

Inviata tramite pec

Alla c.a.
Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato
Piazza G. Verdi, 6/A
00198 Roma

protocollo.agcm@agcm.it

Milano, 18 gennaio 2018

Oggetto: segnalazione pratica commerciale scorretta – Ryanair, modifica policy bagaglio a mano

Altroconsumo, associazione indipendente di consumatori, chiede all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato di valutare, ai sensi della Parte II, Titolo III, del D. lgs. n. 206/2005 (Codice del Consumo) e di successive modificazioni, la scorrettezza della condotta posta in essere dalla società Ryanair descritta di seguito.

In data 15 gennaio u.s. è entrata in vigore la nuova policy della compagnia aerea sul bagaglio a mano.



The image is a screenshot of the Ryanair website. At the top, there is a navigation bar with the Ryanair logo and several menu items: 'Pianifica', 'I miei voli', 'Check-in', 'Noleggio auto', 'Holiday', 'Iscriviti', 'Accedi', 'Info', and a small Italian flag. Below the navigation bar is a large promotional banner. The banner features a photograph of a Ryanair cabin crew member in a blue uniform interacting with passengers. Overlaid on the right side of the banner is a large yellow and blue graphic with the text: 'PRIORITÀ E 2 BAGAGLI A MANO' in bold blue letters, followed by 'L'UNICO MODO PER PORTARE IN CABINA ENTRAMBI I BAGAGLI' in white letters. Below the banner, there is a small line of text: 'Infatti dal 15 Gennaio 2018 è possibile portare a bordo 2 soli bagagli a mano se si acquista "Priorità e 2 bagagli a mano"'. The entire screenshot is enclosed in a thin grey border.

Come si può leggere sul [sito](#) web di Ryanair, secondo le nuove norme, **se non è stata acquistata la priorità e due bagagli a mano “non è possibile portare a bordo il trolley. Il tuo secondo bagaglio verrà registrato al gate d’imbarco e sistemato nella stiva gratuitamente”**. La borsa piccola, invece, “deve rientrare nelle dimensioni di 35 x 20 x 20 cm e deve poter essere sistemata agevolmente sotto il sedile davanti a te. La mancata osservanza comporterà il pagamento di una penale pari a € 50 per articolo al gate di partenza e potrebbe causare ritardi per tutti i passeggeri a bordo”.



Senza priorità

Se non è stato acquistata la Priorità e 2 bagagli a mano, non è permesso portare a bordo il trolley. Il tuo secondo bagaglio verrà registrato al gate d’imbarco e sistemato nella stiva gratuitamente.

La tua borsa piccola deve rientrare nelle dimensioni di 35 x 20 x 20 cm e deve poter essere sistemata agevolmente sotto il sedile davanti a te.

La mancata osservanza comporterà il pagamento di una penale pari a € 50 per articolo al gate di partenza e potrebbe causare ritardi per tutti i passeggeri a bordo.

Solo ai passeggeri che hanno acquistato Priorità e 2 bagagli a mano, Flexi Plus, Plus o Family Plus, è consentito portare a bordo i propri bagagli a mano. Per tutti gli altri è possibile portare in cabina solo il bagaglio più piccolo mentre quello più grande verrà posto in stiva senza costi aggiuntivi.



Priorità e 2 bagagli a mano

Solo ai passeggeri che hanno acquistato **Priorità e 2 bagagli a mano, Flexi Plus, Plus o Family Plus** sarà consentito portare a bordo i propri bagagli a mano.

La tua borsa piccola deve rientrare nelle dimensioni di 35 x 20 x 20 cm e deve poter essere sistemata agevolmente sotto il sedile davanti a te.

Il tuo secondo bagaglio a mano deve rientrare nelle dimensioni di 55 x 40 x 20 cm e deve entrare nel misuratore al gate d'imbarco.

La mancata osservanza comporterà il pagamento di una penale pari a € 50 per articolo al gate di partenza e potrebbe causare ritardi per tutti i passeggeri a bordo.

Altroconsumo ha ricevuto diverse segnalazioni dai propri soci in relazione a questo cambio di policy introdotto da Ryanair, dalle quali emerge una **mancanza di trasparenza nella comunicazione** da parte dell'azienda circa **le tempistiche e le modalità di cambio delle norme** sul bagaglio a mano per quei passeggeri che **hanno acquistato il/i biglietto/i aerei prima dell'inizio della campagna di comunicazione avviata da Ryanair**.

15/1/2018

Ciao in merito a ryanair e bagaglio a mano. socio quando ha acquistato il biglietto il bagaglio a mano senza costi ma il viaggio è previsto per il 25 gennaio. ora ryanair gli scrive dicendo che se vuole portare il bagaglio in cabina deve pagare in più come da nuove regole delle condizioni trasporto. Chiede se ha qualche diritto....

14/1/2018

A fronte di un volo di linea prenotato per il 13 Gennaio, la suddetta azienda ha inviato mail poco chiare sulle nuove disposizioni per il bagaglio a mano da stiva, invitando il cliente ad acquistare priorità e due bagagli a mano, sebbene le nuove politiche fossero in vigore dal 15 gennaio (2 giorni dopo il viaggio acquistato), Nella mail non c'era alcun riferimento alla data di entrata in vigore della nuova politica sui bagagli.

13/1/2018

Il 29 ottobre ho prenotato un volo A/R con condizioni bagaglio differenti (potevo portare in cabina addirittura due bagagli a mano), adesso non ne posso portare nessuno se non pagando a parte. Ho acquistato pensando a delle

condizioni (anche molto pubblicizzate) che adesso non mi vengono applicate. Richiedo di poter viaggiare in base al mio acquisto oppure il rimborso del biglietto. Ho contattato il servizio clienti Ryanair che mi ha risposto che non è previsto rimborso e non posso fare nulla!!

13/1/2018

Ho acquistato due biglietti per due persone con andata programmata per il 13 Gennaio 2018 e ritorno previsto per il 14 Gennaio 2018. Prima del viaggio ho effettuato il check-in online ed ho letto la carrellata di opzioni a pagamento disponibili. Tra queste l'opzione "Priority premium 2 bagagli". Dal sito si capisce che se non avessi effettuato l'upgrade del biglietto acquistando la priorità di imbarco non avrei potuto portare in cabina due bagagli (il trolley e la borsa/zaino di dimensioni contenute) e che quindi, avrei potuto mettere in cabina solo la borsa/zaino e avrei dovuto mettere in stiva il trolley. Per via dell'orario del volo di ritorno e per evitare l'attesa all'aeroporto per il recupero dei bagagli, ho preferito acquistare l'opzione Priority solo per il volo del 14 Gennaio. Ho scoperto oggi che le nuove regole sui bagagli in cabina sono applicabili a partire dal 15 Gennaio e che quindi avrei potuto risparmiare l'upgrade in quanto il trolley sarebbe stato inserito in cabina (sempre che non si fosse superato il limite di trolley in cabina). A dimostrare l'intenzione di Ryanair di ingannare il passeggero, possiedo una e-mail ricevuta poche ore prima del volo di andata e inviata da Ryanair per suggerirmi di acquistare la priorità per il volo che avrei dovuto effettuare da lì a poco in maniera tale da portare 2 bagagli in cabina. Nell'e-mail non c'è alcuna menzione al fatto che questa policy entrerà in vigore dal 15 Gennaio.

12/1/2018

Nel momento in cui ho acquistato il biglietto avevo diritto al trolley a bordo gratuito. Ora Ryanair mi chiede di pagarlo.

12/1/2018

Ho acquistato 5 biglietti aerei A/R Ryanair da Orio al Serio per Norimberga anche considerando di poter imbarcare in cabina i 5 trolley necessari x una più veloce uscita dall'aeroporto. Chiedo che mi venga garantito lo stesso servizio gratuitamente

103519205

socio ha prenotato con Ryanair ad ottobre 2017 un volo aereo per Lanzarote per fine gennaio 2018..legge a suo tempo che poteva portare una piccola borsa + un bagaglio a mano..ora riceve comunicazione che si può portare solo un bagaglio a mano..mi chiede info...

103524684

ha prenotato un volo per febbraio con bagaglio a mano alle condizioni vigenti nel 2017. Oggi riceve una comunicazione da Ryanair con cui vengono modificate le misure del bagaglio a mano in senso restrittivo. Nel caso il passeggero dovesse portare ugualmente il bagaglio a mano con le vecchie misure sarebbe tenuto al pagamento di un costo non al momento specificato. Ci trasmetterà quanto ricevuto da compagnia aerea.

Riteniamo opportuno richiamare l'attenzione di codesta rispettabile Autorità in relazione ad alcuni approfondimenti da noi effettuati.

In data 15/01/2018 è entrata in vigore la nuova policy della compagnia aerea sul bagaglio a mano. La modifica della policy è stata anticipata da Ryanair a decorrere dal 06/09/2017. Dalla prima nota stampa emerge che la nuova policy sarebbe stata applicata, a partire dal 01/11/2017, a tutte le prenotazioni effettuate prima e dopo quella data. L'introduzione della nuova policy è stata poi posticipata al 15/01/2018, come comunicato attraverso le [note stampa](#) del 25/10/2017 e del 14/12/2017. Nella nota stampa del 25/10/2017 è scritto: "La nuova policy bagagli sarà attuata per tutti i viaggi a partire dal 15 gennaio 2018". Non facendo, pertanto, distinzione tra voli prenotati/acquistati precedentemente e antecedentemente a quella data.

Per queste ragioni Altroconsumo, posta la scarsa trasparenza e tempestività nella comunicazione ai consumatori, domanda a codesta rispettabile Autorità se è legittimo che Ryanair applichi ai voli acquistati, precedentemente all'entrata in vigore della nuova policy sui bagagli, un diverso trattamento.

Restiamo naturalmente a disposizione per eventuali chiarimenti. Con i migliori saluti,

Ivo Tarantino
Responsabile Relazioni Esterne

