

QUESTION ÉCRITE E-6146/08
posée par Alfredo Antoniozzi (PPE-DE)
à la Commission

Objet: Pratique commerciale déloyale de Ryanair et problèmes avec la VISA Electron

Les détenteurs de la carte de crédit Visa Electron (carte prépayée ou rechargeable du système Visa créée expressément pour les achats en ligne et dont la diffusion est encore très limitée: seuls 4 % des paiements à Ryanair au Royaume-Uni et en Italie sont effectués avec cette carte) peuvent bénéficier de certains services particuliers, notamment payer, lors de l'achat en ligne, des frais de gestion réduits par rapport aux frais débités lors de l'achat avec des cartes de crédit d'autres systèmes.

Jusqu'il y a peu, Ryanair ne facturait pas de frais de gestion aux clients qui utilisaient la carte Visa Electron pour payer leurs billets. Cependant, depuis quelques semaines, si l'on essaie d'effectuer un achat avec une telle carte, le champ où il faut indiquer le type de carte de crédit utilisée ne permet plus de choisir la carte «Visa Electron», qui est pourtant présente dans les options. Cela oblige donc le client qui effectue un paiement avec Visa Electron à payer les frais de gestion de 10 euros par passager comme s'il payait avec une carte Visa normale ou un autre type de carte de crédit. La situation devient encore plus paradoxale si l'on achète des billets pour plusieurs personnes. Par exemple, si l'on achète un billet pour un même vol pour 10 personnes au cours d'une seule transaction, les frais de gestion s'élèvent à 100 euros (10 euros par billet) et non à 10 euros comme le laisserait penser le fait qu'une seule transaction est effectuée. Ces frais ne sont indiqués nulle part sur le site de la compagnie Ryanair, si ce n'est au moment d'effectuer le paiement, lorsque l'on indique le type de carte de crédit utilisé. De plus, ce n'est qu'après avoir effectué votre choix que le montant total dû augmente simplement, sans aucun avis ni avertissement. En outre, d'autres services offerts par Ryanair, comme l'embarquement prioritaire, le transport des bagages dans la soute, l'assurance vol, requièrent le paiement de frais supplémentaires. Ces options sont sélectionnées d'office et il faut prendre le soin de les désélectionner pour éviter de les payer. Par ailleurs, si l'on considère que les modalités d'achat en ligne des billets des compagnies aériennes présentent souvent des coûts cachés, comme l'ajout de taxes et d'autres commissions seulement dans la phase finale de l'achat des billets, ce qui induit donc les utilisateurs en erreur quant au prix réel à payer et constitue de réelles pratiques commerciales déloyales, la Commission peut-elle expliquer:

1. Pourquoi le site de Ryanair n'accepte plus les cartes de crédit du système Visa Electron?
2. Pourquoi la compagnie Ryanair oblige les passagers à payer des frais supplémentaires de 10 euros par passager, frais qui ne sont à aucun moment signalés, et ce même s'ils achètent plusieurs billets lors d'une seule transaction?
3. ce qu'entend faire la Commission quant aux offres en ligne et aux prix trompeurs des billets des compagnies aériennes?