



UNC
CONSUMATORI.IT

ANTITRUST: segnalazione sulle claim companies. Va fatta chiarezza sui costi reali

20 Dicembre 2018

Comunicato stampa Unione Nazionale Consumatori

L'Unione Nazionale Consumatori ha depositato una segnalazione all'Autorità Antitrust sulla trasparenza dei servizi offerti dalle claim companies che promettono indennizzi in caso di disservizi aerei. Serve chiarezza sui costi addebitati ai viaggiatori e sul fatto che alcuni indennizzi sono automatici.

Roma, 20 dicembre 2018 - “Serve chiarezza sui servizi che promettono rimborsi ai viaggiatori a seguito dei disservizi delle compagnie aeree”. È quanto dichiara Massimiliano Dona, Presidente dell'Unione Nazionale Consumatori, in merito alla segnalazione depositata presso l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato sui servizi delle “claim companies”.

Le cd. “claim companies” sono società online specializzate nelle pratiche di rimborsi dovuti dalle compagnie di volo ai passeggeri che hanno subito disagi, ad esempio, in conseguenza di voli in ritardo, cancellati, in overbooking o dello smarrimento di bagagli, ecc. Il punto è che talvolta pubblicizzano i propri servizi come completamente “gratuiti”, mentre in realtà non sarebbe esattamente così.

Infatti, operatori come *Airhelp*, *Flightright*, *Skygenius*, *Populetic*, *Noproblemflights* sembra trattengano dall'indennizzo ottenuto dal passeggero una somma pari al 25%, iva esclusa, a titolo di commissione (solo *Noproblemflights* pari al 25% iva inclusa). Mentre pare che altre compagnie, quali *Rimborsoalvolo*, *Ilmiovolocancellato*, *Soccorsoalvolo*, *Tuteladelviaggiatore*, offrano al passeggero assistenza gratuita per poi ottenere, in caso di esito positivo della gestione della pratica, un “compenso” direttamente dalla compagnia di volo.

Inoltre, tali “claim companies” dovrebbero indicare in modo evidente che il diritto all'indennizzo in caso di ritardo e cancellazione di un volo o di negato imbarco è previsto per tutti i passeggeri che viaggiano all'interno dell'UE direttamente dal Regolamento UE 261/04 e che, pertanto, si tratta di rimborsi “automatici”, cioè azionabili dagli stessi passeggeri senza l'ausilio di terzi specializzati.

“È urgente che l'Autorità Antitrust verifichi la correttezza di tali pratiche commerciali

anche in virtù delle imminenti partenze natalizie”, conclude l’avvocato Dona.