

Assicurativo.it

Ecommerce: Agcm sanziona informative incomplete nelle assicurazioni di prenotazioni aeree. Con il legal design non ci sarebbero state sanzioni



di Spataro

*" non hanno fornito, o lo hanno fatto in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali sulla polizza facoltativa destinata a coprire i rischi per l'annullamento del viaggio."
Non e' bastato il semplice link: e' necessario indicare le informazioni essenziali.*

del 2014-02-17 su Assicurativo.it, oggi e' il 29.04.2024

Nel podcast allegato spieghiamo queste sanzioni (1 milione di euro) si sarebbero potute evitare grazie agli studi degli ultimi due anni fatti da lusOnDemand, studi che hanno portato a vincere il privacy hackathon di Londra, 8-9 feb 2014, e il Jam di #legaldesign che abbiamo seguito a Milano.

E' una nozione che richiede competenze diverse e lavoro di squadra, tra avvocati, designer ed esperti del web.

lusOnDemand e' dal 1999 questa figura ponte che sta raccogliendo i professionisti che se ne vogliono occupare, applicando e sviluppando queste nuove tecniche.

Chi vuole lavorare con noi puo' inviare il proprio curriculum su www.iusondemand.com/mail

Le aziende possono chiedere un controllo dei propri contratti sempre su www.iusondemand.com/mail

COMUNICATO STAMPA

TRASPORTO AEREO: DA ANTITRUST SANZIONI PER OLTRE 1 MILIONE DI EURO A RYANAIR E EASYJET PER

MANCATA TRASPARENZA SULLE OFFERTE DELLE ASSICURAZIONI FACOLTATIVE

Ostacolate anche le richieste di rimborso. Multe, rispettivamente, di 850.000 euro e di 200.000 euro.

Ryanair avrà 30 giorni di tempo per comunicare all'Autorità come intende rimuovere i comportamenti scorretti; Easyjet ha già modificato le condotte ritenute scorrette nel provvedimento.

Sanzioni per complessivi 1.050.000 euro a Ryanair (850.000) e Easyjet (200.000) per la mancata trasparenza nelle vendite delle polizze assicurative abbinata all'acquisto dei biglietti e per gli ostacoli posti all'esercizio del diritto di rimborso da parte dei consumatori. Le multe sono state decise dall'Antitrust al termine di due distinti procedimenti per pratiche commerciali scorrette.

L'Autorità ha dato a Ryanair 30 giorni di tempo perché comunichi le iniziative adottate per rimuovere i comportamenti sanzionati; nel caso di Easyjet ha invece tenuto conto delle modifiche apportate dal vettore aereo inglese nel corso del procedimento sia alle informazioni rese sul sito che alle procedure di indennizzo, irrogando una sanzione più contenuta.

Di seguito, i principali profili di scorrettezza delle pratiche sanzionate.

MANCATA TRASPARENZA NELLA VENDITA DELLE POLIZZE ASSICURATIVE

Per l'Autorità, sia Ryanair che Easyjet **hanno violato il Codice del Consumo in quanto non hanno fornito, o lo hanno fatto in modo assolutamente insufficiente e inadeguato, informazioni essenziali sulla polizza facoltativa destinata a coprire i rischi per l'annullamento del viaggio.**

In particolare:

- **nella fase di acquisto sul web, è risultata sommaria l'indicazione dei rischi effettivamente coperti dal contratto di assicurazione, al quale si rinvia solo tramite link;**

- **non è immediatamente reso chiaro l'ammontare della franchigia** prevista in caso di indennizzo, elevata in proporzione al costo del biglietto;

- ugualmente non viene spiegato che il risarcimento non copre le tasse e i diritti aeroportuali.

L'omissione o la non agevole reperibilità delle informazioni necessarie possono in sostanza indurre in errore i consumatori sulla natura del rischio assicurato, molto più limitato in caso di 'annullamento viaggio', nonché in merito alle numerose limitazioni e restrizioni previste dalla polizza di assicurazione, spingendoli ad assumere una decisione di natura commerciale che non avrebbero altrimenti preso.

- A Ryanair l'Autorità ha contestato anche il meccanismo di selezione dell'opzione di acquisto della polizza che il consumatore deve effettuare, risultato particolarmente macchinoso e poco trasparente: vi si accede, con difficoltà, tramite la "tendina" della scelta del Paese di residenza, sotto la dicitura "Non mi assicurare" posizionata, all'interno di un elenco di 21 nazioni, fra i paesi Netherlands e Norway.

LIMITI ALL'ESERCIZIO DEL DIRITTO ALL'INDENNIZZO

In entrambi i procedimenti l'Autorità ha poi ritenuto pratica commerciale scorretta la fee richiesta per il rilascio della certificazione attestante la mancata fruizione del servizio di trasporto, indispensabile per il consumatore ai fini dell'indennizzo delle spese sostenute. Si tratta di un'informazione, ovviamente già in possesso delle compagnie aeree, che potrebbe facilmente essere trasmessa alla compagnia di assicurazione senza gravare sul consumatore.

La fee, in alcuni casi, è addirittura superiore al costo del servizio assicurativo (20 euro la richiesta di Ryanair, 12 euro quella di Easyjet) e si aggiunge all'obbligo di contattare un numero a pagamento: in questo modo, secondo l'Antitrust, chi ha pagato la polizza viene scoraggiato dall'avviare la stessa pratica di rimborso che, in ogni caso, è scontata una franchigia elevata. Infatti, in base ai dati elaborati dagli uffici dell'Autorità nel corso delle due istruttorie, la percentuale di viaggiatori che hanno attivato pratiche di rimborso è stata estremamente bassa.

Roma, 17 febbraio 2014

Hai letto: Ecommerce: Agcm sanziona informative incomplete nelle assicurazioni di prenotazioni aeree. Con il legal design non ci sarebbero state sanzioni

Approfondimenti: [Legal design](#) > [Sanzioni](#) > [Agcm](#) > [Antritrust](#) > [Ecommerce](#) > [Clausole contrattuali](#) > [Informativa](#) > [-y-](#) > [Assicurativo](#) > [Assicurazioni](#) > [Iusondemand](#) >

[Commenti](#) - [Segnalazioni](#) - [Home Assicurativo.it](#)