



**STICHTING  
RECLAME CODE**

NIEUWS

2 NIEUWE MELDINGEN IN HET RODE OOR



Datum: 9 juni 2011  
Dossiernr: 2011/00073  
Uitspraak: CVB Aanbeveling Bevestigd (=Aanbeveling)  
Product / dienst: Reizen en toerisme  
Motivatie: Bijzondere Reclamecode  
Medium: Digitale marketing communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft de website [www.ryanair.com](http://www.ryanair.com) van adverteerder, waarop vliegreizen naar verschillende bestemmingen kunnen worden geboekt.

De klacht

De klacht luidt – kort samengevat – als volgt.

Adverteerder hanteert een toeslag op de ticketprijs, te weten de administratiekosten, die door de klant feitelijk niet is vermijden. Adverteerder suggereert dat sprake is van optionele kosten. De kosten zijn echter slechts te vermijden met een betaalmethode waarover vrijwel geen enkele Nederlander beschikt en welke niet bij Nederlandse bedrijven is te verkrijgen. De administratiekosten bedragen tot 80% van de ticketprijs en staan niet in verhouding tot de werkelijke kosten. Klaagster stelt te hebben aangetoond dat de 'goedkoopste ticketprijzen' waarmee wordt geadverteerd aldus volstrekt onrealistisch zijn. Zij concludeert dat adverteerder de prijs bij wijze van lokkertje laag houdt, doch later in het boekingsproces forse onvermijdbare kosten toevoegt. Het voorgaande acht klaagster in strijd met artikel III sub 1 van de Reclamcode Reisaanbiedingen (RR).

Verweer

De klacht wordt gemotiveerd weersproken. Voor zover van belang voor de beslissing wordt in het oordeel op het verweer teruggekomen.

De re- en dupliek

Klaagster en adverteerder blijven bij hun standpunt en lichten dit nader toe.

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

Het oordeel van de Commissie

Ingevolge artikel III onder 1 RR dienen aanbieders hun prijzen dienen te publiceren inclusief de hun op het moment van publicatie bekende vaste onvermijdbare kosten die voor de aangeboden diensten aan de aanbieder moeten worden betaald.

Uit de door klaagster overgelegde uitdraai van de webpagina waarop de 'Geconsolideerde toeslagen' worden vermeld, blijkt dat, bovenop het tarief waarmee wordt geadverteerd, onder meer € 5,- in rekening wordt gebracht voor 'administratiekosten'. Bij deze kosten staat de volgende toelichting:

***“Administratiekosten Per passagier per enkele vlucht. Dit tarief heeft betrekking op kosten in verband met het Ryanair boekingssysteem.***

*Ryanair zal geen administratiekosten berekenen aan de houders van een MasterCard Prepaid Debit Card.”*

Aldus wordt te allen tijde, tenzij men over de in de toelichting genoemde MasterCard Prepaid Debit Card beschikt, per enkele vlucht en per persoon een vast bedrag in rekening gebracht (in het voorbeeld wordt per persoon per enkele vlucht € 5,- berekend).

De Commissie oordeelt niet over de redelijkheid van de hoogte van de tarieven.

Klaagsters stelling dat de genoemde MasterCard in Nederland nauwelijks wordt gebruikt, is door adverteerder betwist. Zij noemt verschillende websites van bedrijven waarop informatie is te vinden over de beschikbaarheid van de Card. Deze informatie is echter niet te vinden in de gewraakte reclame-uiting. Adverteerder heeft evenmin duidelijk gemaakt welke kosten aan deze Card zijn verbonden. Aldus is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende komen vaststaan dat sprake is van een zuivere optionele kostenpost die in de tarieven onvermeld mocht blijven.

Gelet op het voorgaande en nu deze kosten niet zijn inbegrepen bij de in de gewraakte uiting vermelde tarieven heeft adverteerder gehandeld in strijd met artikel III onder 1 RR.

De beslissing van de Commissie van 6 april 2011

Gelet op het voorgaande acht de Commissie de uiting in strijd met artikel III sub 1 van de Reclamecode Reisaanbiedingen. Zij beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

## Het College van Beroep

De grieven

Het College vat deze als volgt samen.

### Grief 1

Het is oneerlijk en onacceptabel dat de correspondentie in het Nederlands is gevoerd. Ryanair wordt een eerlijk proces ontzegd, nu zij pas twee dagen voor de afloop van de appeltermijn de (verkorte) vertaling van de beslissing ontving.

### Grief 2

De reclame-uiting is niet in strijd met artikel III sub 1 van de Reclamecode Reisaanbiedingen (RR). Alle tarieven waarmee Ryanair adverteert, zijn inclusief alle onvermijdelijke bijkomende kosten.

### Grief 3

In dossier 1553/07.0689 is reeds beslist dat de "administration fee" van Ryanair optioneel is en dat de advertenties van Ryanair volledig voldoen aan de Reclamecode Reisaanbiedingen. De Commissie kan deze uitspraak niet negeren en een daarmee tegenstrijdige uitspraak doen.

### Grief 4

De suggestie van de Commissie aan Ryanair om in advertenties informatie te geven over de verkrijgbaarheid van de MasterCard Prepaid Debit card is absurd. Op grond van de Europese regelgeving en de Nederlandse Reclame Code hoeft Ryanair niet een bepaalde wijze van betalen aan te raden.

Het antwoord in appel

De grieven zijn gemotiveerd weersproken.

Het oordeel van het College

1. Ryanair stelt ten onrechte dat alle correspondentie in de Nederlandse taal is gevoerd. Uit het dossier in eerste aanleg blijkt immers dat de correspondentie met Ryanair voor een belangrijk deel in de Engelse taal is gevoerd. Overigens bestaat

in een procedure als de onderhavige geen verplichting om de correspondentie met een buitenlandse adverteerder in een andere taal dan het Nederlands te voeren. Van een adverteerder die in het Nederlands adverteert, kan bovendien worden gevergd dat zij zelf zorgt voor een adequate vertaling van de stukken die zij in verband met een klacht tegen haar reclame-uiting(en) ontvangt. Dit onderdeel van het formele verweer treft derhalve geen doel. Hetzelfde geldt voor het betoog van Ryanair dat zij niet tijdig een vertaalde samenvatting van de beslissing van de Commissie heeft ontvangen. Ook in zoverre kon van Ryanair worden gevergd dat zij zelf tijdig voor een adequate vertaling zou zorgen. Grief 1 treft derhalve geen doel.

2. De grieven 2, 3 en 4 lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Bij deze grieven staat de vraag centraal of Ryanair heeft voldaan aan de verplichting van het bepaalde onder III sub 1 van de Reclamecode Reisaanbiedingen (RR), dat in de prijzen in reclame-uitingen alle op het moment van publicatie bekende vaste onvermijdbare kosten zijn inbegrepen. In het onderhavige geval gaat het in het bijzonder om de administratiekosten in verband met de (wijze van) betaling. Vast staat in dit verband dat Ryanair voor elke wijze van betaling kosten in rekening brengt, met uitzondering van de betaling die plaatsvindt met een MasterCard Prepaid Debit Card. Het College begrijpt het standpunt van Ryanair aldus, dat nu niet in alle gevallen de betaling administratiekosten in rekening worden gebracht, deze kosten geen vaste onvermijdbare kosten zijn als bedoeld in het bepaalde onder III sub 1 RR. ANVR stelt echter dat de toeslag die Ryanair op de ticketprijs in rekening brengt, vrijwel niet te vermijden is, nu uitsluitend bij een betaalmethode (MasterCard Prepaid Debit Card) waarover vrijwel geen Nederlander beschikt en waarvan de verkrijgbaarheid en kosten voor de klant onduidelijk en onbekend zijn, geen toeslag wordt berekend. ANVR handhaaft daarmee de stellingen waarop haar klacht is gebaseerd.

3. Ryanair heeft in eerste aanleg gesteld dat wereldwijd 20 miljoen reizigers (kennelijk door gebruik te maken van de MasterCard Prepaid Debit Card) geen administratiekosten hoefden te betalen. Daarmee is niet gegeven dat ook de Nederlandse reiziger inmiddels van dit betaalmiddel gebruik maakt. Ryanair heeft haar stelling in eerste aanleg dat inmiddels duizenden Nederlanders met behulp van de MasterCard Prepaid Debit Card een vlucht boeken, op geen enkele wijze onderbouwd. Deze stelling is daarom terecht door de Commissie gepasseerd. Ryanair heeft ook in beroep niet onderbouwd dat de MasterCard Prepaid Debit Card in Nederland inmiddels als een gangbaar betaalmiddel kan worden beschouwd, zodat dit niet aannemelijk is geworden. Evenmin is aannemelijk geworden dat de Nederlandse reiziger gemakkelijk over informatie kan beschikken met betrekking tot de verkrijgbaarheid en de kosten van dit specifieke betaalmiddel. Weliswaar is het mogelijk om op internet te zoeken naar deze aspecten, maar ANVR heeft in eerste aanleg gesteld dat op de door Ryanair genoemde website [www.travelex.com/nl](http://www.travelex.com/nl) geen informatie staat over de MasterCard Prepaid Debit Card, terwijl op de andere door Ryanair genoemde website [www.cashpassport.com](http://www.cashpassport.com) niet staat wat de aanschafkosten van de kaart zijn. Ryanair heeft ook in beroep deze stellingen niet kunnen weerleggen. Niet gesteld of gebleken is dat men via een zoekopdracht op internet websites vindt die op dit punt meer informatie bieden.

4. Wel blijkt uit de website [www.cashpassport.com](http://www.cashpassport.com) en uit de stellingen van Ryanair dat in Nederland de MasterCard Prepaid Debit Card bij 50 "GWK Travex-vestigingen" verkrijgbaar is. Tevens blijkt echter uit die informatie dat men deze vestigingen ook dient te bezoeken voor elke keer dat men de kaart wenst te "herladen", waaraan bovendien niet nader gespecificeerde kosten zijn verbonden. Het College is op grond daarvan van oordeel dat aan het gebruik van de MasterCard Prepaid Debit Card dusdanige beperkingen zijn verbonden, dat niet te verwachten valt dat deze Card op korte termijn alsnog een gangbaar betaalmiddel zal worden in Nederland. Evenmin is om dezelfde

reden te verwachten dat reizigers zullen kiezen voor de MasterCard Prepaid Debit Card teneinde daarmee boekingen met Ryanair te betalen. Niet kan worden uitgesloten bovendien dat de kosten van het gebruik van dit betaalmiddel en de kosten van het herladen dusdanig hoog zijn, dat deze, nog los van het feit dat men voor het herladen steeds naar een vestiging van GWK Travelex dient te gaan, niet opwegen tegen het voordeel dat men heeft doordat men bij een boeking met Ryanair € 5,-- administratiekosten bespaart.

5. Op grond van het voorgaande is het College van oordeel dat de MasterCard Prepaid Debit Card voor de Nederlandse reiziger geen reëel alternatief vormt voor de betaalvormen waarbij men bij het boeken van een vlucht met Ryanair administratiekosten verschuldigd is. Aldus is in feite sprake van vaste onvermijdbare kosten. Terecht stelt ANVR dat Ryanair deze kosten voor wat betreft de op Nederland gerichte uitingen reeds in de geadverteerde prijs had dienen op te nemen. Ryanair heeft dit nagelaten. Het College onderschrijft het oordeel van de Commissie dat Ryanair daardoor in strijd met het bepaalde onder III sub 1 RR heeft gehandeld. De grieven 2, 3 en 4 treffen derhalve geen doel, ook niet voor zover Ryanair naar andere beslissingen van de Commissie verwijst. Niet gesteld of gebleken is immers dat in die beslissingen over identieke klachten is geoordeeld.

6. Derhalve wordt beslist als volgt.

De beslissing

Het College bevestigt de beslissing van de Commissie.

Regeling: RRA III. sub 1.