

Groningen, 29 december 2014

MEER TRANSPARANTIE VOOR CONSUMENTEN

Hotels.nl is blij met uitspraak tegen misleidende reclame en oneerlijke handelspraktijken in de hotelboekingsbranche

Het Gerechtshof Den Haag heeft zich op 23 december 2014 uitgesproken tegen misleidende reclame in de reisbranche. Voor consumenten betekent dit: nooit meer verrast worden door onverwachte bijkomende kosten en geen teleurstelling meer door geadverteerde lage prijzen die tijdens het boeken hoger uitvallen.

Bijkomende reserveringskosten, administratiekosten, veilingkosten... Consumenten die een hotel boeken via internet, zullen deze termen bekend voorkomen. De prijs die op het eerste oog zo laag lijkt, blijkt door deze bijkomende kosten toch hoger uit te pakken.

Met deze uitspraak volgt het gerechtshof de regels van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) en stelt de eiser Hotels.nl in het gelijk: De advertentieprijs moet daadwerkelijk geboekt kunnen worden. Bij de advertentieprijs dienen alle vaste onvermijdbare kosten inbegrepen te zijn en variabele onvermijdbare kosten duidelijk te worden vermeld.

Recente publicaties en persmeldingen omtrent prijsbeleid binnen de reisbranche tonen de interesse van het publiek en de noodzaak voor een verandering aan. Daarom wordt verwacht dat deze uitspraak veel aandacht zal trekken met als winnaar de consument!

De uitspraak in detail:

- Vaste onvermijdbare kosten (zoals vaste reserverings- en servicekosten, vaste verplichte schoonmaakkosten en in sommige gevallen toeristenbelasting) moeten in de advertentieprijs opgenomen worden;
- Variabele onvermijdbare kosten (zoals variabele reserverings- en servicekosten, variabele verplichte schoonmaakkosten en in sommige gevallen toeristenbelasting) moeten, zonder dat van de consument nog een handeling vereist is, op transparante wijze naast of onder de geadverteerde prijs weergegeven worden;
- Vanaf-prijzen of startprijzen waarvoor niet daadwerkelijk geboekt kan worden zijn niet meer toegestaan;
- Dit oordeel geldt niet alleen voor het aanbod op de websites van de betreffende aanbieders, maar ook voor andere uitnodigingen tot aankoop in nieuwsbrieven en online advertenties/banners.

Eiser in de zaak is Hotels.nl, een bedrijf met een eigen hotelboekingsite die zich al langer inzet voor transparantie en openheid op het gebied van hotelboekingen. Eigenaar Kees Eldering is blij met de uitspraak: "Uit klantencontact weten wij dat transparant prijsbeleid gewaardeerd wordt. Wij vinden dat consumenten in staat moeten zijn om eerlijke prijzen te zien en prijzen te kunnen vergelijken."

Gedaagden zijn Hotel Booker (met de websites Hotelspecials.nl en Hotelaanbiedingen.nl) en

Hotelkamerveiling.nl. Deze partijen moeten binnen 4 weken na betekening voldoen aan het bepaalde in het arrest. Uiteindelijk kan deze uitspraak als precedent relevantie hebben voor de gehele reisbranche.

NOOT VOOR DE REDACTIE: Voor meer informatie kunt u tijdens kantooruren contact opnemen met directeur Nettie Anderson op 050 317 55 14. Indien gewenst kunnen interviewpartners, foto's of logo's ter beschikking worden gesteld.