No show rule: sanzioni per un milione di euro per British airways ed Etihad

L’Autorità Garante per la Concorrenza e il Mercato (Agcm) ha sanzionato per un totale di un milione di euro le compagnie aeree **British Airways** e **Etihad Airways** per una pratica commerciale scorretta, consistente nell’omessa informativa ai consumatori - durante la procedura di acquisto on line dei biglietti A/R o sequenziali - circa l'esistenza, condizioni e limiti della così detta **no-show rule**, vale a dire la perdita del biglietto di ritorno se il cliente non si presenta per il viaggio d'andata.
Le compagnie sono state multate anche per la mancata predisposizione di una procedura idonea a consentire al passeggero, senza costi aggiuntivi, la fruizione del volo di ritorno (e delle tratte successive del viaggio di andata multi-tratta), anche in caso di mancata utilizzazione del volo di andata o del segmento precedente previsto nel biglietto già acquistato.
Nel contempo, l’Autorità ha accolto gli impegni presentati da **Emirates, Iberia e Klm** volti, da un lato, ad informare adeguatamente il consumatore sull’esistenza e le modalità applicative di tale regola e, dall’altro, ad implementare una procedura intesa a consentire al passeggero la fruizione, senza oneri, dei voli successivi, qualora avverta tempestivamente la compagnia della sua intenzione.
La “no show rule” è una regola tariffaria abbastanza diffusa nel trasporto aereo, soprattutto tra le compagnie non low cost. Secondo questa regola al passeggero che non si presenti all’imbarco del volo di andata – o, in caso di biglietto multi-tratta, del volo precedente - è imposta la cancellazione della tratta di ritorno / successiva contemplata nel biglietto già acquistato, oppure il ricalcolo della tariffa originariamente corrisposta.
Già in passato (per Alitalia, Air France, Lufthansa e Brussels Airlines), l’Autorità ha ritenuto che l’applicazione della no show rule – in sé lecita – dovesse essere accompagnata da un’adeguata informativa alla clientela: tale orientamento è stato avallato dal Consiglio di Stato in relazione alla condotta valutata nel caso Alitalia.
Lo scorso novembre, l’Autorità aveva avviato altrettanti procedimenti nei confronti dei vettori aerei su citati ipotizzando il mancato rispetto dei diritti dei consumatori nell’applicazione della no-show rule.
A conclusione dei propri procedimenti, l’Autorità ha accolto gli impegni presentati da Emirates, Iberia e Klm, che si sono vincolate, per tutti i biglietti venduti in Italia, a permettere l’utilizzo del biglietto di ritorno (e, per i voli con scali intermedi, dei tagliandi relativi alle tratte successive alla prima) qualora il

passeggero avverta entro 24 ore dalla partenza (2 ore in caso di voli A/E in giornata) della propria intenzione di utilizzare il biglietto di ritorno (e gli eventuali tagliandi successivi). Dell’esistenza della no-show rule e di tale specifica regola applicativa per i biglietti acquistati in Italia verrà data notizia sia al singolo consumatore nel corso della procedura di acquisto online, sia sul sito Internet mediante le FAQ e una apposita modifica delle Condizioni Generali di Trasporto ivi disponibili.
British Airways ed Etihad Airways non hanno, invece, inteso modificare le modalità di comunicazione e applicazione della no show rule contestate nel corso del procedimento: per questo sono state multate e dovranno comunque comunicare le misure attuate per ottemperare alla diffida dell'Autorità.