



STICHTING RECLAME CODE

Datum: 29 juni 2011
Dossiernr: 2011/00476
Uitspraak: VT (voorzitterstoewijzing)
Product / dienst: Reizen en toerisme
Motivatie: Bijzondere Reclamecode
Medium: Digitale marketing communicatie

De bestreden reclame-uiting

Het betreft adverteerders website www.schipholtickets.nl, via welke website vliegtickets kunnen worden gekocht. De klacht richt zich in het bijzonder tegen de informatie die in “Stap 4, Betaling” wordt verstrekt.

De klacht

Klagers bezwaar tegen deze uiting is dat adverteerder pas bij de 4^e stap van het boekingsschema, melding maakt van de kosten ter zake van “Customer Service”. Deze informatie dient in een eerdere stap van het boekingsschema te worden gegeven, hetgeen bij concurrenten ook het geval is.

Het verweer

Adverteerder heeft, kort samengevat, laten weten het boekingssysteem inmiddels te hebben aangepast. Alle bijkomende kosten worden nu één stap eerder getoond.

Het oordeel van de voorzitter

De voorzitter is van oordeel dat de klacht de Commissie aanleiding zal geven een aanbeveling te doen. Hij overweegt daartoe het volgende.

Ingevolge het bepaalde in artikel III onder 1 van de Reclamecode Reisaanbiedingen (RR)

in verbinding met het bepaalde in artikel IV 1 onder 1 RR, dient een aanbieder in een reclame-uiting respectievelijk uitnodiging tot aankoop zijn prijs te publiceren, inclusief de hem op het moment van publicatie bekende vaste onvermijdbare (=bijkomende onlosmakelijk aan de dienst verbonden) kosten die voor de aangeboden dienst aan de aanbieder moet worden betaald.

Nu vaststaat dat adverteerder de kosten met betrekking tot de “Customer Service” niet zo tijdig heeft gepubliceerd als mogelijk was, voldoet de uiting niet aan het bepaalde in artikel III onder 1 RR in verbinding met artikel IV onder 1 RR.

De beslissing van de voorzitter

Op grond van het bovenstaande acht de voorzitter de uiting in strijd met het bepaalde in artikel III onder 1 RR in verbinding met artikel IV onder 1 RR en beveelt hij adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

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