

Cancellazione voli post Covid, l'Antitrust multa Volotea per 500 mila euro

venerdì 15 aprile 2022

L'Antitrust multa Volotea per 500 mila
per la reiterazione di pratiche già ritenute illecite e relative alla
cancellazione dei voli post Covid e alla gestione dei voucher e dei rimborsi

La
cancellazione dei voli post covid e il gorgo dei voucher e dei rimborsi in cui
si sono ritrovati i consumatori continuano a essere oggetto di attenzione da
parte dell'Antitrust. Nell'ultimo bollettino, quello di oggi, l'Autorità spiega
di aver sanzionato Volotea per 500 mila euro per la reiterazione di condotte
già ritenute illecite. Volotea, dice l'Antitrust nel provvedimento, ha
continuato a cancellare voli – anche fino al mese di settembre 2021 –
utilizzando la motivazione della pandemia anche in assenza di limitazioni agli
spostamenti e il ricorso a questa motivazione non è stato episodico.

Volotea, le pratiche commerciali
contestate

L'Antitrust
aveva accertato, a chiusura di un procedimento ad aprile 2021, «pratiche
commerciali scorrette ed aggressive consistenti nell'aver reso, a seguito delle
cancellazioni dei voli, successivamente al 3 giugno 2020, informazioni
complessivamente ambigue e insufficienti in merito alle cause reali di
cancellazione dei voli e alle modalità di assistenza post-vendita, nonché
nell'aver adottato modalità scorrette, per il rilascio di ristori e rimborsi
spettanti in restituzione del prezzo del biglietto del volo cancellato, che
hanno indotto il consumatore ad accettare il voucher invece del rimborso
monetario».

Le modalità di
assistenza post vendita e quelle per il rilascio dei rimborsi sono state
scorrette e omissive, ha detto l'Antitrust, e non è stata espressa chiaramente
la possibilità di scelta, che dev'essere rimessa al consumatore, circa la
modalità di rimborso per il biglietto del volo cancellato. «Infatti, Volotea
proponeva al consumatore il voucher come prima e più immediata forma di ristoro
per il volo dalla stessa cancellato, rinviando la possibilità di chiedere il
rimborso monetario ad una successiva e specifica richiesta da parte del
consumatore».

L'Antitrust
aveva vietato l'ulteriore diffusione di questa pratica e deciso una multa da 1
milione e 400 mila euro.

Volotea, Antitrust: reiterazione della
pratica

L'Autorità
contesta ora la reiterazione della pratica. Con richieste di intervento
arrivate fra agosto e dicembre 2021, diversi consumatori hanno lamentato che il
vettore continuava ad adottare quei comportamenti che l'Autorità aveva
sanzionato.

Secondo le

segnalazioni, Volotea avrebbe operato la «cancellazione dei voli – anche fino al mese di settembre 2021 – utilizzando la motivazione della pandemia e rilasciando il voucher invece del rimborso monetario, non dando seguito alle richieste di rimborso monetario presentate dai consumatori, e nel caso in cui si fossero utilizzati i voucher, avrebbe trasformato il relativo valore in “credito Volotea”, in quanto decorso il periodo di 12 mesi dal rilascio non riconoscerebbe ai consumatori il rimborso monetario dello stesso, né l'estensione del periodo di validità a 24 mesi».

Altre

segnalazioni hanno riguardato ostacoli e difficoltà a usare il voucher e a ottenere il rimborso a distanza da oltre un anno dal rilascio, relativo ai voli del periodo marzo-maggio 2020, con l'affermazione che il credito fosse scaduto o il voucher non fosse rimborsabile. Alcuni consumatori hanno segnalato il mancato accredito sui mezzi di pagamento dell'importo rimborsato.

È emersa

insomma la reiterazione della pratica commerciale. Volotea, argomenta l'Antitrust, continua a rendere «informazioni scorrette in ordine al rilascio dei voucher e alla possibilità di ottenere il rimborso in denaro del costo del biglietto aereo nonché a creare ostacoli ai consumatori nell'esercizio dei loro diritti volti all'utilizzo integrale del voucher o all'ottenimento del rimborso monetario».

Da qui la

sanzione da 500 mila euro.

Sanzione da 10 mila euro a Blue
Panorama

Un

procedimento di inottemperanza ha colpito anche Blue Panorama che, spiega l'Antitrust in un altro provvedimento sullo stesso bollettino, ha dato solo parzialmente attuazione alle misure proposte come impegni e rese vincolanti a febbraio 2021. Da luglio a ottobre 2021 diversi consumatori hanno infatti segnalato che, a distanza di alcuni mesi dalla richiesta di rimborso monetario del voucher che avevano presentato e dopo l'accoglimento della richiesta, non avevano ancora ricevuto l'accredito del rimborso. In questo caso la sanzione è stata di 10 mila euro.

Fonte HelpConsumatori