



**STICHTING  
RECLAME CODE**

NIEUWS

LAATSTE 10 GEPUBLICEEERDE UITSPRAKEN VIA RSS-FEED



Datum: 7 maart 2011  
Dossiernr: 2010/00881  
Uitspraak: Aanbeveling  
Product / dienst: Reizen en toerisme  
Motivatie: Misleiding (overig), Bijzondere Reclamecode  
Medium: Digitale marketing communicatie

De bestreden reclame-uitingen

Het betreft webpagina's van de website [www.booking.com](http://www.booking.com), betreffende een aanbod van een hotel in New York en een hotel in Miami.

De klacht

Deze luidt, samengevat, als volgt:

In de prijzen die op de website staan, zijn de belastingen die in rekening worden gebracht, niet opgenomen.

Een 'Kamer-Kingsize bed' in het Time hotel in New York wordt bijvoorbeeld aangeboden voor € 1075,50 (productie 1b). Dit bedrag blijkt echter exclusief belastingen te zijn. Dit wordt op één web-pagina in een apart kader klein vermeld (productie 1c).

Verder staan de extra te betalen kosten onderaan de reserveringsvoorwaarden, die uitsluitend via een hyperlink zijn te achterhalen.

Een 'Oceanview Suite' in het Grand Beach Hotel in Miami kost volgens de website € 986,- (productie 2b). Dit bedrag blijkt echter exclusief belastingen te zijn, hetgeen uitsluitend op één pagina klein wordt vermeld (productie 2c). Voorts staan de kosten onderaan de reserveringsvoorwaarden, die uitsluitend via een hyperlink zijn te achterhalen.

Gelet op het voorgaande acht klagster de reclame-uitingen in strijd met de artikelen 8.2, 8.3 en 8.4 van de Nederlandse Reclame Code (NRC) en met artikel III.1 van de Reclamecode Reisaanbiedingen (RR).

Het verweer

Adverteerder acht het niet voor de hand liggend dat een normale consument voor het

indienen van een klacht een advocaat inschakelt en stelt dat het er alle schijn van heeft dat een concurrent van adverteerder de drijvende kracht is achter deze klacht.

Met betrekking tot de inhoud van de klacht stelt adverteerder zich – samengevat – op het standpunt dat consumenten gewend zijn aan een wereldwijde online markt die zich niet beperkt tot Nederland of de EU en dat de consument op deze markt onderzoek doet naar de laagste prijzen. Consumenten krijgen uitsluitend een helder en overzichtelijk beeld indien de prijzen ofwel alle inclusief ofwel alle exclusief belastingen worden vermeld, aldus adverteerder. Zij acht een markt waarbij alle partijen de prijzen inclusief belastingen vermelden niet haalbaar. Adverteerder stelt dat een dergelijke markt, behalve nadelig voor de consument, tevens de concurrentiepositie van partijen verzwakt die wel gedwongen zijn de prijzen inclusief belastingen te vermelden.

Gelet op het voorgaande is adverteerder van mening dat de Commissie in dit geval moet oordelen dat adverteerder niet heeft gehandeld in strijd met de NRC of RR, althans dat de NRC en RR in dit geval niet van toepassing zijn.

#### De mondelinge behandeling

Namens klaagster licht mr. van Schaik de klacht, aan de hand van zijn pleitaantekeningen, nader toe.

Met betrekking tot adverteerders standpunt dat zij het opmerkelijk acht dat klaagster een advocaat heeft ingeschakeld, deelt mr. van Schaik mee dat klaagster een kennis van hem is.

Voorts legt de heer van Schaik onder meer een aantal webpagina's over van de website van adverteerder zoals deze is gericht op Duitse bezoekers (geopend vanaf een Duits IP-adres). De aanbiedingen op de website worden vergeleken met dezelfde aanbiedingen, zoals deze zijn te zien op de website zoals deze is gericht op Nederlandse bezoekers (vanaf een Nederlands IP-adres). De prijzen op de op Duitse bezoekers gerichte website zijn genoemd inclusief de belastingen en de prijzen op de op Nederlandse bezoekers gerichte website zijn genoemd exclusief de belastingen.

#### Het oordeel van de Commissie

Namens klaagster is voldoende aannemelijk gemaakt dat zij geen concurrent is van adverteerder.

Klaagster 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.

De Commissie acht de RR van toepassing op de onderhavige reclame-uitingen, nu deze zijn gericht op de Nederlandse markt.

In artikel III lid 1 RR is bepaald dat aanbieders zijn gehouden tot het hanteren van correcte en duidelijke prijzen, inclusief de hen op het moment van publicatie bekende onvermijdbare kosten. Gebleken is dat bovenop de in de uitingen vermelde

tarieven 14,75% 'Belasting' in rekening wordt gebracht en \$ 3,50 toeristenbelasting. Op grond van de genoemde bepaling hadden deze kosten moeten zijn inbegrepen bij de op de producties 1b, 1c, 2b en 2c genoemde tarieven. Nu dit niet het geval is, zijn deze reclame-uitingen in strijd met de genoemde bepaling.

De uitingen zoals door klaagster zijn overgelegd als productie 1d en 2d zijn uitnodigingen tot aankoop zoals gedefinieerd in artikel II sub 4 RR, waarvoor op grond van artikel IV sub 1 RR geldt dat de adverteerder daarin op dezelfde wijze als in reclame-uitingen conform artikel III 1 RR gehouden is tot het hanteren van correcte en duidelijke prijzen. Ook op deze pagina's worden de tarieven genoemd zonder de bedoelde belastingen. Aldus zijn deze uitnodigingen tot aankoop in strijd met artikel IV sub 1 RR.

#### De beslissing

Gelet op het voorgaande acht de Commissie de reclame-uitingen zoals overgelegd als productie 1b, 1c, 2b en 2c in strijd met artikel III sub 1 RR.

De uitnodigingen tot aankoop zoals overgelegd als productie 1d en 2d acht zij in strijd met artikel IV sub 1 RR.

De Commissie beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Regeling: RRA III. sub 1.  
RRA IV. sub 1.