



**RECLAME CODE
COMMISSIE**

Uitspraak

09-10-2023

Reizen en toerisme

Dossiernr:	2023/00409	Product/dienst:	Reizen en toerisme
Datum:	12-09-2023	Motivatie:	Misleiding Prijs(vermelding)
Uitspraak:	VT (=voorzitterstoewijzing) (gedeeltelijk)	Medium:	Digitale Marketing Communicatie

De bestreden reclame

Het gaat om de website www.fletcher.nl voor zover daarop een landkaart staat met alle hotels van adverteerder en specifiek een aanbieding is te zien voor het Hotel-Restaurant Het Witte Huis in Soest met een vanaf-prijs van € 37,50 per persoon.

Samenvatting van de klacht

Er wordt geadverteerd met een vanaf-prijs van € 37,53 per persoon. Een consument mag verwachten dat als een datum wordt gekozen waarop de vanaf-prijs geldt de totale prijs voor een overnachting met twee personen tweemaal dit bedrag is, namelijk € 75,06. Tijdens het boeken komt er echter nog € 3 per persoon per nacht bij voor tax & handling fee.

Deze kosten zijn niet opgenomen in de prijsaanbieding en dat terwijl de exacte kosten wel vaststaan. De tax & handling fee is namelijk uitgedrukt in een bedrag per persoon per nacht en de prijzen in de prijskalender op de website worden ook uitgedrukt in prijzen per persoon per nacht.

De € 3 per persoon per nacht had moeten worden opgenomen in de aanbiedingsprijs.

Als de kosten wel variabel zijn, dan hadden deze direct bij de prijs moeten worden vermeld. Dit is ook niet gedaan. Dat deze kosten pas ter plekke moeten worden voldaan, doet niet af aan de verplichting deze wel te noemen in de aanbieding. Klager verwijst hier naar de eerdere uitspraken 2017/00803, 2014/00689 en 2014/00689A en wat daarin is bepaald over het opnemen van onvermijdbare kosten.

Ook is niet duidelijk wat de kosten van tax & handling fee van € 3 per persoon per nacht inhouden. In beginsel gaat het bij een tax & handling fee om toeristenbelasting en de kosten voor het afdragen van de toeristenbelasting. De gemeente Soest brengt echter geen toeristenbelasting in rekening. Nu deze gemeente dit niet doet, hoeft de accommodatie-eigenaar ook geen toeristenbelasting af te dragen en maakt de accommodatie ook geen kosten om belastingen af te dragen. Daarnaast gooit het betreffende hotel — en adverteerder in bredere zin — de bedragen die het zou afdragen aan de gemeente op één hoop met handlingskosten die het zelf in rekening brengt. Daarmee is niet te

controleren welk deel van die verplichte kosten bestaat uit belasting, als deze al verschuldigd is, en welk deel naar het hotel gaat.

Tot slot wordt verzocht de uitspraak te voorzien van een alert.

Samenvatting van het verweer

Naar aanleiding van de klacht is gekeken naar het vermelden van de tax & handling fee bij het noemen van de vanaf-prijs. Er is hierbij ook gekeken hoe andere aanbieders dit doen. De conclusie is dat andere aanbieders het anders danwel niet vermelden op de website. Als gekeken wordt naar de website van adverteerder dan worden bij alle 4 stappen richting het einde van het boekingsproces de tax & handling fee genoemd. Maar omdat belangrijk is dat de gasten duidelijkheid hebben over de prijzen, zal vanaf 1 oktober 2023 op de website de vanaf-prijs op de landkaart worden aangepast.

Over de tax & handling fee wordt nog opgemerkt dat deze niet altijd onvermijdelijk is. Als wordt geannuleerd, als er sprake is van een no show of als een consument in dezelfde gemeente woont, worden deze kosten niet in rekening gebracht.

Voor de toeristenbelasting in de gemeente Soest geldt dat er weliswaar geen toeristenbelasting wordt geheven, maar dat de gemeente met alle logiesverschaffers een overeenkomst heeft afgesproken, waarbij er jaarlijks een toeristenbijdrage wordt verrekend. De jaarlijkse toeristenbijdrage is vergelijkbaar met de betaling van toeristenbelasting.

De beslissing van de voorzitter

1. Het gaat er in deze zaak om of de overnachting bij Hotel-Restaurant Het Witte Huis in Soest is te boeken voor de geadverteerde vanaf-prijs van € 37,53 per persoon.
2. Als de aanbieding wordt aangeklikt op de website en vervolgens een datum wordt geselecteerd met genoemde vanaf-prijs, dan verschijnt er eerst een totaalprijs van € 79 voor twee personen. Vervolgens wordt hierop een korting van € 3,95 toegepast onder de noemer ("Uw Fletcher Friend Voordeel"). Door deze korting wordt het totaalbedrag € 75,05. Dit is één cent minder dan de aangeboden vanaf-prijs van € 37,53 per persoon (te weten € 75,06 in totaal). Vervolgens staat onder deze totaalprijs van € 75,05 "exclusief tax & handling fee € 3 p.p.p.n. (te voldoen in het hotel)". Omdat het bedrag vast staat, te weten € 3 per persoon per nacht, de aanbieding ook per persoon en per nacht is en deze kosten voor het overgrote deel van de consumenten moeten worden voldaan, hadden deze kosten direct in de aanbiedingsprijs moeten worden opgenomen. Nu dit niet is gedaan is de aanbieding in strijd met het bepaalde sub III, artikel 1 van de Reclamecode Reisaanbiedingen (RR). Dat er in een enkel uitzonderingsgeval geen toeristenbelasting hoeft te worden voldaan, bijvoorbeeld in geval van een annulering, no-show of een consument die in de betreffende gemeente woont, maakt dit niet anders. Voor het overgrote deel van de consumenten zijn dit onvermijdbare kosten, die om die reden in de prijs moeten zijn opgenomen. De klacht is op dit punt gegrond.
3. Nu in het verweer gemotiveerd is aangegeven dat de gemeente Soest wel degelijk toeristenbelasting int, maar dat op andere wijze doet, namelijk door jaarlijkse betaling door de logiesverschaffer van één bedrag, mogen deze kosten onder de noemer "tax fee" worden doorberekend aan de consument. Voor een consument maakt het geen verschil of er op de accommodatie toeristenbelasting moet worden voldaan of een aan toeristenbelasting vergelijkbare vergoeding op basis van een overeenkomst met de betreffende gemeente en logiesverschaffers. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.
4. Klager heeft verzocht om een alert in verband met een aanbeveling aan adverteerder in 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) acht de voorzitter de reclame in strijd met het bepaalde sub III, artikel 1 Reclamecode Reisaanbiedingen. Adverteerder wordt aanbevolen om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken. Voor het overige wijst de voorzitter de klacht af.