

**COLLEGE VAN
BEROEP**

Dossier 2009/00638 CvB

Beslissing van het College van Beroep

In het appel van : Ryanair Limited, gevestigd te Dublin, appellante,
geïntimeerde : , wonende te geïntimeerde,
inzake : de beslissing van de Reclame Code Commissie van
25 november 2009 in dossier 2009/00638.

1. De procedure

Appellante (hierna ook: Ryanair) is tijdig in beroep gekomen van de aan deze uitspraak gehechte beslissing van de Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie).

Geïntimeerde heeft op het appelschrift gereageerd.

Het College van Beroep (hierna: het College) heeft de zaak behandeld in zijn vergadering van 18 januari 2010.

Geïntimeerde heeft ter vergadering zijn standpunt mondeling toegelicht. Namens Ryanair is niemand ter vergadering verschenen.

2. De grieven

Deze kunnen als volgt worden samengevat.

Ryanair voldoet aan de verplichting in artikel 3 van de Reclamecode Reisaanbiedingen (RR), nu alle prijzen waarmee zij adverteert alle niet-optionele toeslagen bevatten, inclusief de check-in fee. Ryanair heeft dit aangetoond aan de hand van duidelijke voorbeelden. Nu de Commissie aan dit bewijs is voorbijgegaan, is haar beslissing in strijd met de Europese regelgeving en gebaseerd op een klacht die feitelijk onjuist en in strijd met de waarheid is. Als gevolg daarvan zouden consumenten worden misleid indien de beslissing wordt uitgevoerd. In dat geval dient Ryanair met prijzen te adverteren die hoger zijn dan de prijzen die de consument moet betalen.

3. Het antwoord in appel

De grieven zijn gemotiveerd weersproken.

Het standpunt van geïntimeerde kan als volgt worden samengevat.

Het inchecken maakt een onlosmakelijk deel uit van een vlucht en mag dus niet apart in rekening worden gebracht. Ryanair houdt zich slechts sporadisch aan deze verplichting. Uitsluitend bij de speciale actietarieven wordt geen aparte fee voor het inchecken in rekening gebracht. Deze actietarieven zijn echter slechts beperkt beschikbaar wat betreft boekingsperiode, beschikbare stoelen en vluchten. Bij alle andere tickets (de overgrote meerderheid) dient men minimaal € 5,- per vlucht te betalen bovenop het op de website voor die vlucht genoemde bedrag. Er is dan geen mogelijkheid om gratis in te checken. Blijkbaar is Ryanair ten onrechte van mening dat alleen de speciale actietarieven als reclame gelden. Een website is een vorm van reclame die, ook wat betreft de normale tarieven aan de eisen van artikel III onder 1 RR dient te voldoen.



Dossier 2009/00638 CvB

4. De mondelinge behandeling

Geïntimeerde licht zijn standpunt toe.

Volgens geïntimeerde leeft Ryanair bij slechts 5% van de vluchten artikel III onder 1 RR na. In de overige 95% is de toeslag voor het online inchecken niet in de prijs van de vlucht verdisconteerd. Nu het om een vaste onvermijdbare toeslag gaat, handelt Ryanair door het voorgaande in strijd met artikel III onder 1 RR.

5. Het oordeel van het College

5.1.

De grieven lenen zich voor gezamenlijke behandeling.

5.2.

Het College stelt voorop dat ingevolge artikel III onder 1 RR aanbieders hun prijzen dienen te publiceren inclusief de hun op het moment van publicatie bekende vaste onvermijdbare kosten die voor de aangeboden diensten aan de aanbieder moeten worden betaald. Niet in geschil is dat Ryanair aan deze verplichting voldoet voor zover het betreft de door haar aangeboden vluchten waarvoor een bijzonder actietarief geldt. In de specifieke reclame-uiting waarover de Commissie heeft geoordeeld betreft het de vlucht van Eindhoven naar London-Stansted voor € 5,--. Vaststaat dat dit bedrag inclusief de toeslag voor het online inchecken is.

5.3.

Ten aanzien van de vluchten waarvoor geen bijzonder actietarief geldt, heeft geïntimeerde gesteld dat bij dergelijke reizen altijd een toeslag voor het online inchecken in rekening wordt gebracht. Ryanair stelt echter dat bij alle geadverteerde tarieven de online check-in fee in de prijs is begrepen. Het College verwerpt deze stelling van Ryanair. Ryanair heeft immers in beroep tegenover hetgeen geïntimeerde gemotiveerd heeft aangevoerd, niet aangetoond dat in de normale tarieven - de tarieven waarvoor geen bijzonder actietarief geldt - op haar website de toeslag voor het online inchecken reeds is verdisconteerd. Deze toeslag wordt afzonderlijk in rekening gebracht en kan, zoals geïntimeerde terecht betoogt, niet als een zuiver optionele toeslag worden beschouwd, nu de reiziger voor het online inchecken altijd minimaal € 5,-- is verschuldigd bovenop het normale tarief waarvoor de vlucht op de website www.ryanair.com wordt aangeboden.

5.4.

In de specifieke reclame-uiting waarover de Commissie heeft geoordeeld, gold deze toeslag, naar het College begrijpt, voor de vluchten vanaf Eindhoven naar bestemmingen waarvoor destijds meer dan € 5,-- moest worden betaald, te weten Alghero, Alicante, Girona, Marseille, Milaan, Pescara, Porto, Madrid en Rome. Het College is op grond van het voorgaande van oordeel dat ingevolge artikel III onder 1 RR bij de vluchten die op de website www.ryanair.com voor het normale tarief worden aangeboden, de toeslag van € 5,-- als onvermijdbare en op het moment van publicatie bekende bijkomende kostenpost in de prijs had moeten zijn verdisconteerd. Nu Ryanair dit heeft nagelaten, acht het College de uiting in strijd met artikel III onder 1 RR.

5.5.

Op grond van het voorgaande wordt beslist als volgt.



Dossier 2009/00638 CvB

6. De beslissing

Het College bevestigt de beslissing van de Commissie.

De voorzitter

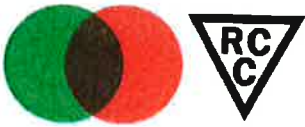
Mr. W.A.M. van Schendel

De secretaris

mr. L. Lagerweij

Gewezen door mr. W.A.M. van Schendel, voorzitter, P.L. Blok, E.H. Glasius,
mr. N.A.M. van Herten en mr. H.P. Kuijpers, leden.

Amsterdam, 10 februari 2010



Beslissing van de Reclame Code Commissie

In de zaak van : [redacted] wonende te [redacted]; klager,
tegen : Ryanair Limited, gevestigd te Dublin (Ierland), adverteerder.

De procedure

Klager heeft bij e-mail van 26 augustus 2009 bezwaar gemaakt tegen de hierna te noemen reclame-uiting van adverteerder.

Adverteerder heeft bij brief van 22 september 2009 tegen de klacht verweer gevoerd.

Klager heeft gerepliceerd bij e-mail van 28 september 2009.

Adverteerder heeft gedupliceerd bij brief van 8 oktober 2009.

De Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie) heeft de klacht behandeld in haar vergadering van 13 oktober 2009.

Beide partijen waren niet ter vergadering aanwezig.

De bestreden uiting

Het betreft de website www.ryanair.com, waarop een vlucht van Eindhoven naar London-Stansted wordt aangeboden voor € 5,00.

Een kopie van de betreffende websitepagina is aan deze beslissing gehecht.

De klacht

In de reclame-uiting staat een link naar een website-pagina waar de 'optionele kosten' staan. Bij deze kosten staan onder meer de kosten van het online inchecken. Inchecken is echter een essentieel en vast verplicht onderdeel van een vlucht. Het aanmerken van de kosten voor het online inchecken als 'optionele kosten' is in strijd met de Reclamecode Reisaanbiedingen (RR).

Het verweer

De tarieven in de reclame-uitingen van adverteerder zijn alle gepubliceerd inclusief belastingen en toeslagen en tevens inclusief de verplichte toeslag van € 5,- voor het online inchecken. Wanneer sprake is van een actie-tarief, is de toeslag voor het online inchecken bij de prijs inbegrepen. Aan passagiers die geen gebruik maken van de mogelijkheid om online in te checken, wordt een toeslag van € 40,- berekend voor het inchecken op het vliegveld. Deze kosten worden slechts in rekening gebracht als men niet online incheckt en zijn derhalve vermijdbaar.

Adverteerder acht haar reclame-uitingen in overeenstemming met de Reclamecode Reisaanbiedingen.



De repliek en dupliek

Klager en adverteerder blijven bij hun standpunt en lichten dit nader toe.

Het oordeel van de Commissie

Op grond van artikel III onder 1 RR zijn aanbieders gehouden tot het hanteren van correcte en duidelijke prijzen in hun reclame-uitingen en dienen deze gepubliceerd te worden inclusief de op het moment van publicatie bekende onvermijdbare kosten.

Adverteerder stelt dat alle vaste kosten bij de in de reclame-uiting vermelde prijs zijn inbegrepen. Uit de informatie op de website blijkt echter dat, bovenop het voor de bewuste reis geldende tarief waarmee wordt geadverteerd, onder meer € 5 in rekening wordt gebracht voor het online inchecken. Anders dan adverteerder, die deze kosten op de website als 'optionele kosten' aanmerkt, beschouwt de Commissie deze kosten als onvermijdbare en op het moment van publicatie bekende kosten. Voor de betreffende reis wordt immers minimaal € 5,- in rekening gebracht voor het inchecken. Nu deze toeslag niet is inbegrepen bij het in de gewraakte uiting vermelde tarief, heeft adverteerder gehandeld in strijd met artikel III onder 1 RR.

De beslissing

Gelet op het voorgaande acht de Commissie de uiting in strijd met artikel III sub 1 van de Reclamecode Reisaanbiedingen. Zij beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Partijen hebben, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld, de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij het College van Beroep, onder gelijktijdige storting van het voor de behandeling van het beroep verschuldigde bedrag.

Het beroepschrift dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze uitspraak in het bezit te zijn van het College van Beroep, waarvan het secretariaat gevestigd is te Amsterdam. Het postadres van het secretariaat is: postbus 75684, 1070 AR Amsterdam.

De voorzitter

Mr. M.E. Leijten

De secretaris

Mr. W. Hengeveld

Gewezen door mr. M.E. Leijten, voorzitter, mr. M. Beerthuizen, J. de Groot, mr. R.J. Haakmeester en drs. I. Lasschuijt, leden.

Amsterdam, 25 november 2009

Op 30 november 2009 heeft de Commissie, nadat zij ontdekte dat onder deze beslissing de verkeerde datum '25 december 2009' stond, ambtshalve deze datum gewijzigd in de juiste datum, te weten '25 november 2009'.

De secretaris



Dossier 2009/00638

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'W. Hengeveld', with a long horizontal line extending to the right from the bottom of the signature.

Mr. W. Hengeveld

Amsterdam, 30 november 2009

