

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2294

Vragen van het lid **Aartsen** (VVD) aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat over *reisorganisaties die consumenten misleiden met de aanbiedingsprijs* (ingezonden 3 april 2023).

Antwoord van Minister **Adriaansens** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 17 april 2023).

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Consumentenbond: 83 procent van reizen niet te boeken voor aanbiedingsprijs»¹?

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 en 3

Deelt u de mening dat producten/diensten geboekt moeten kunnen worden voor de geadverteerde prijs? Zo nee, waarom dan?
Handelen deze aanbieders in strijd met de wetgeving? Kan u dit toelichten?

Antwoord 2 en 3

Bedrijven moeten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Dat houdt in dat bedrijven op het moment van het aanbieden van producten of diensten informatie moeten geven over de prijs en de bijkomende kosten. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht hierop. In haar leidraad legt zij uit hoe een bedrijf online een consument moet informeren over de prijzen.² Daarnaast heeft de ACM in een brief van 29 maart 2022³ aan de reissector uitleg gegeven over hoe prijzen vermeld dienen te worden. De uitgangspunten van de ACM zijn dat consumenten direct de totaalprijs inclusief alle onvermijdbare kosten getoond krijgen. Op het moment dat consumenten hun reisperiode en reisgezelschap hebben ingevoerd, moet direct de totaalprijs voor het reisgezelschap zichtbaar zijn. Deze totaalprijs zou in theorie alleen

¹ AD, 23 maart 2023, «Consumentenbond: 83 procent van reizen niet te boeken voor aanbiedingsprijs». (https://www.ad.nl/economie/consumentenbond-83-procent-van-reizen-niet-te-boeken-voor-aanbiedingsprijs-ab5c199f?cb=2bb7c60722e9835da9c2f6a918ae4a06&auth_rd=1).

² ACM, (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/voorlichting-aan-bedrijven/acm-leidraad/leidraad-bescherming-online-consument/hoe-u-online-moet-informeren-over-prijzen>).

³ ACM, 4 mei 2022 (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/uitgangspunten-prijstransparantie-onvermijdbare-bijkomende-kosten-reisbranche>).

nog kunnen toenemen als de consument een aanvullende dienst of een extra betaalde optie toevoegt. Het moet daarbij dan gaan om een vermijdbare optie. Te denken valt aan een andere kamerindeling of luxere kamers, (extra) bagage of een transfer. Of een reisaanbieder in strijd handelt met de huidige wet- en regelgeving zal per situatie beoordeeld moeten worden.

Vraag 4

Welke concrete acties ondernemen om reisaanbieders aan te pakken die adverteren met misleidende prijzen voor vakanties?

Antwoord 4

De ACM houdt toezicht op de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). De Whc bepaalt onder meer de ACM de wetgeving betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen en de wetgeving met betrekking tot het verbod van oneerlijke handelspraktijken kan handhaven. Op basis van deze wetgeving beschikt de ACM over verschillende instrumenten om handelaren die deze wetgeving overtreden tot naleving daarvan te dwingen en/of te bestraffen. De reisbranche heeft al langer de aandacht van de ACM. Zo heeft de ACM onderzoek laten uitvoeren op welke wijze prijsaanduidingen in de reisbranche voor consumenten het duidelijkst en begrijpelijkst zijn.⁴ De ACM heeft op basis van deze gedragswetenschappelijke inzichten en technologische ontwikkelingen aangescherpte eisen gesteld aan prijstransparantie in de reisbranche. De ACM heeft in de bovengenoemde brief van 29 maart 2022 aan de sector uitgelegd hoe prijzen vermeld dienen te worden.

De ACM is gefaseerd te werk gegaan. De ACM heeft na het versturen van de bovengenoemde brief als eerste gecontroleerd of aanbieders van vakantiehuizen zich houden aan de wetgeving.⁵ Over deze branche kwamen de meeste meldingen binnen bij de ACM en waren de verplichte bijkomende kosten absoluut en verhoudingsgewijs het hoogste. De ACM heeft ook met de Algemene Vereniging van Reisondernemingen (ANVR) afspraken gemaakt over aanpassingen. Omdat aanbieders van reizen technische aanpassingen moesten doorvoeren aan websites om prijzen transparant te vermelden, heeft de ACM aangekondigd na 1 april 2023 nieuwe controles uit te gaan voeren.

Vraag 5

Wat zijn volgens u de gevolgen van misleidende advertentieprijsen in de reisbranche voor het consumentenvertrouwen?

Antwoord 5

Het hanteren van een misleidende advertentieprijs is een oneerlijke handelspraktijk. Dit is bijvoorbeeld het geval als een reisaanbieder een aanbiederprijs hanteert voor een reis die in de praktijk niet te boeken is. Dit is wettelijk niet toegestaan. Oneerlijke handelspraktijken zorgen ervoor dat de consument geen goede keuze kan maken. Dit ondermijnt het vertrouwen van de consument en verstoort de markt.

Vraag 6

Volgens de Consumentenbond beloven reisorganisaties beterschap, maar zijn er toch nog een aantal reisorganisaties die servicekosten en toeristenbelasting verstoppen. Voldoet dit aan de nieuwe eisen op het gebied van prijstransparantie van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) die op 1 april 2023 ingaan? Zo ja, deelt u dan de mening dat de nieuwe eisen rondom prijstransparantie van de ACM niet volledig zijn?

⁴ ACM, 15 november 2022 (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/onderzoek-onder-consumenten-naar-prijsvermelding-de-reisbranche>).

⁵ ACM, 15 november 2022 (<https://www.acm.nl/nl/publicaties/aanbieders-vakantiehuizen-vermelden-prijzen-voortaan-inclusief-verplichte-kosten>).

Antwoord 6

Er is geen sprake van nieuwe regelgeving. De regels voor prijstransparantie gelden sinds 2013 en de ACM heeft daar ook op gehandhaafd met onder andere boetes in de reisbranche en in andere sectoren. Zoals hiervoor benoemd heeft de ACM afspraken gemaakt met de ANVR over aanpassingen.

Vraag 7

De ACM heeft laten weten voornemens te zijn vanaf 1 april weer te gaan controleren en te handhaven wanneer nodig bij misleidende advertentiepreizen door reisaanbieders. Wat was de reden voor de ACM om voor 1 april 2023 niet te controleren en te handhaven?

Antwoord 7

Zie het antwoord op vraag 4.

Vraag 8

Zijn er nog meer sectoren, anders dan de reisbranche, waar de ACM op dit moment niet controleert en handhaaft op misleidende advertenties?

Antwoord 8

De ACM houdt toezicht op de naleving van het consumentenrecht, waaronder oneerlijke handelspraktijken in brede zin. Het consumentenrecht geldt voor alle handelaren die producten of diensten aanbieden aan consumenten. De ACM is een onafhankelijke toezichthouder en heeft een discretionaire bevoegdheid. De ACM bepaalt aan de hand van de signalen dat zij binnenkrijgt of zij verder onderzoek doet naar een bepaalde sector en of zij als gevolg daarvan daadwerkelijk handhavend optreedt.