione della diversa fase del rapporto di consumo a cui attengono. La prima sub a) afferisce alla fase di prestazione dei servizi di trasporto offerti dal professionista; la seconda sub b) riguarda la complessiva gestione della fase post vendita a seguito della cancellazione dei voli già regolarmente prenotati, acquistati e pagati dalla clientela; la terza sub c) riguarda le caratteristiche e i contenuti della campagna pubblicitaria dal claim "Cambio volo senza penali".

Pratica sub A)

24. Nello specifico, Ryanair sembrerebbe aver agito eludendo la diligenza imposta alle imprese del settore **dall'art. 20 del Codice del consumo** nonché in violazione dei precetti di cui agli **artt. 21, comma 1, lett. a) e b), 22 e 23, comma, 1 lett. e), del medesimo Codice**, laddove ha reso informazioni – rivolte sia alla generalità dei consumatori, sia ai singoli utenti - lacunose e ambigue, sulla prestazione effettiva del servizio aereo proposto in vendita, senza rivelare l'esistenza di ragionevoli motivi per ritenere che non sarebbe stato in grado di fornire tali servizi e procedendo ad una massiva cancellazione dei voli per i quali aveva già venduto molti biglietti, giustificando tali cancellazioni con motivi legati all'emergenza epidemica, nonché fornendo informazioni inadeguate circa le medesime cancellazioni.

Pratica sub B)

25. Inoltre, Ryanair sembrerebbe aver agito eludendo la diligenza imposta alle imprese del settore **dall'art. 20 del Codice del consumo** nonché in violazione dei precetti di cui agli **artt. 21, comma 1, lett. a) e b), e 22 del medesimo Codice**, laddove ha reso informazioni – rivolte sia alla generalità dei consumatori, sia ai singoli utenti - lacunose e ambigue sui diritti spettanti ai consumatori, omettendo di prospettare in analoga evidenza l'alternativa possibile tra rimborso in denaro e *voucher* sostitutivo - come prevista dal Reg. (CE) n. 261/2004 ed anzi proponendo

esclusivamente il *voucher*, quale dovuto ristoro, peraltro in misura ridotta rispetto a quanto effettivamente pagato dal consumatore. Inoltre attraverso la previsione di procedure lunghe e onerose nel caso di richiesta di rimborso monetario, anche risultanti in difficoltà di contatto con i servizi di assistenza alla clientela, il professionista avrebbe esercitato un indebito condizionamento nei confronti dei consumatori ostacolando il riconoscimento dei loro diritti, a seguito della cancellazione del volo. Ryanair, altresì, prospettando l'alternativa tra l'acquisto di un altro biglietto aereo più oneroso per la medesima tratta o il riconoscimento del *voucher* di incerto utilizzo ovvero non consentendo l'utilizzo integrale del voucher nonché creando ostacoli nella fruizione del voucher, violerebbe gli **artt. 24 e 25 del Codice del Consumo**, in quanto idonee a vanificare l'esercizio dei diritti *post-vendita* derivanti dal contratto di trasporto e dal citato Reg. (CE) n. 261/2004.

Pratica sub C)

26. Infine, Ryanair avrebbe realizzato una campagna pubblicitaria scorretta ed ingannevole, in violazione degli **artt. 21 e 22 del Codice del Consumo**, invitando i consumatori all'acquisto dei propri biglietti aerei e prospettando la possibilità di cambiare i voli senza il pagamento di alcuna penale o supplemento, mentre il prezzo del biglietto, successivo al cambio volo era più elevato di quelli in vendita al momento e senza indicare un'importante limitazione della promozione, ovvero che il cambio volo doveva essere effettuato i 7 giorni prima della partenza altrimenti si sarebbe dovuta comunque pagare la penale per cambio volo.

27. Risulterebbe pertanto, in base agli elementi istruttori acquisiti, che la condotta sub a) posta in essere dal mese di maggio 2020 sia cessata, anche a seguito delle misure implementate in fase di sub-procedimento cautelare. Risulterebbe, invece, che la pratica sub b) volta alla creazione di ostacoli all'esercizio dei diritti post vendita dei consumatori derivanti dal contratto di trasporto e dal Reg. (CE) n. 261/2004 e la pratica sub c) relativa alla campagna pubblicitaria "cambio volo senza penali", siano state poste in essere dal mese di maggio 2020 e siano tuttora in corso²³.

²³ Cfr. ad esempio le ultime segnalazioni per le diverse pratiche lamentate ad esempio segnalazione prot. n. 17402 del 1/02/2021 e prot. n. 19240 dell'8/02/2021, prot. n. 13892 del 19/01/2021 e del 10 febbraio 2021 prot. n. 19788 e segnalazione del 22 febbraio 2021 prot. n. 22323.

Con la presente, pertanto, si comunica che il termine di conclusione della fase istruttoria è fissato alla data del **18 marzo 2021**.

Si comunica inoltre, ai sensi del medesimo articolo del Regolamento di cui all'oggetto, che le Parti possono presentare, entro 20 giorni dal ricevimento della presente, memorie conclusive o documenti che saranno rimessi al Collegio insieme agli altri atti istruttori per l'adozione del provvedimento finale.

Ai fini della quantificazione dell'eventuale sanzione pecuniaria prevista dall'art. 27, comma 9, del citato Codice del Consumo, si richiede a Ryanair DAC di fornire copia dell'ultimo bilancio ovvero idonea documentazione contabile attestante le condizioni economiche nell'ultimo anno.

Per qualsiasi comunicazione indirizzata all'Autorità, relativa al caso in questione, si prega di citare la Direzione A della Direzione Generale per la Tutela del Consumatore ed il riferimento PS/11865. Per eventuali chiarimenti ed informazioni è possibile rivolgersi alla dottoressa Maria Laura Altavista, al numero 06/85821290.

Il Responsabile del procedimento

Maria Laura Altavista