

“Il trolley è un diritto”

Ryanair e Wizz multate

L'Antitrust: “Il supplemento bagaglio un inganno per i passeggeri”
La replica: chi viaggia può trasportare gratis solo cinque oggetti

ALDO FONTANAROSA, ROMA

Il Garante dei consumatori, l'Antitrust, multa le compagnie aeree Ryanair (per 3 milioni di euro) e Wizz Air (per un altro milione). Secondo il Garante, le due compagnie – una irlandese, l'altra di passaporto ungherese – hanno «ingannato» i loro clienti. Il prezzo del biglietto per volare, da certo è diventato incerto. Da trasparente, si è tramutato in opaco. L'opacità del prezzo è effetto del nuovo supplemento, peraltro variabile nell'importo, che i clienti hanno pagato per imbarcare il loro trolley. Supplemento che è scattato – per i voli da tutti gli aeroporti italiani – fin dal primo novembre del 2018.

Per anni le due compagnie aeree hanno attirato milioni di passeggeri grazie a due formidabili csche. Il biglietto, che costava poco, permetteva di portare con sé un trolley senza pagare alcun surplus. Il trolley, i passeggeri potevano trascinarlo a bordo sistemandolo poi nella capelliera fino a esaurimento degli spazi. Nella peggiore delle ipotesi, il trolley finiva in stiva. Ma il prezzo finale del viaggio non cambiava perché il biglietto includeva sempre e comunque il trasporto del trolley. Non solo. Le due compagnie tolleravano che, insieme al trolley, il passeggero avesse con sé un ulteriore bagaglio personale, sia pure di piccole dimensioni. Come una tracolla per computer, la classica borsa delle viaggiatrici, la busta con gli acquisti del *duty free*.

Dal primo novembre del 2018, le cose sono cambiate. Ryanair e Wizz Air hanno conservato prezzi vantaggiosi per gran parte dei loro biglietti. E i clienti continuano a comprare i loro voli (Ryanair è il primo vettore in Italia, Wizz Air il scsto). Ma questi clienti scoprono solo più avanti – quando completano l'acquisto del biglietto sul sito web oppure quando sono in aeroporto – che il trasporto del trolley non è più gratuito. Ora va pagato. Servono dai 5 ai 25 euro. Non è poco.

3 MLN

Multa a Ryanair.
Trasporta 36 mln
di persone, in un
anno, in Italia

1 MLN

Multa a Wizz Air
che è il sesto
vettore nel
nostro Paese

-65,5%

Ryanair ha
ridotto del 65,5%
le dimensioni dei
bagagli gratuiti

5%

Per Wizz, il trolley
a pagamento
ha ridotto al 5%
i ritardi dei voli

Il Garante non ha dubbi. Siamo di fronte a una tecnica che disorienta e inganna i consumatori. Il prezzo non è immediatamente chiaro. Prende forma poco alla volta, “goccia a goccia”. E questa tecnica – che gli esperti chiamano “drip pricing” – è alla base della multa del Garante. Le persone, quando un prezzo è nebuloso, faticano a capire se sia conveniente comprare il biglietto di quella compagnia. La libertà di scelta alla fine è limitata, e questo non è giusto.

Il Garante ha esaminato il comportamento di Ryanair e Wizz Air per quasi sei mesi. Quando ha formalizzato le accuse, ha chiesto alle compagnie di difendersi. E queste lo hanno fatto con testardaggine. Ryanair ha spiegato che i suoi passeggeri possono ancora portare a bordo un bagaglio personale, e gratuitamente. Questo bagaglio è solo più piccolo (40 per 20 per 25 centimetri). D'altra parte il massimo tribunale europeo – la Corte di Giustizia dell'Ue – avrebbe indicato le cose che una persona ha diritto di portare a bordo. Un primo ricambio di indumenti (tipo calzini, mutande e camicia). Un minuscolo *beauty case*. Il passaporto, poi il cellulare, infine le chiavi di casa. Per portare a bordo queste 4 o cinque cose davvero essenziali, una piccola borsetta (autorizzata senza supplemento) sarebbe più che sufficiente. Nello stesso tempo, la compagnia avrebbe diritto a far pagare il trolley, nella sua visione un qualcosa in più, come un extra.

L'ungherese Wizz Air l'ha buttata in politica. Ha accusato il Garante italiano di aver deciso la multa troppo in fretta comprimendo il suo diritto alla difesa. Non solo. Il nostro Garante avrebbe dialogato ma in modo confuso e scorretto – con le autorità ungheresi. Il nostro Garante, però, ha tenuto il punto. Ha sanzionato le due compagnie e ha dato loro 60 giorni per abbandonare la politica del trolley a pagamento, che resta tuttora in piedi.