



Abuso di posizione dominante. Ryanair sotto indagine da parte dell'AGCM

📅 10/11/2023

📌 TRASPORTI E LOGISTICA, SOCIETÀ, PROSPETTIVE

Marco Stillo

In data 20 settembre 2023, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) ha avviato un'istruttoria nei confronti di Ryanair al fine di verificare se la compagnia aerea abbia abusato della propria posizione dominante nei mercati in cui opera per estendere il proprio potere anche nell'offerta di altri servizi turistici ai danni delle agenzie di viaggio e dei clienti che se ne avvalgono.

Secondo le segnalazioni ricevute, Ryanair avrebbe in primo luogo impedito alle agenzie di utilizzare il proprio sito *web* per effettuare l'acquisto dei biglietti aerei per conto dei propri clienti. Più particolarmente, i termini d'uso di quest'ultimo, che l'acquirente è tenuto ad accettare prima di finalizzare l'acquisto, ne imporrebbero un utilizzo per scopi non commerciali, precludendo così alle agenzie di viaggio la possibilità di servirsene nell'esercizio del mandato ricevuto da parte del cliente. Contrariamente a quanto indicato nei termini e condizioni generali di trasporto,

che disciplinano la gestione del titolo di viaggio e degli eventuali servizi connessi, inoltre, non esisterebbero agenzie autorizzate o contrattualizzate da Ryanair, anche perché è il consumatore a conferire all'agenzia un mandato con rappresentanza che non necessita di alcun accordo commerciale tra quest'ultima e il vettore aereo. Di conseguenza, le agenzie vengono remunerate dai clienti con una *fee* per il servizio reso che non va a modificare il prezzo del biglietto definito dal vettore, non percependo da Ryanair alcuna commissione per la vendita dello stesso. Una volta identificata la prenotazione come proveniente da un'agenzia di viaggio, infine, Ryanair metterebbe in atto una serie di comportamenti volti a bloccare o rendere più difficoltosa la fruizione del servizio acquistato, richiedendo l'intervento diretto del passeggero per lo sblocco della prenotazione e veicolando a quest'ultimo informazioni denigratorie e non veritiere allo scopo di dissuaderlo dall'avvalersi



delle agenzie di viaggi per acquistare i propri biglietti.

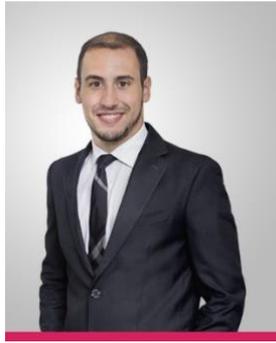
In secondo luogo, Ryanair renderebbe disponibili i propri voli sui Sistemi di Distribuzione Globale (*Global Distribution System, GDS*)¹ a condizioni sia tecniche che economiche peggiorative rispetto a quelle offerte sul proprio sito. Nello specifico, dal punto di vista economico è possibile riscontrare un ingente differenziale di prezzo tra l'offerta presente sul sito e quella disponibile sui GDS, sia sul servizio di trasporto base che sui servizi integrativi (come i bagagli aggiuntivi o la priorità di imbarco). Sulle schermate dei GDS, inoltre, verrebbe in alcuni casi evidenziata una specifica *fee* in misura fissa, che non sarebbe applicata da nessun'altra compagnia e che verrebbe incassata direttamente da Ryanair. Dal punto di vista tecnico, invece, sul canale GDS non sarebbero presenti tutti i voli offerti sul sito, e bensì solo un sottoinsieme, con la possibilità di gestire esclusivamente la fase di vendita ma non quella successiva. Di conseguenza, le modifiche alla prenotazione o la gestione delle procedure di rimborso a seguito della cancellazione del volo dovrebbero essere effettuate direttamente sul sito di Ryanair.

Tutto ciò premesso, secondo l'AGCM Ryanair avrebbe posto in essere una politica commerciale volta a discriminare, in modo sempre più stringente nel tempo, tra i passeggeri che effettuano l'acquisto diretto di biglietti aerei sul proprio sito e quelli che scelgono di ricorrere ad agenzie di viaggio, con

l'obiettivo di accentrare sui propri canali le vendite dei biglietti aerei e degli altri servizi turistici e marginalizzare gli intermediari. Più particolarmente, Ryanair impedirebbe alle agenzie di comprare i biglietti aerei dal proprio sito *web* ricorrendo a sistemi di monitoraggio degli accessi e a blocchi tecnici applicati a valle dell'acquisto tramite agenzia, impedendo ogni operazione *post* vendita prima del completamento del processo di verifica. Tale procedura, pertanto, sottoporrebbe il cliente che ha scelto di rivolgersi a un'agenzia ad un ingiustificato ed ulteriore onere in termini di adempimenti richiesti e di costo aggiuntivo da sostenere, che non trova giustificazione in alcuna oggettiva motivazione di sicurezza. Ryanair, inoltre, farebbe leva sulla propria posizione dominante nei mercati del trasporto aereo per estendere il proprio potere di mercato all'offerta degli altri servizi turistici, impedendo e/o ostacolando le agenzie di viaggio nella vendita del biglietto aereo, che rappresenta tipicamente il punto di accesso con le maggiori potenzialità di *cross-selling* per la vendita degli altri servizi.

Tali condotte, pertanto, configurano un possibile abuso di posizione dominante di natura escludente ai sensi dell'articolo 102 del Trattato sul Funzionamento dell'Unione Europea (TFUE), apparendo idonee ad ostacolare lo svolgimento di una concorrenza effettiva nei mercati della vendita dei servizi turistici a danno delle agenzie di viaggi e con effetti negativi per il benessere dei consumatori che si avvalgono di tali operatori.

¹ I GDS sono sistemi informatici per la gestione della prenotazione e acquisto di biglietteria aerea, utilizzati dalle agenzie di viaggio di maggiori dimensioni.



Marco Stillo

ASSOCIATE

 m.stillo@dejalex.com

 +32 (0)26455670

 Chaussée de La Hulpe 187
1170 - Bruxelles

MILANO

Via San Paolo, 7 · 20121 Milano, Italia
T. +39 02 72554.1 · F. +39 02 72554.400
milan@dejalex.com

ROMA

Via Vincenzo Bellini, 24 · 00198 Roma, Italia
T. +39 06 809154.1 · F. +39 06 809154.44
rome@dejalex.com

BRUXELLES

Chaussée de La Hulpe 187 · 1170 Bruxelles, Belgique
T. +32 (0)26455670 · F. +32 (0)27420138
brussels@dejalex.com

MOSCOW

Potapovsky Lane, 5, build. 2, 4th floor, office 401/12/9 · 101000, Moscow, Russia
T. +7 495 792 54 92 · F. +7 495 792 54 93
moscow@dejalex.com