

Trento, 18 giugno 2014

Comunicato stampa

L'Antitrust apre un procedimento contro AIR FRANCE su segnalazione del CRTCU:

- a) no all'utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo (c.d. "no show rule") e
b) mancanza di trasparenza nella vendita on-line di polizze
"annullamento volo"**

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 perchè "il contratto assicurativo esclude ogni conseguenza derivante da malattia preesistente, e relative complicanze".

Peccato che *on-line* il venditore di prodotti assicurativi Air France abbia ommesso di far compilare una scheda anamnestica e/o abbia formulato qualsivoglia richiesta specifica d'informazioni come previsto dall'art. 183 *lett. b)* del Codice delle Assicurazioni Private e avesse ommesso di riportare eventuali esclusioni.

Nello specifico l'Antitrust contesta alla compagnia aerea Air France due prassi potenzialmente sleali:

a) *"il professionista, in caso di vendita di biglietti aerei relativi a più tratte e quindi a distinti servizi di trasporto, specificamente nel caso di biglietti andata e ritorno o con scali intermedi, prevedrebbe l'obbligo di utilizzo sequenziale dei tagliandi di volo (cosiddetta "no show rule"), pena il diniego dell'imbarco per la tratta di ritorno o per quella successiva o il pagamento di supplementi economici; in questo caso la pratica in base alla quale si nega al passeggero la fruizione di uno specifico servizio di trasporto regolarmente acquistato e pagato, in ragione del mero fatto che lo stesso non abbia utilizzato in maniera sequenziale i servizi per le distinte tratte di andata e ritorno (o tramite eventuali scali intermedi), potrebbe risultare scorretta in quanto ingannevole e aggressiva"*.

b) *"nel corso del processo di acquisto di polizze assicurative "annullamento volo" on-line Air France ometterebbe di fornire ai consumatori, o renderebbe loro in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali circa il servizio*

assicurativo proposto – in tutte le sue tre diverse varianti (Air France Annullamento; Air France Viaggio Sicuro; Air France All-Inclusive)- ovvero l'esistenza di numerose esclusioni e limitazioni previste dal contratto assicurativo per le diverse garanzie prestate che riducono sostanzialmente le possibilità per i consumatori di vedersi corrispondere un indennizzo”.

“Siamo molto soddisfatti dell'apertura del procedimento”, commenta Carlo Biasior direttore del CRCTCU e continua “se si concluderà con una condanna porrà fine alla prassi utilizzata da quasi tutte le compagnie aeree della cosiddetta “no show rule” consentendo in tal modo ai consumatori di fruire separatamente dei diversi servizi di trasporto acquistati” e ancora “la mancanza di trasparenza in fase precontrattuale è inaccettabile; sarà interessante conoscere quanti contratti assicurativi la compagnia aerea Air France ha venduto on-line per valutare eventuali azioni civili per i consumatori”.

Del “no show rule” si parla nella proposta di modifica del Regolamento 261/2004 (2013/0072 COD) in questi termini: “la proposta conferma che ai passeggeri non può essere negato l'imbarco su un volo di ritorno per non aver utilizzato la tratta di andata del medesimo biglietto”.

Il CRCTCU è disposizione per consulenza e assistenza in materia assicurativa e di viaggio telefonando allo 0461984751.