



noyb - Centro Europeo per i Diritti Digitali  
Goldschlagstraße 172/4/3/2  
1140 Vienna  
AUSTRIA

**Garante per la Protezione dei Dati Personali**

Piazza Venezia 11  
00187 - Roma  
Italia

Vienna, 19 dicembre 2024

numero del caso *noyb*:

**C092**

Reclamante:



Account i Ryanair:

Rappresentato ex

Articolo 80(1) GDPR da:

**noyb - European Centre for Digital Rights**

Goldschlagstraße 172/4/3/2, 1140 Vienna, Austria

Nei confronti di:

**Ryanair DAC ("Ryanair")**

Ufficio Ryanair di Dublino

Airside Business Park

Swords, Co. Dublin

Irlanda

Riguardo a:

Violazione degli articoli 5(1), 6(1), 9, 12(2), 17(1) GDPR

## RECLAMO

## 1. RAPPRESENTANZA

1. *noyb* - European Center for Digital Rights è un'organizzazione senza scopo di lucro attiva nel campo della protezione dei diritti e delle libertà degli interessati con sede legale in Goldschlagstraße 172/4/2, 1140 Vienna, Austria, numero di registro ZVR: 1354838270 (di seguito: "*noyb*", vedi **Allegato 1**). *noyb* rappresenta la reclamante ai sensi dell'Articolo 80(1) GDPR (**Allegato 2**).

## 2. PANORAMICA GENERALE

2. Ryanair richiede la creazione obbligatoria di un account utente per i clienti interessati all'acquisto di biglietti aerei. Da dicembre 2023 è necessaria una "*verifica*" dei nuovi account. Secondo il comunicato stampa di Ryanair (**Allegato 3**), l'obiettivo principale della verifica dell'identità clienti è quello di "*proteggere i clienti dal fenomeno di 'ghost brockering', dal 'phishing' e da altre truffe tecnologiche malevole utilizzate dai truffatori online e dalle OTA pirata*".<sup>1</sup> Con l'acronimo "OTA" ci si riferisce alle agenzie di viaggio online (in inglese: *Online Travel Agencies*).<sup>2</sup>
3. Tale policy, tuttavia, non si limita, come afferma il controller, a proteggere i consumatori. Essa persegue invece – anche – gli interessi commerciali di Ryanair. In particolare, la pratica di impedire a terzi di acquistare i voli Ryanair per poterli vendere direttamente sul sito web Ryanair, con annessi servizi aggiuntivi (come auto a noleggio e offerte alberghiere), che altrimenti verrebbero venduti dalle OTA se i consumatori prenotassero con loro, risulta essere un chiaro interesse commerciale.
4. Questo approccio è in contrasto con il GDPR e, contemporaneamente, con la disciplina in materia di concorrenza. Il requisito di verifica obbligatoria costituisce un ostacolo ingiustificato alla rivendita dei voli da parte di, in modo che Ryanair possa beneficiare dalla vendita di servizi aggiuntivi. Per quanto noto, nessun'altra compagnia aerea operante nell'UE crea ostacoli di questo tipo per l'acquisto di un biglietto aereo tramite servizi di terze parti. In aggiunta, Ryanair tratta più dati (sensibili) di quanto sia necessario per il contratto (cfr. Articolo 6(1)(b) GDPR) e non ha nemmeno una base giuridica valida per il trattamento dei dati biometrici (cfr. Articolo 9(1) GDPR).

## 3. FATTI DEL CASO

5. Il [REDACTED] 2024 la reclamante ha cercato di acquistare un biglietto aereo Ryanair. Per farlo, la reclamante ha dovuto creare un account ("myRyanair") poiché Ryanair non offre la possibilità di acquistare un volo come "ospite" sul sito web o sull'app mobile della compagnia (**Allegato 4**).
6. Pertanto, il [REDACTED] 2024 la reclamante ha creato un account sull'App di Ryanair con l'indirizzo e-mail [REDACTED].

---

<sup>1</sup> <https://corporate.ryanair.com/news/ryanair-launches-new-customer-account-verification-to-protect-customers-from-internet-scams/>

<sup>2</sup> Ad esempio: Trivago ([link](#)); hotels.com ([link](#)); Skyscanner ([link](#)); Kiwi ([link](#)).

7. Per completare la registrazione dell'account, Ryanair ha chiesto alla reclamante di verificare l'account. Tale verifica era obbligatoria, in quanto non vi era alcuna possibilità di evitarla. Alla reclamante sono state offerte due opzioni (**Allegato 5**):
- la prima opzione è la "Verifica Express" (opzione pre-selezionata). Alla reclamante è stato chiesto di fornire un documento d'identità governativo (una foto del fronte e del retro del documento), di attivare la fotocamera e di eseguire alcune azioni davanti alla fotocamera per il riconoscimento facciale. I dati video vengono poi incrociati con la foto della reclamante presente sul suo documento d'identità;
  - la seconda opzione era la "Verifica Standard", con la quale Ryanair chiede alla reclamante di fornire un documento d'identità e una firma, che viene confrontata con la firma presente sul documento d'identità.<sup>3</sup>
8. La reclamante ha eseguito la "Verifica Express" pre-selezionata (**allegati 6-15**).
9. Il [REDACTED] 2024, la reclamante ha prenotato un volo con Ryanair [REDACTED] all'aeroporto di [REDACTED] per il [REDACTED] 2024 (**Allegato 16**).
10. Dopo il volo, la reclamante ha deciso di non mantenere l'account con Ryanair e di cancellarlo. Non riuscendo a trovare l'opzione per cancellare l'account, la reclamante ha controllato online come fare. La reclamante ha quindi trovato una pagina web di Ryanair offriva la seguente opzione:
- "È possibile disattivare il proprio account effettuando il login, cliccando sul cerchio del proprio profilo in alto a destra nella schermata e selezionando 'Informazioni personali'. Da qui sarà possibile disattivare il proprio account"* (**Allegato 17**).
11. Tuttavia, la reclamante non è riuscita a trovare alcun pulsante che le permettesse di cancellare o anche solo di "disattivare" l'account sul sito web di Ryanair. La reclamante ha quindi provato a cancellare l'account direttamente dall'App di Ryanair. Non è riuscita a trovare questa opzione nell'App. Al contrario, l'app le ha chiesto di aggiungere ulteriori informazioni, in particolare il titolo, il nome, il cognome, la data di nascita, la nazionalità e il numero di telefono (**Allegato 18**).
12. Nel complesso, la reclamante è stata costretta a fornire dati personali del tutto sproporzionati e non necessari e, per di più, non ha potuto cancellare tali informazioni in seguito all'acquisto del volo.

#### 4. VIOLAZIONI

13. Ryanair ha violato le seguenti disposizioni del GDPR:

(a) Per quanto riguarda la creazione forzata di un account:

- Il principio della minimizzazione dei dati (Articolo 5(1)(c) GDPR).

(b) Per quanto riguarda il processo di verifica obbligatoria:

- Il principio di limitazione della finalità (Articolo 5(1)(b), GDPR).

---

<sup>3</sup> Vedere anche: <https://help.ryanair.com/hc/bg/categories/12502321260433-myRyanair-Account> alla voce "Qual è la differenza tra Verifica Express e Verifica Standard?".

- Il principio della minimizzazione dei dati (Articolo 5(1)(c) GDPR).
- L'obbligo di avere una base giuridica per il trattamento dei dati biometrici (Articoli 6 e 9 GDPR).

(c) Per quanto riguarda la mancanza di un'opzione per cancellare il proprio account:

- L'obbligo di agevolare i diritti dell'interessato (Articolo 12(2) GDPR).

#### 4.1. VIOLAZIONE 1: CREAZIONE FORZATA DI UN ACCOUNT

##### 4.1.1. La creazione obbligatoria di un account per l'acquisto di un biglietto aereo viola il principio della minimizzazione dei dati (Articolo 5(1)(c) GDPR)

14. Il principio della minimizzazione dei dati (Articolo 5(1)(c) GDPR) richiede che vengano trattati solo dati personali adeguati, pertinenti e limitati a quanto necessario. Il Considerando n° 39 del GDPR aggiunge che i dati personali devono essere trattati solo se la finalità del trattamento non può essere ragionevolmente soddisfatta con altri mezzi.
15. Secondo la CGEU, il concetto di necessità deve essere inteso come "*...l'assenza di alternative praticabili e meno invasive*".<sup>4</sup>
16. In generale, la richiesta di creare un account per un acquisto online pare ben lontana dall'essere "necessaria".<sup>5</sup>
17. Nel caso di specie, Ryanair ha richiesto alla reclamante di creare un account per acquistare un biglietto aereo sul sito web e sull'App. Secondo l'Informativa sulla privacy di Ryanair, la finalità del trattamento dei dati sarebbe quella di consentire ai clienti di effettuare il login, utilizzare il servizio myRyanair e salvare i documenti di viaggio nel proprio account myRyanair (**Allegato 19**, Pagina 5). Nulla di tutto ciò è necessario per il semplice acquisto di un biglietto.
18. Di conseguenza, praticamente tutte le altre compagnie aeree offrono la possibilità di acquistare biglietti aerei senza creare un account (ad esempio Lufthansa, Austrian Airlines, Swiss, EasyJet, Air France, LOT (Polish Airlines), SAS Scandinavian Airlines, ITA Airways, Brussels Airlines, Eurowings, Norwegian, Aer Lingus, Aegean Air, Finn Air, KLM e molte altre in Europa).
19. Ryanair non indica alcuna ragione convincente per cui il suo caso sia diverso e sia dunque necessario un account per acquistare un biglietto aereo. In realtà, non solo quest'azione non è affatto necessaria per il servizio che Ryanair fornisce, ma costituisce anche una tecnica per bloccare e impedire alle OTA di svolgere la loro attività. Un atteggiamento anticoncorrenziale da parte di Ryanair.

---

<sup>4</sup> CGUE, 4 luglio 2023, *Meta Platforms*C-252/21, par. 99 ([link](#)). Inoltre, l'APD svizzera ha ritenuto che collegare il processo di ordinazione online a una responsabilità obbligatoria del cliente violi il requisito di necessità e quindi il principio di proporzionalità del trattamento dei dati, ai sensi della Legge federale svizzera sulla protezione dei dati - FDPIC, 15 aprile 2024, *Digitec Galaxus AG*, par. 147 ([link](#)).

<sup>5</sup> Nelle Linee guida 4/2019, la CEPD fa l'esempio di una libreria online che "*utilizza un modulo di contatto standard, che richiede informazioni tra cui la data di nascita, il numero di telefono e l'indirizzo di casa del cliente*" al fine di acquistare e consegnare libri. Il CEPD ritiene che queste informazioni non possano essere richieste a meno che il titolare del trattamento non dimostri chiaramente che sono altrimenti necessarie e per quale motivo - CEPD, Linee guida 4/2019 sull'articolo 25 Protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione per impostazione predefinita, pag. 22/par. 76, esempio 1 ([link](#)).

20. Ryanair viola quindi l'Articolo 5(1)(c) GDPR.
21. Anche se la creazione di un account in quanto tale fosse da considerarsi necessaria (ma non si vede come), di certo non è necessario richiedere copia di un documento d'identità, dati biometrici o una firma per la creazione dell'account.

## 4.2. VIOLAZIONE 2: VERIFICA OBBLIGATORIA

### 4.2.1. Violazione del principio di limitazione della finalità (Articolo 5(1)(b) GDPR)

22. Ryanair richiede a tutti i clienti con nuovi account di verificare la propria identità (**Allegato 3**). Sia nel caso in cui l'interessato scelga la verifica "Express" o "Standard", Ryanair richiede che venga fornita una foto di un documento di identità, fronte e retro.
23. La reclamante è stata informata del fatto che la verifica fosse necessaria per (i) ricevere aggiornamenti diretti sulla prenotazione, (ii) ridurre i rischi di frodi informative e (iii) avere accesso a tariffe ridotte (**Allegato 20**).
24. In un altro documento, tuttavia, il controller adopera un'ulteriore spiegazione, che non pare in linea con quanto descritto in precedenza. In particolare, il nuovo account sarebbe necessario a "*verificare che sia il cliente a creare l'account e non un intermediario terzo che non ha alcun rapporto commerciale con Ryanair, che potrebbe aver fornito dati errati per le prenotazioni*" (**Allegato 19**, Pagina 4-5).
25. Secondo il centro stampa di Ryanair, la verifica dell'account del cliente serve a "*proteggere i clienti dal 'ghost brokering', dal 'phishing', da altre truffe tecnologiche malevole impiegate da truffatori online e dalle OTA pirata*".<sup>6</sup>
26. Queste incongruenze sollevano dubbi sull'effettiva ragione alla base del processo di verifica.
27. In realtà, va sottolineato che parte dell'attività di Ryanair consiste nell'offrire prodotti aggiuntivi ai voli. Tra questi prodotti aggiuntivi e/o correlati vi sono gli hotel e le auto a noleggio. Questi prodotti sono promossi direttamente attraverso il sito web di Ryanair quando si prenota un volo. Se il volo viene prenotato tramite un'agenzia di viaggi, Ryanair non può offrire questi servizi aggiuntivi. La scelta di Ryanair di rendere la creazione di un account obbligatorio e di imporre un processo di verifica, di fatto, esclude gli OTA dal poter offrire i propri servizi alla clientela di Ryanair.
28. L'atteggiamento aggressivo di Ryanair nei confronti delle agenzie di viaggio online si evince anche giurisprudenza disponibile in materia. Ad esempio, in un caso recentemente deciso dalla Corte Suprema spagnola, Ryanair ha tentato di citare in giudizio un'agenzia di viaggi per "scraping" del suo sito web. Il ricorso è stato rigettato.<sup>7</sup> Simili azioni sono state intraprese anche in Francia, dove Ryanair ha criticato SAS OPODO per aver anch'essa effettuato scraping dei contenuti del sito web di Ryanair e averli riutilizzati sul proprio sito. Anche in questo caso Ryanair ha perso il ricorso<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> Ryanair, " Ryanair lancia una nuova verifica delle responsabilità dei clienti per proteggerli dalle truffe su Internet " ([link](#)).

<sup>7</sup> Tribunal Supremo. Sala de lo Civil, 30 ottobre 2012, (ECLI:ES:TS:2012:9153) ([link](#)).

<sup>8</sup> Cass. Com., 10 febbraio 2015, 12-26.023 (ECLI:FR:CCASS:2015:C000168) ([link](#)). Ryanair ha sostenuto che questa pratica le arrecava un pregiudizio in quanto violava il suo diritto d'autore sul suo database. La Corte Suprema francese ha ritenuto che Ryanair non potesse beneficiare del diritto d'autore sul suo database e ha quindi respinto la richiesta.

29. Recentemente, in un procedimento presso la Corte Commerciale di Barcellona, è stato ordinato a Ryanair (come misura provvisoria) di cessare le proprie pratiche nei confronti di una delle OTA, eDreams ODIGEO, che violavano la legge spagnola sulla concorrenza sleale.<sup>9</sup>

30. Inoltre, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM) indaga su Ryanair dal 2023 anche in relazione al processo di verifica. Nella decisione di avvio dell'indagine, l'AGCM ritiene che Ryanair abusi della sua posizione dominante. In particolare, l'AGCM scrive:

*"[...] Ryanair faccia leva sulla posizione dominante detenuta sui mercati del trasporto aereo per estendere il proprio potere di mercato all'offerta degli altri servizi turistici (hotel, noleggio auto, ecc.), impedendo e/o ostacolando le agenzie di viaggio nella vendita del biglietto aereo, che tipicamente è il primo acquisto che viene effettuato nell'organizzazione di una vacanza e che, pertanto, rappresenta il 'punto di accesso' con le maggiori potenzialità di cross-selling per la vendita degli altri servizi. Ciò risulta coerente con quanto espressamente dichiarato nell'Annual Report 2022, in cui Ryanair si dice preoccupata di perdere clienti diretti a vantaggio degli intermediari e in particolare delle OTA, che 'potrebbero portare a una riduzione del numero di clienti che prenotano direttamente dal sito di Ryanair e conseguentemente una riduzione dei proventi da servizi ancillari'."*<sup>10</sup>

31. Il processo di verifica è descritto dall'AGCM come un "[...] un ingiustificato ed ulteriore onere in termini di adempimenti richiesti [...]".<sup>11</sup>

32. Secondo quanto sopra, il processo di verifica rende le prenotazioni da parte delle agenzie di viaggio più difficili, se non impossibili, al fine di garantire un vantaggio economico di Ryanair. Tale pratica distorce il mercato limitando artificialmente la concorrenza, in violazione del diritto della concorrenza.

33. Questi casi dimostrano il reale intento dietro le dichiarazioni di Ryanair. La società, molto semplicemente, vuole commercializzare i propri voli, direttamente e senza intermediari, attraverso il proprio sito web.

34. Il processo di verifica richiesto da Ryanair come condizione necessaria per l'acquisto di un biglietto aereo ha quindi una finalità illegittima. Chiedere a qualcun altro di agire per conto di un utente, come ad esempio istruire un intermediario alla prenotazione di un volo, è una pratica legale consolidata e riconosciuta. Non spetta a Ryanair metterla in discussione.

35. Sembra quindi che la finalità del trattamento dei dati personali della reclamante fosse illegittima, in violazione dell'Articolo 5(1)(b) GDPR. Poiché la finalità è in contrasto con la legge sulla concorrenza, il trattamento dei dati viola anche il principio di liceità di cui all'Articolo 5(1)(a) GDPR. In altre parole, Ryanair cerca di sacrificare la privacy dei propri clienti per il proprio vantaggio economico.

#### **4.2.2. Violazione del principio di minimizzazione dei dati (Articolo 5(1)(c) GDPR)**

36. Tuttavia, anche nel caso in cui si ritenga che tale verifica abbia una finalità legittima, il trattamento dei dati non è di certo necessario per le finalità comunicate alla reclamante (cfr. **Allegato 20**).

---

<sup>9</sup> <https://www.webwire.com/ViewPressRel.asp?aId=325077>

<sup>10</sup> AGCM, Avvio istruttoria, Provvedimento n. 30772, 14<sup>th</sup> settembre 2023, par. 42, [https://www.agcm.it/dotcmsCustom/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/41256297003874BD/0/E86F5E949BE2F054C1258A3500344CB2/\\$File/p30772.pdf](https://www.agcm.it/dotcmsCustom/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/41256297003874BD/0/E86F5E949BE2F054C1258A3500344CB2/$File/p30772.pdf)

<sup>11</sup> AGCM, Avvio istruttoria, Provvedimento n. 30772, 14<sup>th</sup> settembre 2023, par. 36, [https://www.agcm.it/dotcmsCustom/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/41256297003874BD/0/E86F5E949BE2F054C1258A3500344CB2/\\$File/p30772.pdf](https://www.agcm.it/dotcmsCustom/getDominoAttach?urlStr=192.168.14.10:8080/41256297003874BD/0/E86F5E949BE2F054C1258A3500344CB2/$File/p30772.pdf)

- (i) Un documento d'identità (e i dati biometrici), di per sé, non sono necessari per verificare se un indirizzo e-mail o un numero di telefono sono associati alla stessa persona. Pertanto, quest'azione non può garantire una comunicazione diretta con la persona interessata.
- (ii) Fornire informazioni sensibili come un documento d'identità (e dati biometrici) non previene la criminalità informatica, piuttosto crea maggiori rischi in caso di violazione dei dati personali. Vista la frequenza delle violazioni degli account, l'approccio logico per le finalità comunicate alla reclamante non sarebbe quello di chiedere sempre più dati personali durante la creazione dell'account. Al contrario, la prevenzione di ulteriori accessi illegali in un secondo momento può essere raggiunta attraverso misure di sicurezza tecniche, come, ad esempio tramite l'autenticazione "a due fattori".
- (iii) Per la reclamante non è assolutamente chiaro come una copia di un documento d'identità (e dei dati biometrici) possa contribuire alla riduzione delle tariffe. La scansione dei documenti di identità sembrerebbe essere, nel lungo termine, in realtà una misura anticoncorrenziale che porta a prezzi più alti per i consumatori.
37. Di conseguenza, l'invio di una copia di un documento d'identità governativo, che è inerente al meccanismo di verifica di Ryanair, non è necessario per le finalità (in ogni caso molto discutibili) indicate al ricorrente e viola pertanto l'Articolo 5(1)(c) GDPR.
38. Inoltre, nessun'altra compagnia aerea utilizza un simile processo di verifica. Pertanto, non può essere necessario per il trasporto di un passeggero, che è il servizio in questione.<sup>12</sup>

#### 4.2.3. Nessun consenso valido per il trattamento dei dati biometrici (Articoli 6 e 9 GDPR)

39. Per quanto riguarda l'opzione "Verifica Express", Ryanair sostiene che la base giuridica per la raccolta e il trattamento dei dati biometrici durante la verifica dell'account del cliente sia il consenso esplicito dei consumatori (**Allegato 19**, Pagina 4-5). Ciò rispecchia il requisito previsto dall'Articolo 9(2)(a) del GDPR. Tuttavia, se un cliente non vuole dare il proprio consenso e rifiuta la "Verifica Express", dovrà comunque sottoporsi alla "Verifica Standard" (**Allegato 5**).
40. Ai sensi dell'Articolo 4(11) GDPR, per consenso si intende *"qualsiasi manifestazione di volontà libera, specifica, informata e inequivocabile dell'interessato".*
41. Il Considerando n°32 GDPR, si afferma che *"non dovrebbe pertanto configurare consenso il silenzio, l'inattività o la preselezione di caselle"*. Come ha osservato la EDPB, l'abilitazione di default delle opzioni più invasive per i dati induce gli utenti a mantenere questa preselezione ed è considerata un *design ingannevole*.<sup>13</sup> Inoltre, la CGUE ha esplicitamente affermato che il consenso ex Articolo 4(11), e Articolo 6(1)(a) GDPR non è validamente prestato per mezzo di una casella di controllo pre-selezionata che l'utente deve deselezionare per non fornire il proprio consenso.<sup>14</sup>
42. Come spiegato ulteriormente nel Considerando n°42 GDPR: *"Il consenso non dovrebbe essere considerato liberamente prestato se l'interessato non è in grado di operare una scelta automaticamente libera o è*

---

<sup>12</sup> CGUE, 4 luglio 2023, *Piattaforme MetaC-252/21*, par. 99 ([link](#))

<sup>13</sup> CEPD, Linee guida 03/2022 sui modelli di progettazione ingannevoli nelle interfacce delle piattaforme di social media: come riconoscerli ed evitarli, par. 55 ([link](#)).

<sup>14</sup> CGUE, 1 ottobre 2019, *Planet 49 GmbH, C-673/17*, par. 65 ([link](#)).

*nell'impossibilità di rifiutare o revocare il consenso senza pregiudizio".* In altre parole, il consenso non è valido se l'interessato non ha una vera scelta, si sente costretto ad acconsentire o subirà conseguenze negative se non acconsente, come indicato nelle Linee guida CEPD 05/2020.<sup>15</sup>

43. Ryanair richiede la creazione di un account e la verifica della propria identità per poter acquistare un biglietto aereo. La reclamante non poteva acquistare un biglietto aereo senza passare attraverso il processo di verifica, sia esso la "Verifica Express" o la "Verifica Standard".
44. In particolare, la reclamante è stata indotta a scegliere la "Verifica Express", che comporta il trattamento di dati biometrici, attraverso la terminologia e il design utilizzati da Ryanair. Dalla terminologia utilizzata ("Verifica Express" contro "Verifica Standard") e dal design (l'immagine di un orologio, che insinua che si tratta di un trattamento più rapido), la "Verifica Express" sembra essere più veloce e più facile della "Verifica Standard".
45. Inoltre, l'opzione "Verifica Express" era pre-selezionata (**Allegato 5**) e quindi non era una scelta univoca, né tanto meno esplicita.
46. Inoltre, i clienti non sanno che l'opzione "Verifica Express" implica la necessità di fornire a Ryanair altri dati. Per effettuare questa verifica, la reclamante ha dovuto caricare una sua foto (da cui vengono estratti i dati biometrici) e un documento d'identità. Ciò solleva seri dubbi sulla natura informata del consenso.<sup>16</sup>
47. Va notato che anche se la reclamante non avesse acconsentito alla "Verifica Express", avrebbe dovuto eseguire la "Verifica Standard". Secondo Ryanair, ciò comporta il caricamento di (i) una foto della firma e (ii) una foto di un documento d'identità (**Allegato 5**). Un'azione aggiuntiva che la reclamante deve compiere per rifiutare il consenso impedisce che questo sia dato liberamente.<sup>17</sup> Inoltre, in tutte le situazioni in cui il volo è previsto a breve termine, non c'è alternativa alla "Verifica Express", poiché la "Verifica Standard" richiede fino a 7 giorni.<sup>18</sup>
48. Alla luce di tutti i suddetti elementi, è chiaro che la reclamante non ha fornito un consenso valido. Ryanair ha trattato illegalmente i dati personali della reclamante, violando l'articolo 5(1)(a) GDPR, nonché l'articolo 9(2)(a) GDPR.

### **4.3. VIOLAZIONE 3: NESSUNA OPZIONE PER CANCELLARE L'ACCOUNT**

#### **4.3.1. Non è possibile la cancellazione dal sito web o dall'App (Articolo 12(2) GDPR).**

49. La reclamante voleva cancellare il suo account ma non è riuscita a farlo né sul sito web né sull'App, nonostante abbia seguito le istruzioni di Ryanair riportate nell'**Allegato 17**.
50. Sembra che le informazioni fornite da Ryanair, sebbene chiare e facilmente accessibili, fossero errate, dato che seguendo le istruzioni non è stato possibile cancellare l'account. Pertanto, Ryanair non ha adottato

---

<sup>15</sup> CEPD, Linee guida 05/2020 sul consenso ai sensi del Regolamento 2016/679, par. 13 ([link](#)).

<sup>16</sup> Inoltre, durante la verifica del reclamante non era disponibile alcun link all'Informativa sulla privacy.

<sup>17</sup> CGUE, 11 novembre 2020, *Orange România ACC-61/19*, par. 50 ([link](#)). Va ricordato che nascondere l'opzione di rifiuto nel secondo livello di un cookie banner è già considerato uno sforzo eccessivo perché il consenso sia validamente prestato, anche se comporterebbe solo due clic invece di uno, cfr. CEPD, Report of the work undertaken by the Cookie Banner Taskforce, par. 8 ([link](#)).

<sup>18</sup> <https://help.ryanair.com/hc/en-us/articles/12893356449681-What-are-the-two-options-for-online-verification>

misure adeguate per "facilitare" il diritto dell'interessato alla cancellazione dei dati, violando l'Articolo 12(2) GDPR.

51. Inoltre, sul sito web o sull'App non era presente alcuna opzione per cancellare l'account.

#### **4.3.2. Obbligo di cancellazione (Articolo 17(1) GDPR)**

52. Poiché Ryanair ha trattato illegalmente i dati personali della reclamante a partire dalla creazione dell'account e dalla procedura di verifica, i dati personali in questione devono essere cancellati (Articolo 17(1)(d) GDPR). Tale obbligo è indipendente da una richiesta della reclamante.<sup>19</sup>

### **5. RICHIESTE**

53. Sulla base degli elementi di fatto e di diritto sopra rappresentati, e di qualsiasi altro elemento di fatto o di diritto che possa emergere nel corso del procedimento, la reclamante richiede che l'autorità di protezione dei dati dichiari che,

- a. il trattamento da parte di Ryanair dei dati personali della reclamante in relazione alla creazione obbligatoria di un account è illegittimo.
- b. il trattamento da parte di Ryanair dei dati personali della reclamante in relazione alla creazione obbligatoria di un account non è necessario.
- c. il trattamento da parte di Ryanair dei dati personali della reclamante in relazione alla "Verifica Express" è illegittimo.
- d. Ryanair non ha agevolato il diritto alla cancellazione della reclamante.

54. Sulla base degli elementi di fatto e di diritto sopra rappresentati, e di qualsiasi altro elemento di fatto o di diritto che possa emergere nel corso del procedimento, la reclamante chiede all'autorità competente di ordinare a Ryanair:

- a. cancellare l'account Ryanair della reclamante associato all'indirizzo e-mail [REDACTED]
- b. cancellare i dati personali della reclamante trattati durante la "Verifica Express".
- c. cessare di richiedere alla reclamante di creare e verificare un account in futuro.

55. Sulla base degli elementi di fatto e di diritto sopra rappresentati, e di qualsiasi altro elemento di fatto o di diritto che possa emergere nel corso del procedimento, la reclamante suggerisce all'autorità competente di:

- a. ordinare a Ryanair di rendere i propri trattamenti conformi al GDPR.
- b. ordinare a Ryanair di cancellare tutti i dati personali trattati illegalmente.
- c. imporre una sanzione amministrativa pecuniaria efficace e dissuasiva a Ryanair, tenendo conto del fatto che la compagnia tratta dati personali sensibili in modo illegale e cerca di trarre vantaggi commerciali dalle violazioni del GDPR.

Con osservanza,

---

<sup>19</sup> CGUE, 14 marzo 2024, *Budapest Főváros IVC-46/23*, par. 37-38 ([link](#))

Firma