



**RECLAME CODE
COMMISSIE**

Uitspraak

09-10-2023

Reizen en toerisme

Status	Compliant		
Dossiernr:	2023/00411	Product/dienst:	Reizen en toerisme
Datum:	15-09-2023	Motivatie:	Misleiding Prijs(vermelding)
Uitspraak:	VT (=voorzitterstoewijzing gedeeltelijk (voor zover nodig)	Medium:	Digitale Marketing Communicatie

De bestreden reclame

Op de website shop.fletcher.nl/actie staat een aanbieding voor een nachtje weg voor 2 personen.

Er staat onder meer:

“Van € 79,00 voor € 29,90

[...]

Je betaalt nu slechts € 29,90 voor een hotelovernachting voor twee personen in één van de ruim 110 deelnemende hotels in Nederland.

[...]

Bekijk de actievoorwaarden, volg onderstaande stappen en bestel je e-ticket snel!~

Nachtje weg voor 2 personen € 29,90.”

Samenvatting van de klacht

Adverteerder biedt een nachtje weg aan voor 2 personen voor € 29,90. In de tekst bij de aanbieding wordt de prijs herhaald. De aanbieding is niet voor de aangeboden prijs te boeken.

Als een consument namelijk op de bestelknop klikt en de persoonsgegevens invult en betaalt, wordt een e-ticketcode toegestuurd, waarmee de overnachting kan worden geboekt. Pas bij het verzilveren van de e-ticketcode blijkt er nog € 5 aan onvermijdbare reserveringskosten en € 6 aan tax & handling fee betaald te moeten worden. Daarmee valt de overnachting € 11 duurder uit dan de in de reclame genoemde prijs. Omdat deze kosten onvermijdbaar zijn had

adverteerder deze moeten opnemen in de aanbiedingsprijs. Dit volgt ook uit de eerdere uitspraak in de zaak 2017/00803. Als wordt geoordeeld dat de kosten variabel zijn, dan hadden deze in ieder geval in directe nabijheid van de prijs moeten worden getoond.

Nu de kosten in de reclame geheel niet worden genoemd, wordt gevraagd te oordelen dat de reclame misleidend is en de uitspraak te voorzien van een Alert. Dit gezien de eerdere uitspraken over reclame van adverteerder, namelijk in de zaken 2017/00803 en 2015/01193.

Samenvatting van het verweer

Uit de klacht blijkt dat pas op een laat moment reserveringskosten en tax & handling fee in rekening worden gebracht. Adverteerder rekent al enige tijd geen reserveringskosten meer. Door een administratieve fout werden bij de aanbieding per ongeluk nog reserveringskosten in rekening gebracht. Het was echter niet de bedoeling reserveringskosten in rekening te brengen en daarom waren deze ook niet (direct) bij de aanbiedingsprijs genoemd. De aanbieding is offline gehaald en voor alle getroffen consumenten zijn de reserveringskosten vervallen. Los van het schadeloos stellen van de consumenten is de administratieve fout gecorrigeerd.

Adverteerder heeft met de Autoriteit Consument & Markt overeenstemming bereikt over een toezegging op basis waarvan de consument nog duidelijker zal worden geïnformeerd over de voorwaarden van vouchers. Onderdeel van de toezegging is dat in de directe nabijheid van de aanbiedingsprijs expliciet wordt aangegeven dat nog een tax & handling fee verschuldigd is in het hotel. Aangezien dit vermijdbare kosten zijn, kunnen deze niet worden opgenomen in de aanbiedingsprijs. Per ongeluk is dit in de bestreden reclame niet direct bij de aanbiedingsprijs gebeurd en was dit pas op een later moment zichtbaar. Bij toekomstige acties zullen de tax & handling fee vanaf de actiepagina worden benoemd.

Het oordeel van de voorzitter

1. De klacht komt erop neer dat het arrangement niet te boeken is voor de aangeboden prijs van € 29,90. Omdat later in het boekingsproces bleek dat er nog reserveringskosten en tax & handling fee moeten worden voldaan.
2. Over de reserveringskosten heeft adverteerder aangegeven dat er sprake was van een fout en dat deze niet in rekening hadden moeten worden gebracht. De klacht is op dit punt gegrond. Nu het gaat om vaste en onvermijdbare reserveringskosten hadden deze in de aanbiedingsprijs moeten worden opgenomen. Dit is niet gedaan en dat maakt de reclame in strijd met het bepaalde sub III, artikel 1 van de Reclamecode Reisaanbiedingen (RR). Omdat adverteerder heeft aangegeven dat er bij boekingen geen reserveringskosten meer zijn verschuldigd en dit ook vast is komen te staan op basis van de website, zal een aanbeveling om niet meer op een dergelijke wijze te adverteren worden gedaan voor zover nog nodig.
3. Over de tax en handlingskosten heeft adverteerder aangegeven dat deze vanaf nu duidelijker op de website bij de aanbiedingsprijs zullen worden aangegeven. De klacht is op dit punt gegrond. Voor zover het kosten betreft die niet vast zijn, omdat de door de gemeentes geheven belastingen onderling kunnen verschillen, hadden deze kosten op grond van de RR direct naast of onder de geadverteerde prijs op transparante wijze moeten worden opgenomen. Voor zover deze kosten wel vaststaand zijn, hadden deze in de geadverteerde prijs moeten worden opgenomen. Hieraan is in de bestreden reclame niet voldaan. Dit maakt de reclame in strijd met het bepaalde sub III, artikel 1 RR. In de reclame werd pas bij het doorklikken op de website duidelijk dat er nog tax & handlingskosten moesten worden voldaan. Nu adverteerder heeft aangegeven dit te hebben aangepast en dit ook uit de website is gebleken, zal een aanbeveling worden gedaan voor zover nog nodig.
4. Klager heeft verzocht om een alert in verband met een aanbeveling aan adverteerder in 2015 en 2017. De voorzitter oordeelt op grond van het voorgaande dat op dit moment onvoldoende aanleiding bestaat om deze uitspraak te voorzien

van een Alert en zo onder de aandacht van een breed publiek te brengen.

5. Op grond van het voorgaande wordt als volgt beslist.

De beslissing van de voorzitter

Gelet op wat hiervoor is overwogen onder 2) en 3) acht de voorzitter de reclame in strijd met het bepaalde sub III, artikel 1 RR en wordt voor zover nog nodig aanbevolen om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.