

Ryanair, sanzione di 4,2 milioni per il mancato rimborso dei voli cancellati

Una sanzione per non avere rimborsato ai consumatori il costo dei biglietti per i voli cancellati dopo il 3 giugno 2020, una volta venute meno le limitazioni agli spostamenti legate all'emergenza per Covid-19. Per questo motivo, l'Antitrust ha multato **Ryanair** che dovrà così pagare 4,2 milioni di euro per pratiche commerciali scorrette. Nei giorni scorsi l'Autorità garante per la concorrenza per gli stessi motivi aveva sanzionato anche **easyJet** per 2,8 milioni di euro e **Volotea** per 1,4 milioni di euro. Secondo l'Autorità, le tre compagnie hanno tenuto una condotta gravemente scorretta e non rispondente al canone di diligenza professionale quando – terminate le limitazioni agli spostamenti – hanno proceduto a numerose cancellazioni di voli programmati e offerti in vendita utilizzando sempre la motivazione dell'emergenza sanitaria e continuando a rilasciare **voucher** senza invece procedere al rimborso del prezzo pagato per i biglietti annullati. Inoltre, sono state fornite informazioni ingannevoli e omissive ai consumatori sui loro diritti ed è stato ostacolato e ritardato il riconoscimento del rimborso monetario, attraverso modalità e procedure per indurre – e in alcuni casi anche costringere – il consumatore a scegliere e/o ad accettare il voucher invece del rimborso.

Per alcune compagnie sono state accertate altre condotte scorrette quali il mancato riconoscimento di un ristoro nel caso di **annullamento del viaggio** per la nuova situazione pandemica oppure l'apposizione di ostacoli alla fruizione dei voucher già emessi: ad esempio, costringendo a utilizzare un numero telefonico a pagamento per poter utilizzare i voucher, non effettuando il rimborso monetario alla scadenza degli stessi o ancora non prevedendo la durata di 18 mesi come stabilito dalla normativa emergenziale.

Infine, per quanto riguarda Ryanair, è stata considerata ingannevole anche la **campagna pubblicitaria** diffusa attraverso i principali mezzi di informazione – sempre a partire da giugno – e incentrata sulla possibilità di cambiare il volo gratis (attraverso il claim “Nessuna penale per il cambio” o similari) laddove, invece, la società applicava per il nuovo volo scelto dal consumatore tariffe più alte di quelle che venivano contestualmente praticate sul proprio sistema di prenotazione e prevedeva comunque la penale se il cambio volo avveniva nei 7 giorni precedenti la partenza.