

Besluit Openbaar

Ons kenmerk: ACM/DJZ/2015/200199

Zaaknummer: 14.0949.32

Datum: 11 december 2014

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan World Ticket Center B.V. ter zake van overtreding van artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening en artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming juncto 6:193b, tweede lid van het Burgerlijk Wetboek

1 Samenvatting

1. World Ticket Center B.V. biedt via haar website www.worldticketcenter.nl vliegtickets en andere reisproducten zoals zonvakanties, autoreizen en de huur van campers aan. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft de website van World Ticket Center B.V. in het kader van het aandachtsgebied 'ondoorzichtige prijzen in de reisbranche' onderzocht. De wijze waarop World Ticket Center B.V. haar reisproducten online aanbiedt is getoetst aan artikel 23 van de Europese Luchtvaartverordening en de wetgeving inzake oneerlijke handelspraktijken.
2. ACM constateert dat World Ticket Center B.V. in strijd heeft gehandeld met deze regelgeving. Zo heeft World Ticket Center B.V. op haar website niet consequent alle voorzienbare en onvermijdbare kosten in de gepresenteerde prijs voor vliegtickets opgenomen. Evenmin heeft World Ticket Center B.V. de boekingskosten – die per boeking golden – op duidelijke, transparante en ondubbelzinnige wijze bij de prijs van de vliegtickets vermeld. Ten slotte heeft World Ticket Center B.V. niet voldaan aan de vereisten van professionele toewijding door optionele elementen vooraf aan te vinken.
3. Consumenten waren hierdoor niet of moeilijk in staat om de tarieven voor vliegtickets van verschillende luchtvaartmaatschappijen daadwerkelijk met elkaar te vergelijken. Deze handelwijze van World Ticket Center B.V. acht ACM niet alleen zeer schadelijk voor het consumentenvertrouwen, maar het doet ook afbreuk aan het level playing field dat ACM in de reisbranche tracht te bewerkstelligen in het kader van prijstransparantie.
4. Voor de vastgestelde overtredingen legt ACM World Ticket Center B.V. een boete op van in totaal EUR 350.000 en twee lasten onder dwangsom om de overtredingen te beëindigen dan wel om herhaling te voorkomen.

2 Aanleiding voor het onderzoek en verloop van de procedure

2.1 Aanleiding voor het onderzoek

5. De voormalige Consumentenautoriteit, als rechtsvoorgangster van ACM, had 'ondoorzichtige prijzen in de reisbranche' als een van de aandachtsgebieden voor 2012-2013 geagendeerd.¹ In een vooronderzoek constateerde de Consumentenautoriteit een verschil tussen de prijs waarmee een aanbieder adverteert en de prijs die de consument uiteindelijk moet betalen bij het online boeken van een vliegticket of een ander vakantieproduct. Gedurende het boekingsproces wordt de consument geconfronteerd met allerlei onverwachte kosten. Dit zorgt niet alleen voor de nodige verwarring bij consumenten maar is ook in strijd met artikel 23 van de Luchtvaartverordening. Consumenten kunnen op deze manier de prijzen van de vliegtickets van verschillende vliegmaatschappijen niet of moeilijk vergelijken. Ook wordt de consument geconfronteerd met allerlei opties, zoals een hotelovernachting of een reisverzekering, die van tevoren voor hem worden aangevinkt.
6. Met het oog op transparantie in de reisbranche heeft ACM op 27 mei 2013 in vijf aandachtspunten kenbaar gemaakt waar haar focus ligt bij het toezicht op en de handhaving van de wet.² Deze aandachtspunten zijn:
 - 1) de prijs zoals weergegeven in de advertentie is de prijs waarvoor het aanbod geboekt kan worden;
 - 2) alle vaste onvermijdbare kosten zijn in de advertentieprijs inbegrepen;
 - 3) alle variabele onvermijdbare kosten worden direct bij de advertentieprijs op transparante wijze weergegeven alsmede de hoogte ervan;
 - 4) optionele elementen worden op duidelijke en transparante wijze aan het begin van elk boekingsproces medegedeeld;
 - 5) optionele elementen worden niet vooraf aangevinkt.
7. ACM heeft voorafgaand aan bekendmaking van de aandachtspunten, partijen in de reisbranche geconsulteerd, onder meer de brancheorganisaties ANVR, BARIN en RECRON, die op hun beurt hun leden hebben geconsulteerd en geïnformeerd. World Ticket Center B.V. (hierna: WTC) is lid van de ANVR.³ Bij de bekendmaking van de

¹ Zie het nieuwsbericht d.d. 30 januari 2012,

<https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/7488/Consumentenautoriteit-Agenda-2012-2013-Scherp-toezien-op-onbetrouwbare-webwinkels/>.

² <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/11461/Aandachtspunten-voor-handhaving-van-prijstransparantie-in-de-reisbranche/>.

³ <http://www.anvr.nl/anvr-leden-en-branchepartners/world-ticket-center-b-v-04914/>

Besluit Openbaar

aandachtspunten heeft ACM meegedeeld dat zij actief zou handhaven.

2.2 Verloop van de procedure

8. Na de bekendmaking van de aandachtspunten voor handhaving van prijstransparantie in de reisbranche hebben toezichthoudende ambtenaren van ACM websites van reisaanbieders onderzocht. Een van de websites die is onderzocht is die van WTC, een bedrijf dat via haar website www.worldticketcenter.nl vliegtickets en andere reisproducten zoals zonvakanties, autoreizen en de huur van campers aanbiedt. In de periode van oktober 2013 tot december 2013 hebben toezichthoudende ambtenaren van ACM de website www.worldticketcenter.nl meerdere keren beoordeeld aan de hand van voormelde aandachtspunten. Bij deze controles werd gericht gekeken naar de manier waarop bijkomende kosten werden weergegeven en of optionele elementen niet vooraf stonden aangevinkt.
9. De toezichthoudende ambtenaren van ACM constateerden dat de website van WTC niet voldeed aan de eisen die worden gesteld aan de manier waarop prijzen moeten worden weergegeven. Zo waren bijkomende kosten, zoals een zogenoemde customer service charge, en de boekingskosten die WTC bij de online verkoop van haar tickets in rekening brengt niet in de advertentieprijs inbegrepen.
10. Naar aanleiding van deze bevindingen hebben toezichthoudende ambtenaren van ACM in de periode tussen begin november 2013 en eind december 2013 meerdere malen contact gehad met WTC. ACM heeft WTC erop gewezen dat de wijze waarop WTC haar ticketprijzen weergaf niet in overeenstemming is met artikel 23 Luchtvaartverordening. ACM heeft aan WTC meegedeeld dat wanneer zij haar website vóór 1 januari 2014 in overeenstemming zou brengen met de verplichtingen uit artikel 23 Luchtvaartverordening, ACM niet handhavend zou optreden.
11. Bij controles van de website begin januari 2014 constateerden toezichthoudende ambtenaren van ACM dat WTC haar website conform de regelgeving had aangepast. Echter, toen toezichthoudende ambtenaren van ACM naar aanleiding van signalen de website van WTC in februari 2014 opnieuw bekeken, bleek dat WTC de eerdere aanpassing van haar website ongedaan had gemaakt.
12. Per brief van 12 maart 2014 heeft ACM WTC vervolgens medegedeeld dat zij een onderzoek was gestart naar de wijze waarop WTC de prijzen op haar website weergeeft.
13. In het kader van dat onderzoek heeft op 7 mei 2014 ten kantore van ACM een gesprek plaatsgevonden met WTC, waarin zij haar visie op de constatering van de toezichthoudende ambtenaren van ACM heeft kunnen geven. Van dit gesprek is een

Besluit Openbaar

4/39

verslag opgemaakt dat aan het dossier is toegevoegd.⁴

14. Op 28 augustus 2014 is ter zake van de geconstateerde overtredingen rapport opgemaakt en overgedragen aan de Directie Juridische Zaken van ACM. Het rapport is per brief van dezelfde datum toegezonden aan WTC.
15. Op 22 september 2014 heeft WTC haar schriftelijke zienswijze op het onderzoeksrapport aan ACM toegestuurd.
16. Op 2 oktober 2014 heeft een hoorzitting plaatsgevonden ten kantore van ACM. Tijdens de hoorzitting heeft WTC haar mondelinge zienswijze gegeven. Van deze hoorzitting is een verslag⁵ gemaakt, dat aan het dossier is toegevoegd en aan WTC is toegezonden.⁶ De opmerkingen van WTC naar aanleiding van het verslag zijn eveneens aan het dossier toegevoegd.⁷
17. Per e-mailbericht van 13 oktober 2014 heeft WTC bij ACM een aanvraag ingediend als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt. WTC verzocht ACM om in deze zaak een toezegging bindend te verklaren en af te zien van het opstellen van een sanctiebesluit.
18. Bij besluit van 14 november 2014 heeft ACM deze aanvraag afgewezen vanwege het ontbreken van de doelmatigheid van deze toezegging.⁸

3 De onderneming

19. WTC is een reisbureau dat in 1983 is opgericht en is één van de grootste zelfstandige reisorganisaties van Nederland. Zij biedt telefonisch, online en in haar winkel aan de Nieuwezijds Voorburgwal in Amsterdam vliegreizen over de gehele wereld aan, van losse vliegtickets tot compleet verzorgde reizen.⁹ Zij handelt onder meer onder de handelsnamen World Ticket Center B.V., Reisburo Business Budget Center “BBC” en De WTC Reislijn.
20. WTC is ingeschreven in het handelsregister van de Kamers van Koophandel onder

⁴ Zie dossierstuk ACM/DC/2014203243 (bijlage 25).

⁵ Zie dossierstuk ACM/DJZ/2014206301.

⁶ Zie dossierstuk ACM/DJZ/2014206274.

⁷ Zie de brief van WTC van 1 december 2014 met kenmerk ACM/DJZ/2014308566.

⁸ Zie zaaknummer 14.1110.53, kenmerk ACM/DC/2014/206502.

⁹ Zie <http://www.worldticketcenter.nl/over-ons/wie-zijn-wij>.

Besluit Openbaar

nummer 33170524.¹⁰ Het statutaire vestigingsadres van WTC is Nieuwezijds Voorburgwal 159, 1012 RK te Amsterdam. Per 1 januari 2014 is WTC gefuseerd met Vliegticket.nl B.V.¹¹ Enig aandeelhouder en bestuurder van WTC is Otravo B.V., dat is gevestigd op hetzelfde adres.

4 Het rapport

21. In het rapport wordt geconcludeerd dat WTC niet heeft voldaan aan de volgende artikelen:
 1. artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) Nr. 1008/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 24 september 2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap (hierna: de Luchtvaartverordening) en
 2. artikel 6:193b, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
22. Beide artikelen zijn opgenomen in onderdeel a van de bijlage bij de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) en komen voor bestuursrechtelijke handhaving in aanmerking.

5 Feitelijk kader

23. Zoals gezegd is WTC een reisorganisatie die vliegtickets en pakketreizen via meerdere verkoopkanalen aanbiedt. Het onderzoek van ACM richtte zich met name op de online verkoop van vliegtickets en reizen door WTC. Hieronder zal ACM een korte weergave geven van de handelwijze van WTC bij deze online verkoop.

5.1 Online zoeken en boeken van losse vliegtickets

24. Bij de beschrijving van de handelwijze bij de online verkoop van (losse) vliegtickets zal worden uitgegaan van de vastlegging van de website www.worldticketcenter.nl op 2 juli 2014.¹² De website was tijdens eerdere en latere vastleggingen vergelijkbaar. Voor zover er gedurende het onderzoek wijzigingen zijn geconstateerd zal dit expliciet worden aangegeven. Voor de zichtbaarheid van de afbeeldingen zijn delen van schermafbeeldingen weergegeven.

¹⁰ Zie dossierstuk ACM/DC/2014204844 (bijlage 37).

¹¹ Zie dossierstuk ACM/DC/2014203243 (bijlage 25), p. 2.

¹² Zie dossierstuk ACM/DC/2014203935 (bijlage 33).

Besluit Openbaar

Pagina 1 - homepagina

25. Via www.worldticketcenter.nl komt de consument op de homepagina waarop een zoekscherm is weergegeven waarmee de consument kan zoeken naar vliegtickets. Via dit zoekscherm kan de consument vliegtickets zoeken door zijn plaats van vertrek, zijn bestemming, de gewenste reisdata en het aantal passagiers in te vullen.

The screenshot shows the homepage of WTC.nl (World Ticket Center). The header includes the WTC.nl logo, the tagline 'Elke reis, zo geregeld!', and a navigation bar with links: 'Mijn boeking', 'Klantenservice', 'Nieuwsbrief', 'Over ons', 'Ervaringen', 'Contact', and flags for the UK and Netherlands. A rating of 8.3/10 with 482 reviews is displayed. Below the header is a row of service categories: Vliegtickets, Zonvakanties, Hotels, Auto huren, Verre reizen, Camper huren, Fly Drive, Wereldreis, Groepen, and Zakenreizen. The 'Vliegtickets' category is selected, leading to a 'Vliegtickets vergelijken' section. This section contains a search form titled 'Zoek uw vlucht' with options for 'Retour', 'Enkele reis', and 'Meerdere bestemmingen/stops'. The 'Mijn vlucht' section shows a search for a round trip from Amsterdam to Stockholm (All airports) on 08/08/2014 to 11/08/2014 for 2 adults. A green button 'VIND DE BESTE VLUCHT >>' is prominent. Below the search form is a 'Prijs Trend' indicator. The footer includes contact information for Klantenservice (0900-1502* and 070-661671), operating hours, and logos for various airlines and payment methods. A large promotional banner for 'Last minute Zomerweken' is also visible, featuring a beach scene and text about discounts and bookings.

Afbeelding 1. Gedeeltelijke weergave van de homepagina www.worldticketcenter.nl¹³

26. Nadat de consument op de groene knop 'Vind de beste vlucht' heeft geklikt, komt hij op de tweede pagina van de website.

Pagina 2

27. Op deze tweede pagina ziet de consument een overzicht van de mogelijke vluchten

¹³ Dossierstuk ACM/DC/2014203935 (bijlage 33), p. 1.

Besluit Openbaar

van de verschillende luchtvaartmaatschappijen met bijbehorende prijzen. De prijzen van de tickets worden vermeld in een rood vlak. Naast en onder de mogelijke vluchten staat een blauwe omcirkelde “i”.

Vertrek: vr 08-08-2014 | Aankomst: ma 11-08-2014

KLM	17:00 Amsterdam	19:00 Stockholm	02u 00m	direct	i
	06:30 Stockholm	08:35 Amsterdam	02u 05m	direct	i
	09:35 Stockholm	11:40 Amsterdam	02u 05m	direct	i
	13:10 Stockholm	15:15 Amsterdam	02u 05m	direct	i

+ Meer opties

Vluchtdetails Airline beoordeling: 7,8

i Voor telefonische boekingen geldt €0 customer service charge (csc). Voor online boekingen geldt er €10 tot €40 csc pp. Afhankelijk van uw klantniveau/soort, gelden er boekingskosten per boeking. Telefonisch/online: nieuwe klant €45/39, bronze €30/25, silver, €30/15, gold member €0.

van €209,76 nu voor €204,76

BOEK NU »

7/39

Afbeelding 2: gedeeltelijke weergave van pagina 2 met vluchttarieven per persoon.¹⁴

28. Het blauwe i-tje onder de vluchtdetails vermeldt in grijze letters de volgende tekst:

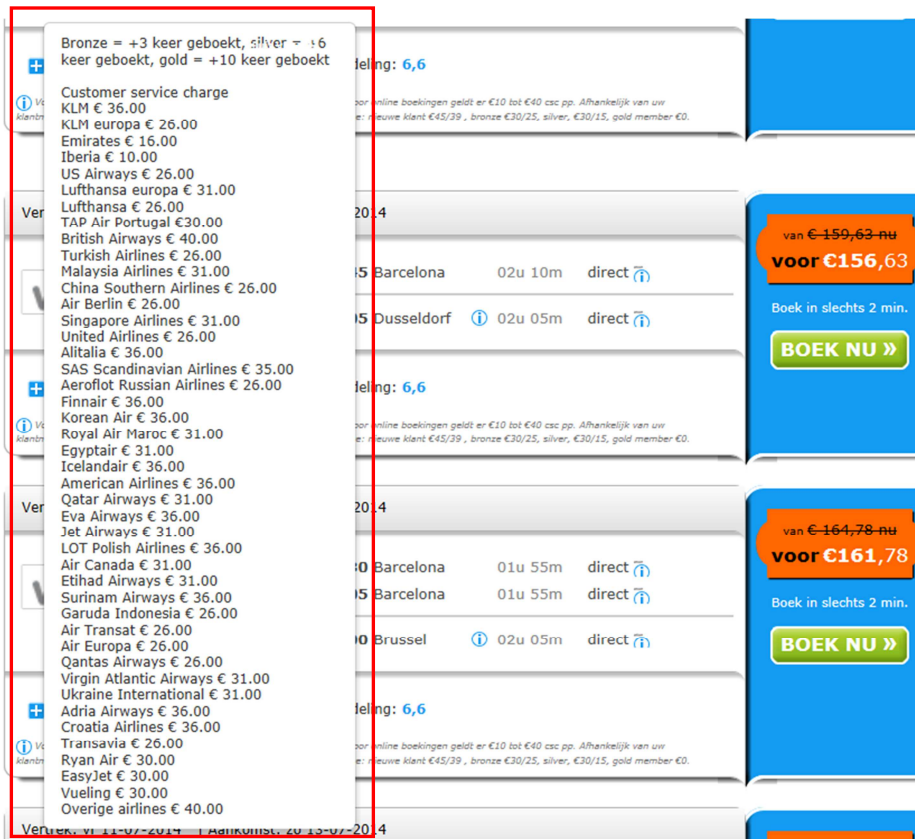
i Voor telefonische boekingen geldt €0 customer service charge (csc). Voor online boekingen geldt er €10 tot €40 csc pp. Afhankelijk van uw klantniveau/soort, gelden er boekingskosten per boeking. Telefonisch/online: nieuwe klant €45/39, bronze €30/25, silver, €30/15, gold member €0.

“Voor telefonische boekingen geldt €0 customer service charge. Voor online boekingen geldt er €10 tot €40 csc pp. Afhankelijk van uw klantniveau/soort, gelden er boekingskosten per boeking. Telefonisch/online: nieuwe klant €45/39, bronze €20/25, silver, €30/15, gold member €0”.

29. Wanneer de consument klikt op de blauwe “i” onder de vluchttijden verschijnt de volgende pop-up:

¹⁴ Dossierstuk ACM/DC/2014203935 (bijlage 33), p. 8.

Besluit Openbaar



Afbeelding 3: gedeeltelijke weergave van pagina 2 met pop-up.¹⁵

30. De pop-up bevat informatie over de hoogte van de customer service charge per luchtvaartmaatschappij en de criteria voor de klantniveaus “bronze”, “silver” en “gold”.
31. Wanneer de consument een vlucht selecteert en de knop 'boek nu ' aanklikt, komt hij op pagina 3 van de website.

8/39

¹⁵ Dossierstuk ACM/DC/2014204697 (bijlage 36), p. 4 van de aanvullende vastleggingen d.d. 19 juni 2014 in bijlage 14.

Besluit Openbaar

Pagina 3

32. Op pagina 3 worden de vluchttijden van de geselecteerde vlucht getoond en een 'kassabon' met daarop 'vlucht en prijsinfo', waaronder de prijs per volwassene en de kosten van de customer service charge per persoon.

The screenshot shows the WTC.nl website interface. At the top, there's a navigation bar with 'GEGEVENS', 'BETALEN', and 'BEVESTIGING' tabs. Below this, the 'Geselecteerde vlucht' section displays two flight segments: Amsterdam (AMS) to Stockholm (Arlanda) (ARN) on 08/08/2014 and Stockholm (Arlanda) (ARN) to Amsterdam (AMS) on 11/08/2014. To the right, the 'Vlucht- & Prijsinfo' section provides details for both directions, including departure and arrival times, flight numbers, and the airline (Norwegian Air Shuttle). Below this, the 'Kassabon' section is highlighted with a red circle. It lists the price per adult (€ 153,80), customer service charge (€ 40,00), subtotal per adult (€ 193,80), and a discount (Korting) of € -3,00. The final subtotal for 2 adults is € 381,60. Payment options like PayPal, Mastercard, and Visa are shown at the bottom.

Kassabon	
Prijs per volwassene	€ 153,80
Customer Service Charge	€ 40,00
Subtotaal per volwassene	€ 193,80
Extra opties	€
Korting	€ -3,00
Subtotaal (2 volwassene)	€ 381,60

Afbeelding 4: gedeeltelijke weergave van pagina 3 met een eerste 'kassabon'.¹⁶

33. Wanneer de consument op pagina 3 naar beneden scrolt ziet hij een veld voor het invullen van de gegevens van de passagiers.

¹⁶ Dossierstuk ACM/DC/2014203935 (bijlage 33), p. 10.

Besluit Openbaar

Reserveer extra snel

Heeft u een Mijn WTC account? [Log in en boek twee keer zo snel](#)

E-mailadres / gebruikersnaam Wachtwoord **INLOGGEN »** [Wachtwoord vergeten?](#)

Wie zijn de reizigers? • Verplicht invulveld

Niet alle reizigersgegevens bij de hand? [Boek later](#)

Passagier 1 - volwassene (Gegevens invullen volgens paspoort)

Geslacht * Voornaam * Tussenvoegsel Achternaam *

☐ M ☐ V Geen

Afbeelding 5: gedeeltelijke weergave van pagina 3 met invulscherm passagiersgegevens¹⁷

34. Onder deze invulvelden ziet de consument opties voor het aanvinken van een verzekering. In het geval de consument geen verzekering wenst af te sluiten, moet hij de optie 'Geen verzekering' aanvinken.

Reizen zonder zorgen? Prijzen per persoon en voor gehele reisduur europese

☐ **Vliegticketverzekering** europese voor € 6,00
Gegarandeerde teruggave van uw vliegticket bij faillissement van de luchtvaartmaatschappij. [voorwaarden](#)

☐ **Annuleringsverzekering** europese voor € 14,82
Voorkom hoge kosten als u onverwacht moet annuleren. [voorwaarden](#)

☐ **WTC.nl combinatieverzekering** europese van € 20,62 voor € 19,78
Bespaar 5% met u vliegticketverzekering en annuleringsverzekering gecombineerd! meest gekozen

☐ **Geen verzekering**
Kosten bij annulering of faillissement van een luchtvaartmaatschappij zijn voor eigen rekening.

Nog geen reisverzekering? Sluit direct uw reisverzekering af.

☐ **Reisverzekering** europese voor € 9,43
Ga onbezorgd op reis en verzeker u tegen ongevallen en medische kosten. [voorwaarden](#)

[← Terug naar resultaten](#) **GA VERDER »**

Heeft u vragen? Bel onze klantenservice 0900 - 1502 (€0,45 p/m)
ma t/m vr: 09:00 - 21:00
za: 10:00 - 17:00
zo: 11:00 - 17:00

Afbeelding 5: gedeeltelijke weergave van pagina 3 met opties voor wel/geen verzekering.¹⁸

35. Als de consument vervolgens klikt op de groene knop met 'Ga verder' komt hij op de vierde pagina van de website.

¹⁷ Dossierstuk ACM/DC/2014203935, (bijlage 33), p. 12.

¹⁸ Dossierstuk ACM/DC/2014203935, (bijlage 33), p. 13.

Besluit Openbaar

Pagina 4

36. Op de vierde pagina staan de door de consument ingevulde gegevens weergegeven. Op de 'kassabon' rechts van de ingevulde gegevens wordt naast de prijs per volwassene en de customer service charge nu ook een bedrag aan boekingskosten per boeking vermeld. Als de consument verder naar beneden scrolt kan hij aangeven hoe hij wil betalen.

WTC.nl
World Ticket Center

Inloggen Vragen?

1 GEGEVENS **2 BETALEN** **3 BEVESTIGING**

Uw gegevens [Wijzig uw gegevens](#)

Passagier 1 - volwassene

geslacht	voornaam	achternaam	geboortedatum
Vrouw	Johanna	De Vries	03-03-1967

bagage
Alleen handbagage
Stoelvoorkeur
Geen voorkeur

Maaltijdvoorkeur
Geen voorkeur

Passagier 2 - volwassene

geslacht	voornaam	achternaam	geboortedatum
Man	Klaas	De Vries	10-04-1977

bagage
Alleen handbagage
Stoelvoorkeur
Geen voorkeur

Maaltijdvoorkeur
Geen voorkeur

Hoofdboekter - Johanna De Vries

straat	huisnummer	postcode	stad	land
Muzenstraat	41	2511 WB	Den Haag	Nederland

e-mailadres
boonman@outlook.com

telefoonnummer
0707222000

Vlucht- & Prijsinfo

Amsterdam (AMS) → Stockholm (Arlanda) (ARN)

Vertrek: vr 08-08-2014 - 21:20 uur
Aankomst: vr 08-08-2014 - 23:20 uur
Norwegian Air Shuttle (DY4532)
Economy

Stockholm (Arlanda) (ARN) → Amsterdam (AMS)

Vertrek: ma 11-08-2014 - 18:30 uur
Aankomst: ma 11-08-2014 - 20:30 uur
Norwegian Air Shuttle (DY4531)
Economy

Kassabon

Prijs per volwassene	€ 153,80
Customer Service Charge	€ 40,00
Boekingskosten	€ 12,50
	€ 0,00
	€ 0,00
Subtotaal per volwassene	€ 206,30
Extra opties	€
iDeal	GRATIS
Korting	€ -3,00
Totaal (2 volwassene)	€ 406,60

Betaal veilig met:

PayPal Visa Mastercard

Afbeelding 6: gedeeltelijke weergave van pagina 4 met tweede kassabon¹⁹

5.2 Online zoeken en boeken van overige producten

37. Naast vliegtickets biedt WTC op haar website ook pakketreizen en combitickets aan. Bij de beschrijving van de handelwijze bij de online verkoop van deze producten zal worden uitgegaan van de vastlegging van de website www.worldticketcenter.nl op 17

¹⁹ Dossierstuk ACM/DC/2014203935 (bijlage 33), p. 14.

Besluit Openbaar

juni 2014.²⁰ De website was tijdens latere vastleggingen vergelijkbaar, maar voor zover er gedurende het onderzoek wijzigingen zijn geconstateerd zal dit ook hier expliciet worden aangegeven.

Pagina 1 - Homepagina

38. Op de onderste helft van de homepagina – onder de zoekmodule voor (losse) vliegtickets – biedt WTC onder meer ‘Goedkope zomervakanties’, ‘Verre reizen’ en ‘camper huren’ aan.

BOEK UW ZOMERRETOUR MET AIRBERLIN!
Vlieg v.a. Dusseldorf incl. ruimbagage én service aan boord

O.a. **Lanzarote** **Ibiza** **Kos**

Boekingsperiode: t/m 21 juni 2014; Reisperiode: 20 juni t/m 30 september 2014; Reisperiode Canarische Eilanden: juni en juli 2014.

1. Boek uw zomerretour
Vlieg v.a. Dusseldorf

2. Zomervakantie deals
Volop zomerdeals

3. Ontdek West Canada
Vlieg met Air Transat

4. De beste hotel deals
Voordelige prijzen per kamer

WTC.nl
Jantenwaardering: ★★★★★ 8.3/10
ees 472 reviews
VOEG UW BEDOORDELING TOE

Follow 1.659 Vind ik leuk 15K

Top 10 Bestemmingen	Goedkope Zomervakanties	Top 3 Verre reizen	Top 3 Camper huren
Vliegtickets Barcelona	Zomervakantie Can. Eilanden +29,50 en 3% charge v.a. € 255	Verre reizen Bali 7-daagse reis met privé-chauffeur v.a. € 160	Camper huren Vancouver Vlucht incl. 1 week camperhuur United Airlines v.a. € 767
Vliegtickets Londen	Zomervakantie Egypte +29,50 en 3% charge v.a. € 363	Verre reizen Miami Fly & Drive Vlucht met 1 week autohuur United Airlines v.a. € 654	Camper huren Los Angeles Vlucht incl. 1 week camperhuur United Airlines v.a. € 706
Vliegtickets Istanbul	Zomervakantie Turkije +29,50 en 3% charge v.a. € 251	Verre reizen Californië Autorondreis met 8 nachten verblijf United Airlines v.a. € 1.045	Camper huren Brisbane Vlucht met 21 dagen camperhuur Cathay Pacific v.a. € 1.364

Voor telefonische boekingen geldt €0 customer service charge. Voor online boekingen geldt er €10 tot €40 customer service charge pp. Afhankelijk van uw klantniveau/soort, gelden er ook boekingskosten per boeking. Respectievelijk telefonisch/online: nieuwe klant €45/35, bronze €30/25, silver, €30/15, gold member €0

Goedkope vliegtickets
Kent u op zoek naar de goedkoopste vliegtickets naar wereldwijde topbestemmingen? Dan is WTC.nl de reis aanbieder die u zoekt! Bij ons kunt u alle vliegtickets vergelijken en boekt u de meest voordelige bestemmingen tegen de scherpste ticket tarieven. Sinds 1983 is WTC.nl een van de grootste zelfstandige reisorganisaties van Nederland. Niet voor niets staat leeskundigheid bij ons hoog in het vaandel. Wij garanderen u de beste service tegen een betaalbare prijs, want met een goedkoop vliegticket van WTC.nl gaat u altijd fijn en compleet verzorgd op reis! Wij zetten op WTC.nl speciaal voor u de beste aanbiedingen op een rij, zodat u exact weet welke aanbieding u absoluut niet mag missen!

WTC maakt gebruik van cookies om u de meest optimale beleving te bieden. Als u onze site gebruikt, gaan wij ervan uit dat u akkoord bent. [Sluiten](#)

Afbeelding 7: gedeeltelijke weergave van pagina 1 met advertenties voor reizen.²¹

39. Indien de consument bijvoorbeeld op de link ‘Verre reizen Miami Fly & Drive’ klikt komt hij op een pagina onder de tab “Fly Drive”.

²⁰ Dossierstuk ACM/DC/2014203932 (bijlage 32)

²¹ Dossierstuk ACM/DC/2014203932 (bijlage 32), aanvullende vastleggingen, p. 22.

Besluit
Openbaar

Pagina 2

40. Op de tweede pagina wordt door WTC een zevendaagse 'Verenigde Staten Fly Drive Miami' aangeboden voor de prijs van EUR 682.

WTC World Ticket Center Elke reis, zo geregeld! 8.3/10 Lees 472 reviews

Vliegtickets Zonvakanties Hotels Auto huren Verre reizen Camper huren **Fly Drive** Wereldreis Groepen Zakenreizen

Home > Fly drive > Noord-Amerika > Verenigde Staten > Fly Drive Miami

1 ZOEKEN 2 REIS 3 EXTRA'S 4 UW GEGEVENS 5 VERSTUURD

020 626 1011
Offerte op maat
Maak een afspraak
Bel me terug
Specialist Maxime
Alle 50 specialisten

Zoek opnieuw
Kies soort reis
Kies continent of land
Kies vertrekperiode
ZOEK UW REIS »

Verenigde Staten Fly Drive Miami
Fly drive
Kies voor een Fly Drive Miami om in uw eigen tempo deze prachtige bestemming te ontdekken!
U profiteert van veel flexibiliteit om uw route naar eigen idee in te delen. Zo weet u zeker dat u het maximale uit uw reis naar Miami haalt.
Onze specialisten kennen Miami als geen ander en geven u graag tips over hotels en excursies.

€ 682,-
09 sep 2014 | 7 dgn
UNITED

Prijs Vlucht

Verfijn zoekresultaten

1: Reisgezelschap
Volwassenen 2 Kinderen 0

2: Vertrekperiode
Vertrekmaand September 2014 Vertrekweek 01 sep - 07 sep

« week eerder week later »

	01 sep	02 sep	03 sep	04 sep	05 sep	06 sep	07 sep
7 dagen	682	682	682	682	682	682	682
14 dagen	748	748	748	748	748	748	748

Uw offerte info
Klik op een prijs voor een vrijblijvende offerte

Afbeelding 8: gedeeltelijke weergave van pagina 2 met fly drive²²

41. Als de consument op deze pagina naar beneden scrolt, ziet hij dat de reis exclusief boekingskosten en hotelovernachtingen is en dat hotelovernachtingen optioneel zijn bij te boeken.

13/39

²² Dossierstuk ACM/DC/2014203932 (bijlage 32), aanvullende vastleggingen, p. 23.

Besluit Openbaar

« week eerder »

week later »

	08 sep	09 sep	10 sep	11 sep	12 sep	13 sep	14 sep
7 dagen	682	682	682	682	682	682	682
14 dagen	748	748	748	748	748	748	748
21 dagen	815	815	815	815	815	815	815

Inclusief

- ✓ Retourvlucht
- ✓ Luchthavenbelasting
- ✓ Autohuur inclusief ongelimiteerd aantal kilometers, W.A. verzekering, C.D.W. schade verzekering en T.P. diefstal verzekering

Exclusief

- ✓ Benzine
- ✓ Eventuele Oneway kosten
- ✓ Dekking glas- en bandschade (optioneel bij te boeken)
- ✓ Hotelovernachtingen (optioneel bij te boeken)
- ✓ Boekingskosten

De tarieven voor zowel de vluchten als de autohuur zijn op basis van beschikbaarheid en onder voorbehoud van wijzigingen. De getoonde prijs is een vanafprijs per persoon in de voordeligste boekingsklasse van de luchtvaartmaatschappij en de voordeligste optie voor de autohuur. Let op: Voor hoogseizoenperiodes (o.a. alle schoolvakanties) geldt dat de prijzen vaker kunnen verschillen met de getoonde vanafprijs. Op de autohuur zijn de voorwaarden van de leverancier van toepassing.

15-09-2014, Miami

Inleverlocatie wijzigen

Prijs p.p. € 681,50

Totaal € 1363,00

OFFERTE AANVRAGEN »

Deel deze reis

Vanafprijzen p.p. en o.b.v. 2 personen

Afbeelding 9: gedeeltelijke weergave van pagina 2 met informatie over de tarieven²³

42. Wanneer de consument vervolgens klikt op de groene knop 'offerte aanvragen' komt hij op pagina 3.

Pagina 3

43. Op de derde pagina is het Howard Johnson Plaza Dezerland Beach & Spa hotel aangevinkt. Boven het aangevinkte hotel staat: "kies hier voordelig uw hotel voor de eerste overnachting."

14/39

²³ Dossierstuk ACM/DC/2014203932 (bijlage 32), aanvullende vastleggingen, p. 26.

Besluit Openbaar

« TERUG

VERDER MET OFFERTE »

Specialist Maxime

Alle 50 specialisten

Vlucht

UNITED

Vluchtvoorstel WTC

Vluchtinformatie »

Inclusief

airberlin.com

Vlucht vanaf Düsseldorf

Vluchtinformatie »

€ 30,00

Boek nu een auto upgrade

Compact

4 zitplaatsen, 5 deuren, 2 koffers, automaat/handmatig, airconditioning

p.p. per dag: € 1,00

Intermediate

5 zitplaatsen, 5 deuren, 2 koffer, automaat/handmatig, airconditioning

p.p. per dag: € 1,50

Ik wens geen gebruik te maken van bovengenoemde auto upgrades

Kies hier voordelig uw hotel voor de eerste overnachting

Howard Johnson Plaza Dezerland Beach & Spa *****

Locatie Dit unieke hotel bevindt zich direct aan het ongeveer 27 km lange witte strand van Miami Beach. Het bevindt zich aan het...

Meer informatie »

€ 27,00

Uw offerte info

Vereinigde Staten Fly Drive

Miami

Fly Drive

Reisdetails

Ophalen auto: 09-09-2014, Miami

Inleveren auto: 15-09-2014, Miami

Reisgezelschap

Volwassenen: 2

Vervoer

Vlucht: Vluchtvoorstel WTC

Auto: Economy

Prijsberekening

Fly Drive

Prijs per volwassene € 681,50

Hotels

Howard Johnson Plaza Dezerland Beach & Spa

Totaal (1 persoon) € 27,00

Verzekeringen wijzigen

Annuleringsverz. € 66,06

Reisverzekering € 23,50

Totaal (1 persoon) € 89,56

Afbeelding 10: gedeeltelijke weergave van pagina 3 met aangevinkte hotelovernachting en verzekeringen²⁴

44. Op de 'kassabon' met "Uw offerte info" staat zowel een bedrag dat de consument voor een annuleringsverzekering moet betalen, als een bedrag dat hij voor een reisverzekering moet betalen.

Howard Johnson Plaza Dezerland Beach & Spa *****

Locatie Dit unieke hotel bevindt zich direct aan het ongeveer 27 km lange witte strand van Miami Beach. Het bevindt zich aan het...

Meer informatie »

€ 27,00

Ocean Five *****

Ideally located in the centre of Miami's Art Deco District, the hotel is next to miles of world famous white sandy beaches and close to all...

Meer informatie »

€ 45,50

Best Western Atlantic Beach *****

Het hotel ligt direct aan de oceaan, op loopafstand van winkels. het hotel beschikt over vergaderfaciliteiten, een buitenzwembad,...

Meer informatie »

€ 55,00

Ik wens geen gebruik te maken van bovengenoemde hotels

€ 0,00

Optionele pakketten

Miami luxury city tour

Deze city tour in een luxe Mercedes busje is de perfecte manier om de stad te ontdekken. De tour begint in de Art Deco buurt, en gaat door het...

Meer informatie »

€ 62,46

Ik wil graag advies van een specialist over de Optionele Pakketten in de offerte

Gratis

Totaal (1 persoon) Gratis

Totaal lokaal te betalen (1 persoon) Gratis

« TERUG

VERDER MET OFFERTE »

Totaal (1 persoon) € 27,00

Verzekeringen wijzigen

Annuleringsverz. € 66,06

Reisverzekering € 23,50

Totaal (1 persoon) € 89,56

Totaalprijs (1 persoon) € 798,06

Totaalprijs (2 personen) € 1596,12

Afbeelding 11: gedeeltelijke weergave van pagina 3 met aangevinkte hotelovernachting en verzekeringen²⁵

²⁴ Dossierstuk ACM/DC/2014203932 (bijlage 32), aanvullende vastleggingen, p. 27.

²⁵ Dossierstuk ACM/DC/2014203932, (bijlage 32), aanvullende vastleggingen, p. 28.

15/39

Besluit Openbaar

45. De kosten voor de annulerings- en reisverzekering zijn direct in de “offerte info” opgenomen. Indien de consument geen annulerings- en/of reisverzekering wenst af te sluiten, kan hij deze kosten door middel van de knop ‘wijzigen’ verwijderen. Wanneer de consument de knop ‘verder met offerte’ aanklikt, komt hij op pagina 4.

Pagina 4

46. Op deze pagina kan de consument zijn naam, adres, e-mailadres en andere gegevens, als ook de gegevens van zijn reisgenoot of reisgenoten invullen.

Uw offerte info

Verenigde Staten Fly Drive
Miami
Fly Drive

Reisdetails

Ophalen auto:
09-09-2014, Miami

Inleveren auto:
15-09-2014, Miami

Reisgezelschap

Volwassenen: 2

Vervoer

Vlucht:
Vluchtvorstel WTC

Auto:
Economy

Prijsberekening

Fly Drive

Prijs per volwassene	€	681,50
Totaal (1 persoon)	€	27,00
Verzekeringen	€	66,06
Annuleringsverz.	€	23,50
Reisverzekering	€	23,50
Totaal (1 persoon)	€	89,56

Afbeelding 12: gedeeltelijke weergave van pagina 4 met invulscherm van reizigers²⁶

47. Klikte de consument vervolgens op de groene knop 'verzend uw aanvraag', dan wordt zijn offerteaanvraag verzonden naar WTC. De consument ontvangt vervolgens op het door hem opgegeven e-mailadres een offerte voor de gewenste reis of het gewenste combiticket.²⁷

²⁶ Dossierstuk ACM/DC/2014203932 (bijlage 32), aanvullende vastleggingen, p. 31.

²⁷ Zie de schriftelijke zienswijze van WTC, p. 14, die als dossierstuk ACM/DJZ/2014306318 in het dossier is opgenomen.

6 Juridisch Kader

6.1 Luchtvaartverordening

48. Op 1 november 2008 is de Luchtvaartverordening in werking getreden. In overweging 16 van de preambule bij de Luchtvaartverordening is bepaald dat klanten in staat moeten worden gesteld om de tarieven voor luchtdiensten van verschillende luchtvaartmaatschappijen daadwerkelijk te vergelijken.

49. Artikel 23, eerste lid, Luchtvaartverordening luidt als volgt:

‘1. De voor het grote publiek beschikbare passagiers- en luchttarieven die, in eender welke vorm, onder meer op het internet, worden aangeboden of bekendgemaakt voor luchtdiensten vanaf een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, omvatten ook de toepasselijke voorwaarden. De definitieve prijs wordt steeds bekendgemaakt en omvat de geldende passagiers- of luchttarieven en alle toepasselijke belastingen en heffingen, toeslagen en vergoedingen die op het tijdstip van publicatie onvermijdbaar en voorzienbaar zijn. Afgezien van de bekendmaking van de definitieve prijs wordt tenminste het volgende gespecificeerd:

- a) de passagiers- of luchttarieven;
- b) belastingen;
- c) luchthavengelden, en
- d) andere heffingen, toeslagen of vergoedingen, zoals voor beveiliging of brandstof;

waarbij de onder b), c) en d), genoemde elementen aan het passagiers- of luchttarief zijn toegevoegd. Facultatieve prijstoeslagen worden op duidelijke, transparante en ondubbelzinnige wijze aan het begin van elk boekingsproces medegedeeld en moeten door de passagier op een ‘opt-in’-basis worden aanvaard.’

6.2 Wet oneerlijke handelspraktijken

50. Op 15 oktober 2008 is in werking getreden de Wet oneerlijke handelspraktijken (hierna: Wet OHP). Met deze wet zijn bepalingen betreffende oneerlijke handelspraktijken opgenomen in afdeling 3A van Titel 3 van boek 6 (artikelen 6:193a en volgende) van het BW. Hiermee is uitvoering gegeven aan Richtlijn nr. 2005/29/EG van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt.
51. De Wet OHP is van toepassing op de handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten voor, gedurende en na de totstandkoming van een commerciële transactie met betrekking tot een product.

Besluit Openbaar

18/39

52. Volgens artikel 6:193b, tweede lid BW is een handelspraktijk oneerlijk indien een handelaar handelt in strijd met de vereisten van professionele toewijding en het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

6.3 Bevoegdheid

53. In artikel 2.2 van de Whc is ACM aangewezen om toezicht te houden op de naleving van artikel 23 Luchtvaartverordening en artikel 6:193b, tweede lid, van het BW.
54. ACM kan optreden als sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. De werkwijze van WTC, waarbij zij via haar website onder andere vliegtickets aanbiedt aan consumenten, heeft het kenmerk dat meerdere consumenten op eenzelfde manier kunnen of worden geschaad, waardoor sprake is van een mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten.
55. Op grond van artikel 2.9 van de Whc kan ACM, indien zij van oordeel is dat er sprake is van een overtreding, een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen.

7 Zienswijze WTC

56. WTC stelt zich – zakelijk weergegeven – op het standpunt dat er geen sprake is van overtreding van artikel 23 van de Luchtvaartverordening. Volgens WTC zijn de twee bijkomende kostenposten, te weten de customer service charge en de boekingskosten, vermijdbare en onvoorzienbare kosten die ingevolge artikel 23 van de Luchtvaartverordening niet direct bij publicatie in de (vlieg)ticketprijs inbegrepen hoeven te zijn. De eisen die ACM stelt aan de vermelding van bijkomende kosten strekken veel verder dan de verplichtingen, die uit artikel 23 van de Luchtvaartverordening voortvloeien. Zo er al een overtreding heeft plaatsgevonden, kan deze WTC niet worden verweten.
57. Er is evenmin sprake van overtreding van artikel 6:193b, tweede lid, BW. Op grond van dit artikel is het namelijk niet verboden om bij een offerteaanvraag de hotelovernachting en reis- en annuleringsverzekering als opt-out keuze te vermelden. WTC betwist dat er geldende wetgeving is, waarin is bepaald dat bij offerteaanvragen optionele elementen duidelijk vooraf via een opt-in keuze moeten worden vermeld. Voor zover WTC uit de norm van artikel 6:193b, tweede lid, BW – handelen in strijd met vereisten voor professionele toewijding – had moeten afleiden dat het niet is toegestaan om vooraf aangevinkte elementen bij een offerteaanvraag te vermelden,

Besluit Openbaar

19/39

wijst zij er op dat dit artikel een open norm bevat, die hiervoor geen handvatten biedt en bestuursrechtelijk niet te handhaven is. ACM handelt dan ook in strijd met het lex certa-beginsel. Bovendien is geen sprake van een overtreding in de zin van de Whc, omdat WTC door het vooraf aanvinken van optionele elementen in een offerteaanvraag geen schade toebrengt aan consumenten. Volgens WTC kan de gestelde overtreding haar niet worden verweten. Na ontvangst van het rapport heeft WTC de vinkjes direct 'uitgezet'.

58. Ten slotte kan ACM WTC geen boete opleggen vanwege onzorgvuldigheden die in het onderzoek hebben plaatsgevonden. Zo blijkt uit het rapport niet dat de op grond van artikel 10:3, vierde lid, van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) juncto artikel 12q van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt vereiste functiescheiding is aangehouden. Het is daarnaast in strijd met het beginsel van Fair Play dat ACM in het rapport plotseling een overtreding constateert, waarover – tot dan toe – met geen woord is gerept, aldus WTC.

8 Juridische beoordeling ACM

8.1 Functiescheiding

59. ACM zal allereerst ingaan op het argument van WTC dat uit het rapport niet blijkt dat op grond van artikel 10:3, vierde lid, Awb juncto artikel 12q van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt vereiste functiescheiding is aangehouden. Volgens WTC is de Directie Juridische Zaken, die de werkzaamheden verricht in verband met het opleggen van een eventuele sanctie, betrokken geweest bij het opstellen van het rapport en het onderzoek. WTC voert hierbij aan dat op pagina 1 van het gespreksverslag, dat is opgemaakt naar aanleiding van het gesprek van 7 mei 2014, staat vermeld dat de verslaglegging heeft plaatsgevonden 'i.o.v. JZ ACM'. Naar aanleiding van de hoorzitting heeft WTC nog aangevoerd dat de vereiste functiescheiding bij de samenstelling van de hoorcommissie evenmin in acht lijkt te zijn genomen, omdat één lid van de hoorcommissie werkzaam is bij de directie die het rapport heeft opgesteld.
60. ACM merkt daarover het volgende op. ACM vervult verschillende taken. Zo houdt zij toezicht, kan zij sancties opleggen, beslecht zij geschillen en behandelt zij bezwaren. In bepaalde gevallen is het wenselijk dat personen die betrokken zijn bij de ene taak niet tevens betrokken zijn bij een andere taak, om vooringenomenheid of belangenverstrengeling te voorkomen. In artikel 10:3, vierde lid, van de Awb is reeds geregeld dat mandaat tot het opleggen van een bestuurlijke boete niet wordt verleend aan degene die van de overtreding een rapport heeft opgemaakt. In het wetsvoorstel tot wijziging van de Instellingswet ACM is daarom voorgesteld om deze cesuur - die

ook wel Chinese wall wordt genoemd - in navolging van het huidige artikel 54 van de Mededingingswet aan te scherpen om de schijn van vooringenomenheid of belangentegenstellingen nog meer te voorkomen. In het wetsvoorstel is voorgesteld om ACM-breed te regelen dat niet alleen personen die het rapport hebben opgesteld geen boete mogen opleggen maar ook personen die voor het opstellen van dat rapport voorbereidende werkzaamheden hebben verricht.²⁸ Dit voorstel heeft zijn beslag gekregen in artikel 12q van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt, waarnaar WTC verwijst.

61. ACM hanteert in haar organisatie geen Chinese wall op afdelingsniveau, maar een personele scheiding. Dit betekent dat personen die werkzaamheden verrichten in verband met het opleggen van een bestuurlijke boete - in lijn met artikel 12q van de Instellingswet ACM - niet betrokken zijn geweest bij de opstelling van het rapport en het daaraan voorafgaande onderzoek. Die scheiding is ook in deze zaak aangehouden. Dat sommige medewerkers die werkzaamheden verrichten in verband met het opleggen van een bestuurlijke boete, werkzaam zijn bij de directie die het onderzoek heeft verricht - in dit geval de Directie Consumenten -, maakt niet dat de vereiste functiescheiding niet in acht is genomen. Zolang zij niet betrokken zijn geweest bij het onderzoek en de opstelling van het rapport - en dat is het geval -, mogen deze medewerkers werkzaamheden verrichten in verband met het opleggen van een bestuurlijke boete.
62. Hetzelfde geldt voor de omstandigheid dat de verslaglegging van het gesprek dat toezichthoudende ambtenaren van ACM op 7 mei 2014 voerden met WTC is verzorgd 'i.o.v. JZ ACM'. De verslagdienst van ACM is om louter organisatorische redenen ondergebracht bij de Directie Juridische Zaken. De verslagdienst kan feitelijk betrokken zijn bij alle procedurele fases van een zaak door het leveren van taaldiensten. De verslagdienst is echter nooit inhoudelijk bij een zaak betrokken in welke procedurele fase dan ook. De facto heeft één medewerker van de Directie Juridische Zaken zorggedragen voor de verslaglegging van voormeld gesprek van 7 mei 2014. Deze medewerker is voorts niet tevens betrokken geweest bij het onderzoek naar de gedragingen van WTC en het opstellen van het rapport.

Tussenconclusie

63. ACM heeft het wettelijke vereiste van functiescheiding in acht genomen. Van strijd met artikel 10:3, vierde lid, van de Awb juncto artikel 12q van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt is geen sprake.

²⁸ Zie Kamerstukken II, 2012-2013, 33 622, nr. 3, p. 14-15.

8.2 Overtreding van artikel 23, eerste lid van de Luchtvaartverordening

Vliegtickets boeken via website WTC

64. In randnummers 24 tot en met 36 staat beschreven hoe de consument in de periode van het onderzoek vliegtickets kon zoeken en boeken op de website www.worldticketcenter.nl. Voor de juridische beoordeling is het volgende van belang.
65. Uit vastleggingen van de website van WTC blijkt dat op de eerste pagina (de homepage) van WTC een zoekscherm beschikbaar is voor het zoeken naar vliegtickets met eronder de volgende vermelding:

“Voor telefonische boekingen geldt €0 customer service charge. Voor online boekingen geldt er €10 tot €40 customer service charge pp. Afhankelijk van uw klantniveau/soort, gelden er boekingskosten per boeking. Respectievelijk telefonisch/online: nieuwe klant €27/29,50, bronze €23/25, silver, €21/15, gold member €0”.

66. Deze vermelding is nogmaals te zien op de tweede pagina waar de tarieven per ticket worden weergegeven. Nadat de consument heeft gekozen voor een bepaalde vlucht wordt op de derde pagina een kassabon getoond waar de customer service charge per persoon bij de ticketprijs is opgeteld. Nadat de consument zijn persoonlijke gegevens heeft ingevuld wordt in de laatste stap een tweede kassabon getoond waar nu tevens de boekingskosten per boeking bij het bedrag van de eerste kassabon zijn opgeteld.

Bijkomende kosten: onvermijdbaar en voorzienbaar

67. Uit artikel 23, eerste lid van de Luchtvaartverordening volgt dat alle onvermijdbare en voorzienbare kosten bij de advertentieprijs inbegrepen moeten zijn. Als uitgangspunt geldt dat de advertentieprijs die wordt getoond de prijs is waarvoor een ticket geboekt kan worden.
68. Dat betekent volgens ACM dat op grond van artikel 23, eerste lid van de Luchtvaartverordening, kosten die onvermijdbaar en variabel zijn niet direct in de ticketprijs hoeven te worden verdisconteerd, mits op een duidelijke, transparante en ondubbelzinnige wijze bij de ticketprijs wordt vermeld dat deze kosten er nog bijkomen. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de situatie dat prijzen worden aangeboden per persoon, maar er boekingskosten per boeking gelden en voor meerdere personen tegelijkertijd kan worden geboekt tegen gelijkblijvende boekingskosten. Uiteraard mag WTC werken met kortingen voor terugkerende

Besluit Openbaar

22/39

klanten, maar voor de consument moet zo vroeg mogelijk – dat wil zeggen op het eerst mogelijke moment - duidelijk zijn welke kosten nog bij de ticketprijs moeten worden opgeteld. Pas dan zal de consument in staat zijn om de prijzen van de verschillende luchtvaartmaatschappijen daadwerkelijk met elkaar te vergelijken.²⁹ Zodra het voor de reisaanbieder mogelijk is om de variabele kosten bij de ticketprijs op te tellen, moet hij een totaalprijs aan de consument tonen.

69. Deze lezing van artikel 23, eerste lid van de Luchtvaartverordening komt overeen met de Reclamecode Reisaanbiedingen, waarin staat:³⁰

“Ten aanzien van onvermijdbare kosten waarvan de hoogte niet vooraf kan worden berekend omdat deze afhankelijk is van bepaalde keuzes van de consument, dient in de reclame-uiting direct naast of onder de geadverteerde prijs op transparante wijze te worden gespecificeerd welke bijkomende kosten per boeking er zijn en wat de hoogte daarvan is of, indien de hoogte niet vooraf kan worden weergegeven, hoe de consument de hoogte van die kosten kan berekenen.”

70. Daarnaast is ACM van mening dat boekingskosten apart op de homepage mogen worden vermeld, als het gaat om boekingskosten die verschillen per boekingskanaal en per boeking worden berekend. Ook hier geldt dat de reisaanbieder het bedrag aan boekingskosten per boekingskanaal duidelijk, transparant en op ondubbelzinnige wijze moet vermelden.

Customer service charge

71. WTC heeft in de correspondentie met ACM³¹ en tijdens de hoorzitting op 2 oktober 2014³² een toelichting gegeven op de customer service charge. WTC heeft aangegeven dat zij uit commerciële overwegingen bij haar klanten die online boeken een zogenaamde customer service charge in rekening brengt. WTC gaf aan dat zij de voorkeur geeft aan telefonische boekingen, aangezien zij zich dan beter in staat acht de wensen van de klant in de uiteindelijke boeking te verwerken. Om de klant te bewegen telefonisch te boeken brengt WTC de customer service charge in rekening bij online boeken en niet bij telefonisch boeken. WTC heeft tevens verklaard dat zij de customer service charge zelf berekent op basis van de afspraken die zij heeft gemaakt met luchtvaartmaatschappijen en op basis van de ervaring die zij heeft met

²⁹ Zie overweging 16 van de considerans van de Luchtvaartverordening.

³⁰ Reclamecode Reisaanbiedingen Artikel III onder (1). Prijsvermelding in een reclame-uiting.

³¹ Zie brief d.d. 20 maart 2014, dossierstuk ACM/DC/2014302228 en brief d.d. 13 juni 2014, dossierstuk ACM/DC/2014304050.

³² Dossierstuk ACM/DJZ/20146301.

de wensen van klanten gerelateerd aan de gekozen bestemming. WTC brengt de customer service charge per persoon in rekening.

72. WTC voert aan dat de handelwijze met betrekking tot de customer service charge geen overtreding oplevert van artikel 23 van de Luchtvaartverordening. Volgens WTC is de customer service charge volledig vermijdbaar. WTC stelt dat de customer service charge niet in de ticketprijs in het tarievenoverzicht opgenomen hoeft te zijn, dat verschijnt nadat de klant op de eerste pagina zijn gewenste bestemming en het aantal medereizigers heeft ingevuld, omdat op dit punt de klant nog kan kiezen tussen online boeken of telefonisch boeken. Indien de klant kiest voor telefonisch boeken bedraagt de customer service charge EUR 0,-.
73. Kosten zijn onvermijdbaar als ze ook daadwerkelijk door de consument zijn te vermijden en niet slechts de theoretische mogelijkheid daartoe bestaat. Dat de consument alsnog zou kunnen besluiten telefonisch te boeken is naar het oordeel van ACM zo'n theoretische mogelijkheid. De customer service charge is al vastgesteld door WTC voor de consument zijn reiskeuzes maakt, getuige het pop-up scherm (afbeelding 3) met de hoogte van de customer service charge per luchtvaartmaatschappij, dat de consument te zien krijgt als hij op de "i" drukt bij een ticketprijs. In die zin is de customer service charge dus onvermijdbaar. De customer service charge is ook niet afhankelijk van verdere keuzes van de consument aangaande het reisaanbod en is dus ook in die zin een onvermijdbare kostenpost. ACM deelt dus niet de stelling van WTC dat de customer service charge vermijdbaar is.³³ Zodra WTC op pagina 2 de tarieven per persoon of per ticket toont, dient de customer service charge in de ticketprijs te zijn opgenomen. Door dit niet te doen handelt WTC in strijd met artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening.

Boekingskosten

74. WTC voert aan dat de handelswijze met betrekking tot de boekingskosten voldoet aan artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening. Volgens WTC zijn de boekingskosten vermijdbare en onvoorzienbare kosten die ingevolge artikel 23 van de Luchtvaartverordening niet direct bij publicatie in de (vlieg)ticketprijs inbegrepen hoeven te zijn. WTC betoogt dat de boekingskosten van WTC vermijdbaar zijn, omdat een klant bij herhaaldelijk boeken bij WTC minder tot geen boekingskosten in rekening gebracht krijgt. ACM zou daarom ten onrechte aanvoeren dat er geen reële mogelijkheid bestaat om de kosten te vermijden. Ook stelt WTC dat de bijkomende kosten onvoorzienbaar zijn nu het voor WTC niet bij aanvang van de boeking duidelijk

³³ Zie ook de uitspraak van de Reclamecode Commissie van 25 juni 2010 met dossiernummer 2010/00261, zoals gepubliceerd op www.reclamecode.nl.

Besluit Openbaar

24/39

is welk klantniveau de betreffende consument heeft. WTC kan het klantniveau pas bepalen op het moment dat de consument zijn persoonsgegevens heeft ingevuld.

75. WTC hanteert boekingskosten die verschillen per klantniveau: niveau “nieuwe klant”, niveau “bronze”, niveau “silver” en niveau “gold”.³⁴ Hoe vaker een consument heeft geboekt, hoe lager de boekingskosten. Pas na tien keer of vaker boeken bereikt de consument klantniveau “gold” en bedragen de boekingskosten EUR 0,-.³⁵ Pas in de laatste stap van het boeken van een vliegticket telt WTC de boekingskosten, gebaseerd op het klantniveau, bij de ticketprijs op. Dit gebeurt in de laatste ‘kassabon’. Tot het moment dat deze kosten in de laatste ‘kassabon’ worden opgeteld – bij de ticketprijs vermeerderd met de customer service charge – weet de consument niet welke boekingskosten in een later stadium nog bij de ticketprijs worden opgeteld.
76. Hoewel het elke onderneming vrij staat te werken met een loyaliteitsprogramma, deelt ACM de stelling van WTC niet dat er sprake is van vermijdbare boekingskosten. Voor een nieuwe klant is het geen reële optie om de boekingskosten te vermijden. Een consument moet altijd een paar keer boeken voordat hij een hoger klantniveau bereikt en minder of uiteindelijk geen boekingskosten verschuldigd is. Hiermee kan nooit sprake zijn van vermijdbaarheid, omdat er altijd in eerdere boekingen boekingskosten in rekening zijn gebracht.
77. ACM volgt het betoog van WTC evenmin dat boekingskosten onvoorzienbaar zijn. WTC voert in haar zienswijze aan dat het voor WTC niet direct duidelijk is welk klantniveau de betreffende consument heeft. WTC zou dit pas kunnen weten nadat de consument zijn persoonsgegevens heeft ingevuld.³⁶ Doordat WTC uiteindelijk dus wel kan nagaan welke boekingskosten op de consument van toepassing zijn, zijn de boekingskosten voorzienbaar. ACM vindt het bovendien moeilijk voorstelbaar dat het technisch onmogelijk is om deze “klantcontrole” eerder op de website plaats te laten vinden om te bepalen met welk klantniveau WTC te maken heeft.
78. Nu is vastgesteld dat er sprake is van onvermijdbare en voorzienbare kosten moet worden gezien of aan artikel 23 Luchtvaartverordening is voldaan.
79. Op pagina 2 van de website van WTC – dus nadat de consument zijn reiskeuze heeft ingevoerd – worden de tarieven per persoon of per ticket gerekend. Nu de boekingskosten per boeking gelden, mogen deze kosten in de volgende stap in de

³⁴ Zie ook randnummers 27 tot en met 30 van dit besluit.

³⁵ Dit gold ten tijde van het onderzoek. De hoeveelheid boekingen die leiden tot een hoger klantniveau is daarna aangepast door WTC.

³⁶ Zienswijze WTC, randnummer 69. Zie dossierstuk ACM/DJZ/2014306318.

prijs worden verdisconteerd. Immers, pas nadat de consument voor een specifiek ticket heeft gekozen kan het bedrag aan boekingskosten over het totaal aantal reizigers worden berekend. Dit is alleen toegestaan als: (1) WTC op duidelijke, ondubbelzinnige en transparante wijze op de tarievenpagina weergeeft wat de boekingskosten zullen zijn én (2) WTC, zodra het mogelijk is, de totaalprijs inclusief de boekingskosten laat zien aan de consument.

80. Doordat WTC verschillende hoogtes in de boekingskosten hanteert is het voor de consument niet duidelijk welke kosten er in een later stadium nog bij zullen komen. Het is uiteraard mogelijk dat WTC aan terugkerende klanten kortingen geeft, maar het moet voor de consument wel duidelijk zijn welk concreet bedrag er nog bij komt zodat hij hier rekening mee kan houden. Alleen dan wordt voldaan aan de achterliggende gedachte van de Luchtvaartverordening: consumenten moeten prijzen van verschillende luchtvaartmaatschappijen daadwerkelijk kunnen vergelijken. Het staat WTC vrij om bijvoorbeeld bij het bedrag aan boekingskosten te vermelden dat zij met klantniveaus werkt en dat de boekingskosten voor de betreffende consument mogelijk nog lager kunnen worden. Zodra WTC weet welk klantniveau de consument heeft kan een eventuele korting worden gegeven op het totaalbedrag. De handelwijze van WTC ten tijde van het onderzoek voldoet hier niet aan.
81. ACM stelt daarnaast vast dat WTC niet in een vroeg stadium dan wel bij de eerst mogelijke gelegenheid de totaalprijs toont. Nadat de consument op pagina 2 een keuze maakt voor een bepaald ticket moet vervolgens een overzicht worden getoond waar de boekingskosten in verwerkt zijn. Hier voldoet WTC niet aan.
82. Doordat WTC niet op duidelijke en transparante wijze weergeeft wat de boekingskosten – al dan niet met later te verrekenen kortingen – zullen zijn en niet in de eerste mogelijkheid de totaalprijs toont heeft zij niet voldaan aan de vereisten van transparantie die op grond van artikel 23, eerste lid van de Luchtvaartverordening gelden.

Tussenconclusie

83. Gelet op het vorenstaande komt ACM tot de conclusie dat WTC heeft gehandeld in strijd met artikel 23, eerste lid van de Luchtvaartverordening door het niet in de geadverteerde prijs op te nemen van de customer service charge en door de boekingskosten niet op duidelijke, transparante en ondubbelzinnige wijze te vermelden.

8.3 Overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid BW

84. WTC voert aan dat het begrip 'professionele toewijding' een open norm betreft, die bestuursrechtelijk niet te handhaven is. WTC verwijst daarvoor naar de parlementaire geschiedenis. Volgens WTC kon zij uit de norm niet afleiden dat het niet is toegestaan om bij een offerteaanvraag optionele elementen vooraf aan te vinken. WTC wist dit niet en kon dit ook niet weten, omdat artikel 6:193b, tweede lid, BW geen duidelijkheid biedt. ACM handelt in strijd met het lex certa-beginsel als zij een boete meent te moeten opleggen wegens een overtreding van de Wet OHP, aldus WTC.

Open normen

85. ACM merkt hierover het volgende op. Uit de Memorie van Toelichting volgt dat de wetgever er aanvankelijk voor heeft gekozen om de invulling van de open normen over te laten aan de civiele rechter.³⁷ Naar aanleiding van het amendement Vos is de regeling van de Wet OHP echter onder de bestuurlijke handhaving gebracht. Met de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt is dit niet anders geworden.
86. Dat de Wet OHP open normen bevat, is een bewuste keuze van de Europese en Nederlandse wetgever. Het kan onvermijdelijk zijn dat de wetgever delicten soms in algemene termen beschrijft, dit om te voorkomen dat gedragingen die strafwaardig zijn buiten het bereik van de delictsomschrijving vallen. Dit is onvermijdelijk omdat het niet te voorzien is op welke wijze de te beschermen belangen in de toekomst zullen worden geschaad en omdat delictsomschrijvingen anders te verfijnd worden met het gevolg dat de overzichtelijkheid wegvalt en het belang van algemene duidelijkheid van de wetgeving schade lijdt.³⁸
87. Hoewel de normen een open karakter kennen, zijn zij niet vaag. Open normen komen zowel in het privaatrecht ("handelen in strijd met de maatschappelijke zorgvuldigheid", "redelijkheid en billijkheid", "goed werkgeverschap") als in het bestuursrecht ("belang van het milieu", "misbruik van machtspositie", "gezonde en prudente bedrijfsvoering") regelmatig voor. Kenmerk van open normen is dat zij niet op slechts één, maar op verschillende wijzen kunnen worden nageleefd. Het is aan de normadressaat, in dit geval WTC, te kiezen op welke wijze zij de norm naleeft.
88. Handhaving van open normen is op grond van jurisprudentie geoorloofd, ook al betekent dit dat het bestuursorgaan de norm door middel van een besluit invult of

³⁷ Kamerstukken II, vergaderjaar 2006-2007, 30 928, nr. 3.

³⁸ Zie pagina 35 t/m 38 van het advies van de Adviescommissie bezwaarschriften van de Consumentenautoriteit in de zaak Celldorado (CA/NB/510), zoals gepubliceerd op www.acm.nl.

concretiseert. Het karakter van een norm als 'open norm' staat er niet aan in de weg om aan de overtreder van de norm een sanctie op te leggen. Dit laat onverlet dat het in artikel 7 van het Europees Verdrag van de Rechten van de Mens (EVRM) besloten liggende lex certa-beginsel van - in dit geval - ACM vergt dat zij zich ervan vergewist of een voorschrift voldoende duidelijk, nauwkeurig en ondubbelzinnig is om een overtreding daarvan te kunnen bestraffen met een bestuurlijke boete. Is sprake van een 'open' of een 'vage' norm, dan dient uit het besluit te blijken waarom de gedraging naar het oordeel van ACM een overtreding van de norm inhoudt en waarom de wijze waarop de norm door ACM is ingevuld voor de overtreder voldoende kenbaar moet worden geacht.

89. ACM zal hieronder ingaan op de norm 'professionele toewijding' en de wijze waarop WTC deze norm heeft ingevuld. Vervolgens zal ACM beoordelen of, en zo ja waarom, de gedraging een overtreding van de norm inhoudt.

Professionele toewijding

90. Volgens artikel 6:193b, tweede lid BW is een handelspraktijk oneerlijk indien een handelaar handelt in strijd met de vereisten van professionele toewijding en het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. In artikel 6:193a, aanhef en onder f BW wordt professionele toewijding gedefinieerd als het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken.
91. Uit de Memorie van Toelichting bij de implementatie van de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt (2005/29/EG) blijkt dat in de definitie van «professionele toewijding» twee elementen zijn opgenomen. Het eerste element is «de bijzondere vakkundigheid» en het tweede «de zorgvuldigheid». Indien een handelaar ten aanzien van beide elementen op een normaal niveau (of hoger) functioneert, is hij professioneel toegewijd. Dit zal per geval moeten worden vastgesteld aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval.
92. Wat een normaal niveau van de voor de handelaar geldende professionele standaard is, kan worden beoordeeld aan de hand van verschillende feiten en omstandigheden. Daarbij kunnen ook gedragscodes relevant zijn, nu deze uiting kunnen geven aan het

Besluit Openbaar

niveau van de professionele standaard in een bepaalde branche.³⁹ Met de normen die zijn neergelegd in de Reclamecode Reisaanbiedingen is concreet invulling gegeven aan het vereiste van professionele toewijding.⁴⁰ Het naleven van een gedragscode betekent echter niet dat daarmee vaststaat dat de handelaar op het normale niveau van de voor hem geldende professionele standaard functioneert. In het licht van de professionele toewijding mogen aan het zorgvuldig informeren van de consument hogere eisen worden gesteld dan het 'enkel' verschaffen van de informatie die op grond van de gedragscode moet worden vertrekt.⁴¹

Professionele standaard in de reisbranche

93. Vast staat dat WTC is aangesloten bij de Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (hierna: ANVR).⁴² Deze brancheorganisatie neemt deel aan de Reclamecode Reisaanbiedingen 2014, een bijzondere reclamecode, die naast de Nederlandse reclame code van kracht is.⁴³ In de Reclamecode Reisaanbiedingen 2014 is bepaald dat facultatieve prijstoeslagen op een duidelijke, transparante en ondubbelzinnige wijze aan het begin van elk boekingsproces worden medegedeeld en op een "opt-in"-basis moeten worden aanvaard. Uit de toelichting op de betreffende bepaling blijkt dat daarmee invulling wordt gegeven aan artikel 23 van de Luchtvaartverordening, alsmede (de implementatie van) artikel 22 van de Richtlijn Consumentenrechten (2011/83/EU).⁴⁴
94. Volgens de Reclamecode Reisaanbiedingen 2014 mogen optionele extra's alleen via opt-in worden aangeboden en niet via opt-out. De Reclamecode Commissie heeft in een aantal uitspraken geoordeeld dat het aanvinken van optionele toeslagen in strijd is met artikel 23 van de Luchtvaartverordening en de Reclamecode Reisaanbiedingen.⁴⁵ ACM komt met het oog op voormelde Reclamecode tot de conclusie dat deze bepaling uiting geeft aan de professionele standaard in de reisbranche. De bepaling komt tevens overeen

³⁹ Kamerstukken II, vergaderjaar 2006-2007, 30 928, nr. 3, p. 13.

⁴⁰ Zie de uitspraak van de rechtbank Rotterdam d.d. 13 december 2012, gepubliceerd op rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:RBROT:2012:BY6184, rechtsoverweging 15.4.1.

⁴¹ Zie p. 61 van het BAC-advies in de zaak Celldorado, zoals gepubliceerd op www.acm.nl.

⁴² Zie <http://www.anvr.nl/anvr-leden-en-branchepartners/>.

⁴³ Zie <http://www.anvr.nl/nieuws/reclamecode-reisaanbiedingen-15487/>

⁴⁴ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad.

⁴⁵ Zie bijvoorbeeld de uitspraak van de Reclamecode Commissie d.d. 12 juli 2012 in de zaak met dossiernummer 2012/00540 en recentelijk nog de uitspraak van 2 april 2014 in de zaak met dossiernummer 2014/00200.

Besluit Openbaar

29/39

met één van de vijf aandachtspunten die ACM als focus hanteert voor haar handhavingskader ten aanzien van aanbieders in de reisbranche.

95. Gelet op de omstandigheid dat WTC is aangesloten bij de ANVR en gehouden is aan de Reclamecode Reisaanbiedingen, moet het voor WTC voldoende duidelijk, nauwkeurig en ondubbelzinnig kenbaar zijn geweest dat zij niet aan de professionele standaard in de reisbranche en daarmee niet aan de vereisten van professionele toewijding zou voldoen als zij optionele elementen vooraf zou aanvinken. Dat het voor WTC duidelijk was dat optionele elementen niet vooraf mogen worden aangevinkt blijkt ook uit het verslag van het gesprek dat zij op 7 mei 2014 met toezichthoudende ambtenaren van ACM had. WTC heeft tijdens dit gesprek verklaard dat zij ANVR-lid is en in het verleden meteen heeft meegewerkt aan 'vinkjes aan, vinkjes uit'.⁴⁶

Hoe heeft WTC de norm ingevuld?

96. Uit de randnummers 40 tot en met 45 van dit besluit blijkt dat WTC op haar website onder meer bij de aanbieding van de "Verenigde Staten Fly Drive Miami" de reis- en annuleringsverzekering niet op opt-in basis heeft aangeboden. WTC heeft de reis- en annuleringsverzekering uit eigen beweging en zonder dat de consument zelf de keuze heeft gemaakt om een dergelijke verzekering af te sluiten toegevoegd aan de (prijsberekening in de) offerte informatie.⁴⁷ Van de consument wordt verwacht dat hij een actieve opt-out handeling verricht in het geval dat hij de aangeboden verzekeringen niet wenst af te sluiten. De consument moet dan gebruik maken van de knop 'wijzigen'.⁴⁸
97. Hetzelfde geldt voor het door WTC aangevinkte hotel Howard Johnson Plaza Dezerland Beach & Spa. Overnachting in dit hotel is voor de "Verenigde Staten Fly Drive Miami" niet verplicht en had alleen via opt-in mogen worden aangeboden en niet, zoals hier het geval is, via opt-out.⁴⁹
98. Ook bij bijvoorbeeld het combiticket 'Canada's West' worden de reis- en annuleringsverzekering niet op opt-in basis aangeboden.⁵⁰ Ook hier heeft WTC de reis-

⁴⁶ Zie dossierstuk ACM/DC/2014203243, (bijlage 25) p. 17.

⁴⁷ Zie dossierstuk ACM/DC/2014203932, (bijlage 32), p. 27.

⁴⁸ Zie in dit verband ook de autorondreis Wonders of California (dossierstuk ACM/DC/2014203927 (bijlage 31), p. 8-9, en de rondreis Highlights of Thailand (dossierstuk ACM/DC/2014/203929), (bijlage 35) p. 11-12.

⁴⁹ Zie dossierstuk ACM/DC/2014203932, (bijlage 32), p. 28.

⁵⁰ Zie in dit verband ook het City & Fun combiticket, dossierstuk ACM/DC/2014203934, (bijlage 34), het combiticket Florida & NYC, dossierstuk ACM/DC/2014204697, (bijlage 36/14), p. 1 en het combiticket Tropical Islands, dossierstuk ACM/DC/2014204697, (bijlage 36/15), p. 3.

en annuleringsverzekering uit eigen beweging en zonder dat de consument zelf de keuze heeft gemaakt om een dergelijke verzekering af te sluiten toegevoegd aan de (prijsberekening in de) offerte informatie en wordt van de consument een actieve opt-out handeling verwacht in het geval dat hij de aangeboden verzekeringen niet wenst af te sluiten.⁵¹ Hetzelfde geldt voor het door WTC vooraf aangevinkte hotel Best Value Inn te Calgary. Overnachting in dit hotel is voor het combiticket 'Canada's West' niet verplicht en had alleen via opt-in mogen worden aangeboden en niet, zoals hier het geval is, via opt-out. Voor combitickets geldt bovendien dat deze tickets ook zonder hotel of overige pakketten kunnen worden geboekt.⁵² Bij 'kale' vliegtickets geldt dat optionele elementen op grond van artikel 23 van de Luchtvaartverordening evenmin vooraf mogen worden aangevinkt.

99. Gelet op het vorenstaande komt ACM tot de conclusie dat WTC door het vooraf aanvinken van optionele elementen niet heeft gehandeld conform de professionele standaard zoals die in de reisbranche wordt gehanteerd. Naar het oordeel van ACM heeft WTC dan ook niet voldaan aan het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken.⁵³
100. De argumenten van WTC dat de consument door het vooraf aanvinken van optionele elementen in een offerteaanvraag geen beslissing neemt die hij anders niet had genomen en dat hij door het vooraf aanvinken geen schade ondervindt, zijn niet juist. Volgens artikel 1 van de Richtlijn OHP wordt beoogd een hoog niveau van bescherming van consumenten tegen oneerlijke handelspraktijken tot stand te brengen. De ratio hiervoor is dat oneerlijke handelspraktijken het vertrouwen van de consument ondermijnen en de markt ontregelen, omdat de consument daardoor geen goede keuzes kan maken. Diezelfde gedachte ligt ook ten grondslag aan het "opt-in" vereiste. Een annulerings- of reisverzekering is niet verplicht. Juist daarom moet de consument een keuze hebben. De prijstoeslagen van deze verzekeringen moeten duidelijk, transparant en ondubbelzinnig aan de consument kenbaar worden gemaakt en op opt-in basis worden aanvaard. Het opt-in vereiste beoogt te voorkomen dat consumenten ertoe worden aangezet om per ongeluk aanvullende, maar niet verplichte diensten af te sluiten.
101. ACM wijst er daarbij op dat op grond van artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder a, BW onder een besluit over een overeenkomst het volgende wordt verstaan: "een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een

⁵¹ Zie dossierstuk ACM/DC/2014204697 (bijlage 36/18), p. 12 e.v.

⁵² Zie dossierstuk ACM/DJZ/2014206301.

⁵³ Zie de definitie van professionele toewijding in artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder f, van het BW.

Besluit Openbaar

31/39

contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen”.

102. Het is evident dat wanneer optionele elementen in een offerteaanvraag vooraf zijn aangevinkt, dit zijn weerslag zal hebben op de offerte die de consument vervolgens krijgt toegezonden, tenzij de consument actief gebruik heeft gemaakt van de opt-out mogelijkheid. De consument kan op basis van een offerte die ten onrechte op opt-out basis tot stand is gekomen een besluit nemen dat hij anders niet zou hebben genomen. Er is in dit geval sprake van beïnvloeding van het gedrag van de consument, waardoor het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt. De gemiddelde consument kan hierdoor een besluit over een overeenkomst nemen dat hij anders niet had genomen. De vraag of de consument daadwerkelijk al dan niet is benadeeld of schade heeft geleden door zijn uiteindelijke beslissing is daarbij niet relevant.

Tussenconclusie

103. Gelet op het vorenstaande komt ACM tot de conclusie dat WTC door het vooraf aanvinken van optionele elementen heeft gehandeld in strijd met de vereisten van professionele toewijding. Dit levert een overtreding op van artikel 8.8 van de Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW.
104. ACM concludeert dat door WTC in strijd is gehandeld met:
- a. artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) Nr. 1008/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 24 september 2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap (de Luchtvaartverordening) en
 - b. artikel 8.8 van de Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek.

9 Maatregelen

105. Indien ACM van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden dan kan zij aan de overtreder op grond van artikel 2.9, eerste lid, Whc een bestuurlijke boete en/of een last onder dwangsom opleggen.
106. ACM heeft zich er van vergewist, dat ten aanzien van de in dit besluit genoemde overtredingen, geen sprake is van een situatie waarin geen boete kan worden opgelegd zoals bedoeld in de artikelen 5:5 en 5:6 Awb en artikelen 5:41 tot en met 5:44 Awb.

Besluit Openbaar

32/39

9.1 Toerekening van de overtredingen

107. De in dit besluit vastgestelde overtredingen vinden hun grondslag in feitelijke handelingen die zijn uitgevoerd op de website www.worldticketcenter.nl. WTC is eigenaar van deze website.
108. Gelet hierop moet WTC verantwoordelijk worden gehouden voor de in dit besluit vastgestelde overtredingen. WTC heeft niet betwist dat zij verantwoordelijk gehouden kan worden voor de gedragingen die ten grondslag liggen aan de vastgestelde overtredingen. Gesteld noch gebleken is dat WTC niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor de vastgestelde overtredingen.
109. ACM rekent de vastgestelde overtredingen daarom toe aan WTC.

9.2 Bestuurlijke boete

110. Op grond van artikel 2.15 Whc bedraagt een door de ACM op te leggen bestuurlijke boete in de zin van artikel 2.9, eerste lid, Whc per overtreding ten hoogste EUR 450.000,-.
111. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt ACM overeenkomstig het bepaalde in artikelen 5:46, tweede lid, van de Awb, in ieder geval rekening met de ernst van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. ACM houdt daarbij zo nodig rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.
112. Ingevolge artikel 3:4, tweede lid, van de Awb neemt ACM bij het bepalen van de hoogte van de boete het evenredigheidsbeginsel in acht. Op grond van deze bepaling mogen de voor één of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen. Als algemene maatstaf daarbij geldt dat de hoogte van de boete zodanig dient te zijn dat deze de overtreder weerhoudt van nieuwe overtredingen (speciale preventie) en ook in algemene termen voor andere (potentiële) overtreiders een afschrikkende werking heeft (generale preventie).

Bepaling van de basisboete

113. ACM stelt in het kader van de boetetoemeting eerst een basisboete vast. De hoogte van de basisboete wordt op grond van artikel 2.7, eerste lid, Boetebeleidsregel ACM 2014⁵⁴ binnen de boetebandbreedte van de toepasselijk boetecategorie vastgesteld. Ingeval van overtreding van artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening, wordt een bestuurlijke boete vastgesteld binnen de bandbreedte van boetecategorie III, dat wil zeggen binnen

⁵⁴ De Boetebeleidsregel ACM 2014 is gepubliceerd in de Staatscourant 2014, nr. 19776, 15 juli 2014.

een boetebandbreedte van EUR 100.000,- tot EUR 300.000,-.⁵⁵ Hetzelfde geldt voor een overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW. De hoogte van de basisboete wordt op grond van artikel 2.2 van de Boetebeleidsregel ACM 2014 afgestemd op de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd en de duur van de overtreding. Tenslotte wordt de uiteindelijke boete vastgesteld door te bepalen of sprake is van bijkomende omstandigheden die een verhoging of verlaging van de basisboete rechtvaardigen.

Artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening

114. Artikel 23 van de Luchtvaartverordening heeft als doel dat bij de aanprijzing van vliegreizen het tarief wordt vermeld dat de consument ten minste moet betalen indien hij gebruik maakt van de aanbieding. Aldus wordt voorkomen dat de consument onverwacht wordt geconfronteerd met onvermijdbare bijkomende kosten zoals (brandstof)toeslagen, luchthaven belastingen en dergelijke. Indien consumenten regelmatig worden geconfronteerd met dergelijke onverwachte extra kosten, kan dat schadelijke gevolgen hebben voor het consumentenvertrouwen.
115. Ten aanzien van de overtreding van artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening merkt ACM op dat deze overtreding bestaat uit (1) het noemen van tarieven exclusief onvermijdbare en voorzienbare kosten (de customer service charge) en (2) het niet op duidelijke, transparante en ondubbelzinnige wijze vermelden van de boekingskosten.
116. ACM stelt vast dat de overtreding zich - wat betreft beide aspecten- voordoet bij alle tarieven van vliegtickets die WTC op haar website aanbiedt. Dit betekent dat de consument in het boekingsproces uiteindelijk (vrijwel) altijd met een hogere vluchtprijs geconfronteerd wordt dan WTC in eerste instantie voorspiegelt. Om die reden is het voor de consument ook moeilijk om de tarieven van de vliegtickets die WTC aanbiedt op deze manier daadwerkelijk te vergelijken met de tarieven van andere aanbieders. Deze handelwijze van WTC acht ACM daarom niet alleen zeer schadelijk voor het consumentenvertrouwen, maar doet ook afbreuk aan het level playing field dat ACM in de reisbranche tracht te bewerkstelligen in het kader van prijstransparantie.
117. ACM neemt daarbij, los van de inbreuk op het consumentenvertrouwen, in aanmerking dat WTC haar website aanvankelijk in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving en de door ACM geformuleerde aandachtspunten heeft gebracht, maar er om haar moverende redenen voor heeft gekozen om deze aanpassingen medio februari 2014

⁵⁵ Onder de Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken voor het opleggen van bestuurlijke boetes door de ACM (Staatscourant 2013, nr. 11214, 24 april 2013), die tot 1 augustus 2014 gehanteerd werden, waren dezelfde boetecategorie en boetebandbreedte van toepassing.

Besluit Openbaar

34/39

ongedaan te maken. Sindsdien - dus ten tijde van dit besluit inmiddels tien maanden - handelt WTC in strijd met artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening. ACM merkt daarbij op dat de website van WTC tijdens de zogenaamde aanpassingsfase die aan de daadwerkelijke handhaving vooraf ging daaraan evenmin voldeed.⁵⁶

118. Gelet op het voorgaande beoordeelt ACM de overtreding van artikel 23, eerste lid, Luchtvaartverordening als ernstig.
119. ACM is uit het dossier en op grond van hetgeen WTC in haar schriftelijke en mondelinge zienswijze heeft aangevoerd, niet bekend geworden met omstandigheden op grond waarvan moet worden geconcludeerd dat de onderhavige overtreding haar niet kan worden verweten. Evenmin is ACM bekend geworden met omstandigheden waaronder de overtreding is begaan dan wel omstandigheden waarin WTC, die van invloed zijn op de vaststelling van de basisboete.
120. De basisboete zal gelet op het voorgaande worden vastgesteld op EUR 250.000.

Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW

121. Ten aanzien van de overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW merkt ACM op dat de norm 'professionele toewijding' onderdeel is van de implementatie van de Richtlijn OHP. Met die richtlijn wordt beoogd een hoog niveau van bescherming van consumenten tegen oneerlijke handelspraktijken tot stand te brengen. De ratio hiervoor is dat oneerlijke handelspraktijken het vertrouwen van de consument ondermijnen en de markt ontregelen, omdat de consument daardoor geen goede keuzes kan maken.
122. ACM wijst er op dat WTC door het van tevoren aanvinken van optionele elementen, zoals een reis- en/of annuleringsverzekering, van de consument een actieve handeling verlangt om te voorkomen dat hij er onbedoeld en zonder uitdrukkelijke instemming aan vast komt te zitten. Een reis- of annuleringsverzekering is niet verplicht. Juist daarom moet de consument die de website van WTC bezoekt een keuze hebben. Duidelijk is dat de consument door de handelwijze van WTC niet beschermd wordt.
123. ACM acht daarbij van belang dat WTC als lid van de ANVR gebonden is aan de Reclamecode Reisaanbiedingen. Volgens de Reclamecode Reisaanbiedingen 2014 mogen optionele extra's alleen via opt-in worden aangeboden en niet via opt-out. De professionele standaard in de reisbranche moet ook voor WTC duidelijk zijn geweest. Door desalniettemin toch van tevoren optionele elementen aan te vinken, heeft WTC niet alleen

⁵⁶ Zie bijvoorbeeld de vastlegging van de website van WTC op 9 augustus 2013, die als dossierstuk 2014204697 (bijlage 36/2) in het dossier is gevoegd.

het consumentenvertrouwen ondermijnd, maar ook hier het gelijke speelveld in de reisbranche in gevaar gebracht. WTC heeft de vinkjes na de ontvangst van het rapport in deze zaak overigens meteen uitgezet, zodat de duur van de overtreding beperkt is gebleven tot de periode van 17 juni 2014 tot 28 augustus 2014.

124. Gelet op het voorgaande beoordeelt ACM de overtreding van 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW als ernstig.
125. ACM is uit het dossier en op grond van hetgeen WTC in haar schriftelijke en mondelinge zienswijze heeft aangevoerd, niet bekend geworden met omstandigheden op grond waarvan moet worden geconcludeerd dat de onderhavige overtreding haar niet kan worden verweten. Evenmin is ACM bekend geworden met omstandigheden waaronder de overtreding is begaan dan wel omstandigheden waarin WTC, die van invloed zijn op de vaststelling van de basisboete.
126. De basisboete zal gelet op het voorgaande worden vastgesteld op EUR 100.000.

Bijkomende omstandigheden; vaststelling van de boetes

127. De boetebedragen per overtreding worden vastgesteld nadat ACM is nagegaan of sprake is van bijkomende omstandigheden die een verhoging dan wel een verlaging ten opzichte van de basisboete rechtvaardigen. Een verhoging van de basisboete kan bijvoorbeeld aangewezen zijn als sprake is van recidive of van obstructie van het onderzoek. Tot een verlaging van de basisboete kan bijvoorbeeld worden besloten ingeval een overtreder vergaande medewerking heeft verleend aan het onderzoek en daardoor het onderzoek van ACM heeft bespoedigd.
128. In dit geval is ACM niet gebleken van omstandigheden op grond waarvan de basisboete zou moeten worden verhoogd of verlaagd.
129. De boetes worden op grond van het vorenstaande als volgt vastgesteld:
 - EUR 250.000 (artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening)
 - EUR 100.000 (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW)

9.3 Last onder dwangsom

130. ACM is op grond van artikel 2.9, aanhef en sub a, van de Whc bevoegd een last onder dwangsom op te leggen. Een last onder dwangsom geldt voor een door ACM te bepalen termijn van ten hoogste twee jaren.⁵⁷ Op het opleggen van een last onder dwangsom zijn

⁵⁷ Zie artikel 12r van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt.

Besluit Openbaar

de artikelen 5:32, tweede lid, tot en met 5:39 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. De artikelen 5:45, derde lid en 5:48 tot en met 5:51 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 51 van het Wetboek van Strafrecht zijn van overeenkomstige toepassing.

131. Op grond van artikel 5:32, derde lid, van de Awb staat de hoogte van de dwangsom daarbij in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en de beoogde werking van de last.

Beëindigde en niet-beëindigde overtredingen

132. Ten aanzien van de overtreding van artikel 23 van de Luchtvaartverordening heeft ACM vastgesteld dat WTC haar website nog niet heeft aangepast en dus nog steeds handelt in strijd met de wet.
133. Ten aanzien van de overtreding van artikel 8.8 van de Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW heeft WTC haar handelwijze inmiddels aangepast en de vinkjes die zij bij optionele elementen zoals de reis- en annuleringsverzekering had geplaatst uitgezet. WTC heeft deze overtreding dan ook beëindigd.
134. ACM hecht er, om het probleem voor zover mogelijk blijvend op te lossen, enerzijds aan dat de overtreding van artikel 23 van de Luchtvaartverordening ongedaan wordt gemaakt en anderzijds dat de overtreding van artikel 8.8 van de Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW beëindigd blijft. ACM zal dan ook voor beide overtredingen een last onder dwangsom opleggen.

Inhoud van de lasten onder dwangsom

Last 1 ten aanzien van artikel 23 van de Luchtvaartverordening

135. ACM gelast WTC op straffe van verbeurte van een dwangsom om binnen vier weken na dagtekening van dit besluit haar website www.worldticketcenter.nl in overeenstemming te brengen met artikel 23 van de Luchtvaartverordening. Daartoe dient WTC alle getoonde prijzen van vliegtickets op haar website te vermelden inclusief alle onvermijdbare en voorzienbare kosten, zoals de customer service charge die zij bij online boekingen hanteert. Daarnaast dient WTC, voor zover er online per boeking boekingskosten in rekening worden gebracht, bij elke getoonde prijs van vliegtickets duidelijk, dat wil zeggen door middel van één concreet bedrag, aan te geven welke boekingskosten de consument bij zijn online boeking uiteindelijk moet betalen, zolang deze nog niet in de definitieve prijs van het reisaanbod opgenomen kunnen worden. Daarbij dient WTC die boekingskosten te vermelden die in elk geval gelden voor iedere consument, zo mogelijk met de vermelding

Besluit Openbaar

37/39

dat mogelijk kortingen van toepassing zijn voor specifieke consumenten. Ook dient WTC eerder in het boekingsproces een overzicht te tonen waarin de boekingskosten zijn opgenomen, namelijk op het moment dat deze in de definitieve prijs van het reisaanbod opgenomen kunnen worden. Voor WTC betekent dit dat dit overzicht wordt getoond in de stap nadat de consument op de tarievenpagina een keuze heeft gemaakt voor een bepaald ticket.

136. ACM geeft WTC een termijn om aan last 1 te voldoen zonder dat er een dwangsom wordt verbeurd. Bij de vaststelling van de begunstigingstermijn houdt ACM enerzijds rekening met de omstandigheid dat het aanpassen van de website enige tijd vergt. Anderzijds tilt ACM zwaar aan het feit dat WTC reeds enige tijd op de hoogte is van deze overtreding en de overtreding op de kortst mogelijke termijn moet worden gestaakt. ACM stelt de begunstigingstermijn daarom vast op vier weken. De begunstigingstermijn vangt aan de dag na dagtekening van dit besluit. Indien WTC de last niet opvolgt verbeurt zij een dwangsom van EUR 10.000 voor iedere dag na afloop van de begunstigingstermijn waarop zij nalaat aan de last te voldoen, met een maximum van EUR 200.000.

Last 2 ten aanzien van artikel 8.8 van de Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW

137. ACM gelast WTC op straffe van verbeurte van een dwangsom om te voldoen aan de vereisten van professionele toewijding als bedoeld in artikel 6:193b, tweede lid, BW door producten en diensten die zij op haar website www.worldticketcenter.nl dan wel bij het aanvragen van offertes aanbiedt enkel op opt-in basis aan te bieden en optionele elementen niet vooraf aan te vinken.
138. Aangezien de overtreding van artikel 8.8 van de Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW al is beëindigd, zal aan WTC om aan last 2 te voldoen geen begunstigingstermijn worden gegeven.
139. Indien WTC de last niet opvolgt verbeurt zij een dwangsom van EUR 10.000 voor iedere dag waarop zij nalaat aan de last te voldoen, met een maximum van EUR 200.000.

Besluit Openbaar

10 Besluit

140. De Autoriteit Consument en Markt:

- a) stelt vast dat World Ticket Center B.V. overtredingen heeft begaan van
 - 1. artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) nr. 1008/2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap; en
 - 2. artikel 8.8 van de Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW;
 - b) rekent de onder a) vastgestelde overtredingen toe aan World Ticket Center B.V.;
 - c) legt aan World Ticket Center B.V. voor de onder a sub 1 vermelde overtreding een geldboete op van EUR 250.000 en voor de onder a sub 2 vermelde overtreding een geldboete van EUR 100.000;
 - d) ACM gelast WTC op straffe van verbeurte van een dwangsom om binnen vier weken na dagtekening van dit besluit haar website www.worldticketcenter.nl in overeenstemming te brengen met artikel 23 van de Luchtvaartverordening. Daartoe dient WTC alle getoonde prijzen van vliegtickets op haar website te vermelden inclusief alle onvermijdbare en voorzienbare kosten, zoals de customer service charge die zij bij online boekingen hanteert. Daarnaast dient WTC, voor zover er online per boeking boekingskosten in rekening worden gebracht, bij elke getoonde prijs van vliegtickets duidelijk, dat wil zeggen door middel van één concreet bedrag, aan te geven welke boekingskosten de consument bij zijn online boeking uiteindelijk moet betalen, zolang deze nog niet in de definitieve prijs van het reisaanbod opgenomen kunnen worden. Daarbij dient WTC die boekingskosten te vermelden die in elk geval gelden voor iedere consument, zo mogelijk met de vermelding dat mogelijk kortingen van toepassing zijn voor specifieke consumenten. Ook dient WTC eerder in het boekingsproces een overzicht te tonen waarin de boekingskosten zijn opgenomen, namelijk op het moment dat deze in de definitieve prijs van het reisaanbod opgenomen kunnen worden. Voor WTC betekent dit dat dit overzicht wordt getoond in de stap nadat de consument op de tarievenpagina een keuze heeft gemaakt voor een bepaald ticket.
- WTC dient uiterlijk vier weken na dagtekening van dit besluit aan voormelde last te hebben voldaan op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 10.000 voor iedere dag na afloop van de begunstigingstermijn waarop zij nalaat aan de last te voldoen, met een maximum van EUR 200.000.
- e) ACM gelast WTC op straffe van verbeurte van een dwangsom om te voldoen aan de vereisten van professionele toewijding als bedoeld in artikel 6:193b, tweede lid, BW door producten en diensten die zij op haar website www.worldticketcenter.nl dan wel bij het aanvragen van offertes aanbiedt enkel op opt-in basis aan te bieden en optionele elementen

**Besluit
Openbaar**

niet vooraf aan te vinken.

WTC dient aan voormelde last te voldoen op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 10.000 voor iedere dag na dagtekening van dit besluit waarop zij nalaat aan de last te voldoen, met een maximum van EUR 200.000. Ten aanzien van deze last geldt geen begunstigingstermijn.

Den Haag, 11 december 2014

De Autoriteit Consument en Markt
namens deze,

w.g.
mr. J.G. Vegter
bestuurslid

39/39