



## Reizen en toerisme

<b>Status</b>	Compliant		
<b>Dossiernr:</b>	2023/00410	<b>Product/dienst:</b>	Reizen en toerisme
<b>Datum:</b>	12-09-2023	<b>Motivatie:</b>	Misleiding Voornaamste kenmerken product
<b>Uitspraak:</b>	VT (=voorzitterstoewijzing gedeeltelijk (voor zover nodig)	<b>Medium:</b>	Digitale Marketing Communicatie

### De bestreden reclame

Het gaat om een reclame voor Hotel-Restaurant Koogerend in Den Burg op de website [www.fletcher.nl](http://www.fletcher.nl). Er staat onder meer: "Flexibel annuleren. Maak gebruik van de zekerheid van flexibel annuleren. Hiermee kunt u de boeking annuleren tot 24 uur voor de dag van aankomst. Om welke reden dan ook!".

### Samenvatting van de klacht

Tijdens het boeken van een kamer voor een verblijf van 25 tot 26 september 2023 in het Fletcher Hotel-Restaurant Koogerend in Den Burg kan de optie "flexibel annuleren" worden aangevinkt. Er staat dat de boeking kan worden geannuleerd tot 24 uur voor de dag van aankomst.

Direct schuin daaronder staat de tekst: "Geen risico: Gratis annuleren t/m 19 september 2023".

Een consument zal de tekst "Gratis annuleren t/m 19 september" in die zin opvatten dat het annuleren tot en met die datum geen geld zal kosten. Als de optie "flexibel annuleren" wordt aangevinkt blijft de tekst over gratis annuleren t/m 19 september in beeld staan. Een consument mag daarom verwachten dat er gratis kan worden geannuleerd tot en met 19 september 2023. Toch brengt adverteerder, wanneer een consument de optie "flexibel annuleren heeft aangevinkt" en vóór 19 september 2023 annuleert, een bedrag van € 10 in rekening. Volgens de bijgevoegde factuur gaat het om kosten voor een annuleringsverzekering.

Als wordt gekozen voor de optie "flexibel annuleren" dan staat er niet dat de € 10 altijd verschuldigd is, ongeacht of een consument wel of niet annuleert. Al mag zulke belangrijke informatie niet weggestopt worden in algemene voorwaarden, ook daar staat niet dat de optie "flexibel annuleren" een verzekeringsproduct is met een betalingsverplichting.

Hoewel uit de annuleringsfactuur blijkt dat de reiziger een verzekeringsproduct van € 10 afsluit met de optie "Flexibel annuleren" laat adverteerder na om een verzekeringskaart of verzekeringsvoorwaarden te tonen of op te sturen. Een consument kan dus geen kennis nemen van de voorwaarden van de verzekering. Ook dit is in strijd met de regels.

Ook als een consument de optie “flexibel annuleren” aanvinkt, dan blijft de groene en opvallende tekst “Geen risico: gratis annuleren t/m 19 september” in beeld staan. Dat strookt niet met de betalingsverplichting die een reiziger aangaat met de optie “flexibel annuleren”. Dit maakt de reclame misleidend.

De handelwijze van adverteerder wijkt af van de standaard. Het is gebruikelijk dat een consument tegen een hoger kamertarief een flexibele annuleringsoptie krijgt. De consument betaalt dat hogere tarief alleen als daadwerkelijk wordt overnacht. Kijkend naar de voorwaarden van de flexibele optie van een willekeurig ander hotel dan staat er “Annuleer je boeking voor jun. 9 om 12:00 a.m. en ontvang volledige restitutie. De tijden zijn gebaseerd op de lokale tijd van de accommodatie”. Die uitleg laat geen ruimte voor een andere interpretatie dan dat een consument een volledige restitutie ontvangt bij annulering voor een bepaald moment.

Gezien de eerdere uitspraak van de Reclame Code Commissie uit 2021 (2021/00030) wordt verzocht de uitspraak te voorzien van een Alert.

### Samenvatting van het verweer

Bij vorige vergelijkbare klachten is adverteerder in het gelijk gesteld.

Naar aanleiding van deze klacht is nog een keer gekeken naar de reserveringsmodule op de website en is besloten per direct de communicatie aan te passen. Dit betekent dat als wordt gekozen voor flexibel annuleren de tekst “Geen risico; Gratis annuleren t/m 19 september 2023” is weggehaald en er nu staat “U kunt annuleren tot 24 uur voor de dag van aankomst”.

### Het oordeel van de voorzitter

Klager maakt bezwaar tegen de reclame op de website voor zover daar de optie staat “flexibel annuleren” en “Hiermee kunt u de boeking annuleren tot 24 uur voor de dag van aankomst” en rechts daarnaast ook de tekst te zien is “Geen risico: Gratis annuleren t/m 19 september” (voor een verblijf van 25 tot 26 september 2023). Volgens klager had duidelijker moeten worden aangegeven dat als van de optie “flexibel annuleren” gebruik wordt gemaakt er altijd € 10 is verschuldigd, onafhankelijk van de vraag of en wanneer wordt geannuleerd. Klager stelt dat de gemiddelde consument door de reclame namelijk verwacht dat altijd gratis kan worden geannuleerd tot en met 19 september 2023.

De klacht slaagt. In de reclame staat dat van de optie “flexibel annuleren” gebruik kan worden gemaakt tot 24 uur voor de dag van aankomst voor een bedrag van € 10. Ook staat daar direct naast “Geen risico: Gratis annulering t/m 19 september 2023”. Door beide teksten “flexibel annuleren” en “Geen risico: Gratis annulering t/m 19 september 2023” naast elkaar te gebruiken is de reclame verwarrend. Het is niet duidelijk of bij het aanvinken van de optie “flexibele annulering” de bijbehorende betaling ook verschuldigd is, als direct na de boeking of, zoals in dit geval, voor 19 september, wordt geannuleerd. De reclame is hierdoor voor consument onduidelijk over de kenmerken of voordelen van de optie “flexibel annuleren”. Dit maakt de reclame in strijd met artikel 8.2 onder b van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Nu de gemiddelde consument er bovendien toe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat anders niet was genomen, is de reclame misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

Adverteerder heeft aangegeven de reserveringsmodule op de website naar aanleiding van de klacht te hebben aangepast en dat de optie “flexibel annuleren”, waarbij voor € 10 tot 24 uur voor de dag van aankomst kan worden geannuleerd niet meer in combinatie met de tekst “Geen risico: Gratis annuleren tot en met 19 september” wordt gebruikt. Vastgesteld is dat de website van adverteerder op dit punt ondertussen is aangepast. De voorzitter wijst dit klachtonderdeel toe en zal gezien het verweer van adverteerder gebruik maken de bevoegdheid een aanbeveling te doen voor zover nog nodig.

Klager heeft verzocht om een alert in verband met een aanbeveling aan adverteerder in 2021. 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.

Op grond van het voorgaande wordt als volgt beslist.

### **De beslissing van de voorzitter**

De voorzitter acht de reclame in strijd met artikel 7 van de Nederlandse Reclame Code en beveelt adverteerder — voor zover nog nodig — aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.