

Biglietti aerei online, CGUE: non includere nel prezzo supplementi opzionali

venerdì 20 luglio 2012

Sui siti Internet che vendono biglietti aerei l'assicurazione sull'annullamento del volo non deve essere inclusa automaticamente nel prezzo definitivo del biglietto; essendo un supplemento opzionale va proposto attraverso un'operazione esplicita di accettazione (opt-in).

E' quanto precisa la Corte di Giustizia dell'UE, intervenendo in una causa tra la società ebookers.com Deutschland, che gestisce un portale di vendita di biglietti aerei, e un'Associazione dei consumatori tedesca.

Il motivo della controversia è appunto la procedura con cui il portale include l'assicurazione sull'annullamento del volo: viene inserita, al momento della prenotazione tra "le effettive spese di viaggio", insieme alla tariffa del volo e a "tasse e diritti". Soltanto in fondo alla pagina Internet, il cliente viene informato della procedura esplicita di rifiuto (opt-out) per annullare l'assicurazione che è stata automaticamente inclusa.

Secondo l'associazione dei consumatori questa pratica è sbagliata poiché l'assicurazione è un servizio fornito da terzi (la compagnia assicurativa) e va considerato come "supplemento di prezzo opzionale", quindi proposto con un'operazione esplicita di accettazione.

La Corte precisa che il regolamento n. 1008/2008 è diretto a garantire una maggiore trasparenza delle tariffe dei voli in partenza dall'Unione europea. Impone, quindi ai venditori di biglietti aerei l'obbligo di indicare in qualsiasi momento il "prezzo definitivo", cioè la tariffa del volo e il complesso delle tasse, dei diritti e dei supplementi indispensabili ai fini del volo. I "supplementi di prezzo opzionali" relativi a servizi complementari che non sono né obbligatori né indispensabili devono essere comunicati in modo chiaro all'inizio di qualsiasi procedura di prenotazione e la loro accettazione da parte del cliente deve risultare da un'operazione esplicita ("opt-in").

In questo

modo il cliente può scegliere se accettarli o rifiutarli, senza essere indotto ad acquistare servizi complementari non indispensabili al volo.

Secondo la Corte sarebbe in contrasto con l'obiettivo di tutela del cliente subordinare questa tutela alla circostanza che il servizio opzionale sia fornito da una compagnia aerea oppure da un'altra società giuridicamente distinta. Ciò che importa, invece, è che il servizio complementare opzionale e il suo prezzo siano in rapporto con il volo stesso nel contesto della procedura di prenotazione di detto volo.