Policy bagagli ingannevole: multate Ryanair e Wizz Air

L’Agcm ha concluso i due procedimenti istruttori avviati nei mesi di settembre e ottobre 2018 nei confronti delle compagnie aeree low-cost Ryanair e Wizz Air, accertando che le modifiche rispettivamente apportate alle regole di trasporto del bagaglio a mano grande, il trolley, costituiscono una pratica commerciale scorretta in quanto ingannano il consumatore sull’effettivo prezzo del biglietto, non includendo più nella tariffa base un elemento essenziale del contratto di trasporto aereo quale è il “bagaglio a mano grande”.

Come emerso dalle istruttorie svolte, dal 1° novembre 2018 le due imprese consentono ai passeggeri di trasportare una sola borsa piccola, da posizionare sotto il sedile, e non il trolley, -con una significativa riduzione dello spazio a disposizione (rispettivamente - 65% e - 52%)- ed utilizzano per il nuovo servizio a pagamento proprio lo spazio dedicato negli aeromobili al trasporto del bagaglio a mano grande, le cappelliere.

Dall’istruttoria è emerso che corrisponde alle abitudini di consumo della quasi totalità dei passeggeri viaggiare con un bagaglio a mano grande al seguito.

Inoltre, il bagaglio a mano costituisce un elemento essenziale del servizio di trasporto aereo e il suo trasporto deve essere permesso senza sostenere alcun costo aggiuntivo. Infatti, anche sulla base della normativa europea in tema di trasporto aereo, i supplementi prevedibili ed inevitabili devono essere ricompresi nel prezzo del servizio base presentato sin dal primo contatto e, quindi, non possono essere separati da questo con la richiesta di somme ulteriori.

Pertanto, con la richiesta di un supplemento variabile tra i 5 ed i 25 euro per il bagaglio a mano grande (a seconda delle diverse modalità di acquisto in fase di prenotazione, al check in ovvero al gate), le due imprese hanno proceduto ad un aumento del prezzo del biglietto in modo non trasparente, scorporando dalla tariffa un servizio essenziale, prevedibile e inevitabile per la quasi totalità dei passeggeri.

Da ciò l’inganno per i consumatori, in quanto il prezzo da pagare alla fine del processo di prenotazione sarà quasi sempre superiore alla tariffa che viene presentata all’inizio del processo, quando avviene l’aggancio, nonché l’alterazione del processo di comparazione con i prezzi degli altri vettori che invece includono il bagaglio a mano.

A Ryanair e Wizzair è stata irrogata una sanzione pecuniaria pari a, rispettivamente, 3 milioni e 1 milione di euro. Le compagnie dovranno comunicare all’Autorità entro 60 giorni le misure adottate in ottemperanza a quanto deciso.