

Trento, 23 gennaio 2015

Comunicato stampa

AIR FRANCE MULTATA DALL' ANTITRUST SU INIZIATIVA DEL CRTCU:

BASTA "NO SHOW RULE" E POLIZZE ON LINE PIU' TRASPARENTI!

La segnalazione prende le mosse dal caso di una coppia trentina che, a seguito dell'acquisto on line di biglietti aerei a.r. per Atlanta, acquistava, sempre on line, seguendo la sequenza precontrattuale proposta dalla Compagnia Aerea dal sito www.airfrance.it, la polizza assicurativa denominata "AIRFRANCE", comprendente i seguenti prodotti 1) All Inclusive 2) Annullamento 3) Viaggio sicuro.

Per cause loro non imputabili cancellavano la prenotazione, almeno del volo di andata, vedendosi negare sia la possibilità di farlo separatamente dal volo di ritorno, sia il rimborso del prezzo dell'intero biglietto a.r. pagato perché "il contratto assicurativo esclude ogni conseguenza derivante da malattia preesistente, e relative complicanze".

Inviata la segnalazione, l'AGCM ha aperto un procedimento contestando alla compagnia aerea la legittimità di due prassi: 1. la regola del *No show rule* e 2. trasparenza della procedura di vendita di polizze on line.

Ora l'Antitrust ha sanzionato con 80.000 euro Air France per la pratica n. 1: *"per le limitazioni previste dalla Compagnia in caso di mancata utilizzazione, da parte dei consumatori, della prima tratta di un biglietto andata e ritorno o con destinazioni multiple. La condotta consistente nell'annullare il biglietto sequenziale di ritorno, o comunque la richiesta di un supplemento di prezzo imposta al passeggero che voglia effettuare il volo di ritorno non avendo fruito della tratta di andata (la cosiddetta no show rule), costituisce per l'Autorità Antitrust una pratica commerciale scorretta che viola le norme del Codice del Consumo. E ciò con specifico riferimento sia alle modalità di informazione al momento dell'acquisto on line circa l'esistenza di questa regola tariffaria, sia riguardo alla mancata previsione di una specifica procedura che consenta di avvisare la Compagnia aerea, in un tempo ragionevole, di voler comunque effettuare il volo di ritorno.*

Nel corso del procedimento, Air France ha modificato le proprie Condizioni Generali di Contratto, introducendo un'apposita procedura per il mercato italiano. Questa prevede, senza incorrere in ulteriori oneri o sgradite sorprese al momento dell'imbarco, la possibilità di informare la Compagnia dell'intenzione di usufruire della tratta

successiva già acquistata, contemperando così la regola dell'obbligo di utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo con le esigenze dei consumatori.

In tema di no show rule, analoghi provvedimenti sono stati assunti dall'Autorità nei confronti di Alitalia-CAI e Lufthans".

E con 120.000 euro il professionista per la pratica n. 2, infatti, *nel momento in cui propone ai consumatori la polizza di assicurazione viaggio, in abbinamento al servizio di trasporto aereo, omette di fornire loro, o rende in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, tutta una serie di informazioni rilevanti ai fini di una valutazione compiuta circa la natura dei rischi assicurati, delle condizioni della stessa e quindi della convenienza economica all'acquisto del prodotto assicurativo.*

“Grande soddisfazione, innanzitutto per la coppia trentina a cui la compagnia, grazie al nostro intervento – commenta Carlo Biasior direttore del CRCTCU - ha rimborsato non solo il biglietto ma anche i costi dell'assicurazione e le tasse aeroportuali, ma soprattutto per l'importanza sistemica dell'intervento, valido, di fatto, per tutte le compagnie aeree”.

Il CRCTCU è a disposizione per consulenza e assistenza in materia di viaggi e assicurazioni.