



**STICHTING
RECLAME CODE**

NIEUWS

VISTAPRINT B.V. N_



Datum:	5 april 2011
Dossiernr:	2011/00087
Uitspraak:	Aanbeveling
Product / dienst:	Reizen en toerisme
Motivatie:	Misleiding (overig), Bijzondere Reclamecode
Medium:	Digitale marketing communicatie

De bestreden reclame-uitingen

1.
Het betreft op de website www.vueling.nl aangeboden vliegreizen.
2.
Voorts betreft het een brochure waarop op de achterzijde het telefoonnummer van de Klantenservice staat.

De klacht

De klacht luidt - samengevat – als volgt.

Ad 1.

Volgens de website kan men betalen via creditcard of PayPal. In de uitingen wordt geen melding gemaakt van kosten van deze betaalwijzen. Pas ná keuze van het ticket, ná 'doorgaan met het koopproces' en ná het aanklikken van de functie 'uitsplitsing' worden kosten zichtbaar voor 'heffingen, adm. kosten en belastingen'. De kosten zijn echter niet gespecificeerd per categorie. Aldus is nog steeds niet duidelijk dat kosten verbonden zijn aan betaling en welke kosten dit betreffen.

Na enig zoekwerk op de website blijkt dat voor betaling per creditcard € 9,50 in rekening wordt gebracht. Deze kosten zijn, naar klager stelt, kennelijk 'verwerkt' in de 'adm. kosten'. Klager stelt dat bij het kiezen van de betaalwijze 'creditcard' de uiteindelijke prijs van het ticket niet meer verandert.

Wanneer men betaalt via een zogenoemde PayPal rekening, wordt de prijs echter (nogmaals) verhoogd met € 8,50. In de regel worden voor een betaling door middel van een creditcard of PayPal rekening geen kosten in rekening gebracht. Klager stelt gemotiveerd dat de kosten die adverteerder hiervoor in rekening brengt buitensporig hoog zijn ten opzichte van de daadwerkelijke transactie-tarieven.

Gelet op het voorgaande acht klager de reclame-uitingen in strijd met artikel 8 en verder van de Nederlandse Reclame Code (NRC).

Ad 2.

Op de brochure wordt een 0900 betaalnummer genoemd zonder dat het tarief wordt vermeld. Ook op de website van adverteerder wordt verwezen naar verschillende 0900 nummers zonder dat het tarief wordt genoemd. Aldus acht klager deze uitingen in strijd met artikel 8.1 van de Reclamecode voor Telefonische Informatiediensten (RTI).

Verweer

Het verweer kan als volgt worden samengevat.

Ad 1.

Het is niet aan de Reclame Code Commissie om een oordeel te geven over de hoogte van de (administratie)kosten die door adverteerder in rekening worden gebracht.

Wanneer een consument een vliegticket boekt via www.vueling.nl, worden, conform artikel 1 RR de vaste onvermijdbare bijkomende kosten gespecificeerd. Dit zijn de kosten zoals bedoeld onder III. 1 onder a, te weten de 'taxes and charges' en de bijkomende kosten voor het inchecken van een koffer.

Op het moment dat de consument aangeeft dat hij de door hem geselecteerde tickets met een creditcard wil betalen, wordt voor de verschillende soorten creditcards duidelijk gespecificeerd wat de kosten zijn die voor het gebruik van een bepaalde creditcard in

rekening worden gebracht. Als men aangeeft dat men via PayPal wenst te betalen, wordt een additioneel bedrag van € 9,50 in rekening gebracht.

Adverteerder is van mening dat aldus zowel de vaste onvermijdbare kosten als de kosten die afhankelijk zijn van de keuze van de consument, tijdig, correct en duidelijk gespecificeerd worden en inzichtelijk worden gemaakt.

Ad 2.

Wanneer het betreffende telefoonnummer wordt gebeld, is voorafgaand aan de aanvang van het daadwerkelijke telefoongesprek de volgende boodschap te horen:

“De kosten voor dit gesprek zijn 0,50 eurocent per minuut met een maximum van 25 euro”.

Aldus voldoet adverteerder aan de vereisten van de RTI.

De mondelinge behandeling

Partijen lichten hun standpunten nader toe.

Voor zover van belang voor de beslissing zal hierop in het oordeel nader worden ingegaan.

Het oordeel van de Commissie

Ad 1.

Klager baseert de klacht onder meer op de algemene bepalingen van de Nederlandse Reclame Code. De Commissie zal de klacht toetsen aan de bepalingen van de Reclamecode Reisaanbiedingen, nu deze code een specifieke regeling bevat van de kwestie waarop de klacht betrekking heeft.

Op grond van artikel III. 1 van de Reclamecode voor Reisaanbiedingen (RR) zijn aanbieders van reizen gehouden tot het hanteren van correcte en duidelijke prijzen in hun reclame-uitingen.

Klager stelt dat uit de uiting niet duidelijk blijkt dat er – naar zijn mening buitenproportioneel hoge - kosten zijn verbonden aan de verschillende wijzen van betaling en welke kosten dit zijn.

De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.

In het scherm waarop de vluchttarieven staan (scherm 1) staat de mededeling:

“Prijs per traject, ALLES INBEGREPEN”

Naar klager onweersproken heeft gesteld, zijn bij de op dit scherm getoonde tarieven onder meer inbegrepen de kosten voor een creditcardbetaling ad € 9,50.

Naar de Commissie eveneens uit de klacht begrijpt, worden, wanneer men betaalt via PayPal, deze kosten ad € 9,50 (voor een creditcardbetaling) eveneens in rekening gebracht, maar wordt daarbij voor de PayPal betaling € 8,50 extra in rekening gebracht.

Volgens de webpagina waarop men een keuze kan maken tussen de aangeboden betalingsmethodes, waarvan bij het verweer een uitdraai is overgelegd, worden voor de verschillende betalingsmethodes de volgende kosten (extra) in rekening gebracht:

Visa Vueling:	+ € 0,-
Visa Electron / Debit Card:	+ € 5,50
Visa:	+ € 9,50
Mastercard Debit Card:	+ € 5,50
Mastercard Credit Card:	+ € 9,50
Diners Club:	+ € 9,50
American Express:	+ € 9,50
PayPal betaling:	+ € 8,50

De Commissie acht het aldus onduidelijk dat er, wanneer men kiest voor een bepaalde betaalwijze (in ieder geval bij een PayPal betaling), kennelijk hogere kosten in rekening worden gebracht dan wanneer men voor een creditcardbetaling kiest.

Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat in de gewraakte uiting geen duidelijke prijzen zijn gehanteerd als bedoeld in artikel III onder 1 RR.

De Commissie oordeelt niet over de redelijkheid van de tarieven.

Ad 2.

Op grond van artikel 8.1 van de Reclamecode voor Telefonische

Informatiediensten, dient, behalve voorafgaande aan de aanvang van de informatiedienst, ook in iedere reclame-uiting voor betaalnummers het tarief dat in rekening wordt gebracht voor deze dienst te worden vermeld. Op de brochure wordt bij het genoemde 0900 nummer het tarief niet vermeld. Aldus zijn deze uiting en de door klager genoemde uitingen op de website, voor zover hierbij eveneens bij betaalnummers het tarief niet is vermeld, in strijd met het voornoemde artikel.

De beslissing

Gelet op het voorgaande acht de Commissie de reclame-uiting zoals genoemd Ad 1. in strijd met artikel III sub 1 RR.

De uitingen zoals genoemd Ad 2. zijn in strijd met artikel 8.1 RTI. De Commissie beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Regeling:	RTI art. 8.1 RRA III. sub 1.
-----------	---------------------------------