

Besluit Openbaar

Ons kenmerk: ACM/DJZ/2016/203244_OV
Zaaknummer: 16.0130.32
Datum: 16 juni 2016

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van boetes aan Corendon International Travel B.V. wegens overtredingen van de Wet handhaving consumentenbescherming en de Luchtvaartverordening.

Samenvatting

Corendon biedt via haar website onder meer pakketreizen en losse vliegtickets aan naar wereldwijde bestemmingen. ACM heeft het zoekproces voor deze twee afzonderlijke diensten onderzocht in het kader van prijstransparantie in de reisbranche. De wijze waarop Corendon pakketreizen aanbiedt is getoetst aan de wetgeving inzake oneerlijke handelspraktijken en de wijze waarop Corendon vliegtickets aanbiedt is getoetst aan artikel 23 van de Europese Luchtvaartverordening.

ACM concludeert dat Corendon in strijd heeft gehandeld met deze wet- en regelgeving. Corendon heeft op haar website niet stéeds de definitieve prijs voor haar pakketreizen en vliegtickets vermeld. Bij de vermelde prijs kwamen nog bijkomende kosten. Voor pakketreizen waren dit boekingskosten en kosten voor het Calamiteitenfonds. Voor vliegtickets ging het om servicekosten die nog bij de getoonde prijs kwamen. Voor beide diensten had de consument dus vanaf het begin geen volledig beeld van de prijs. Pas op het moment dat de consument de geselecteerde pakketreis of het geselecteerde vliegticket wilde boeken, kwamen de bijkomende kosten bovenop de prijs die de consument tot dat moment had gezien. Voor de vastgestelde overtredingen legt ACM boetes op met een totaal van EUR 350.000.

**Pagina
1/51**

Muzenstraat 41 | 2511 WB Den Haag
Postbus 16326 | 2500 BH Den Haag
T 070 722 20 00 | F 070 722 23 55
info@acm.nl | www.acm.nl | www.consuwijzer.nl

**Besluit
Openbaar**

Inhoud

1	Inleiding	4
2	Onderzoek en rapport, en verloop procedure	4
2.1	Het onderzoek en het onderzoeksrapport	4
2.2	Het verloop van de procedure na het onderzoeksrapport	6
3	Feiten	7
3.1	Pakketreizen	7
3.1.1	Hoofdpagina op 5 november 2015	7
3.1.2	Lister pagina op 5 november 2015	9
3.1.3	Aanbiedingsspecifieke pagina op 5 november 2015	9
3.1.4	Hoofdpagina en aanbiedingsspecifieke pagina op 7 december 2015	13
3.1.5	Lister pagina op 7 december 2015	14
3.1.6	Lister pagina op 14 december 2015	17
3.1.7	Hoofdpagina, lister pagina en aanbiedingsspecifieke pagina op 22 december 2015	20
3.1.8	Hoofdpagina, lister pagina en aanbiedingsspecifieke pagina op 20 januari 2016	22
3.2	Losse vliegtickets	24
3.2.1	Startpagina vliegtickets op 22 december 2015	24
3.2.2	Vluchtenoverzicht op 22 december 2015	27
4	Juridisch kader	30
4.1	Wet handhaving consumentenbescherming	30
4.2	Bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken	31
4.3	Luchtvaartverordening	33
5	Beoordeling	33
5.1	Pakketreizen	33
5.1.1	Tussen 20 augustus en 5 november 2015	36
5.1.2	Tussen 5 november en 14 december 2015	37
5.1.3	Tussen 14 en 22 december 2015	37
5.1.4	Tussen 22 december 2015 en 20 januari 2016	38
5.1.5	Tussen 20 januari en 9 februari 2016	38
5.1.6	Artikel 6:193d, vierde lid, BW	38
5.1.7	Tussenconclusie	39
5.1.8	Zienswijze Corendon	39
5.1.9	Conclusie	41
5.2	Losse vliegtickets	41
5.2.1	Zienswijze Corendon	42
5.2.2	Conclusie	43
6	Overtreder	43
7	Boete	43

Besluit
Openbaar

7.1	Beboeting door ACM	43
7.2	Verwijtbaarheid van de overtreding	46
7.3	Vaststelling van de basisboete	47
7.3.1	Pakketreizen	48
7.3.2	Losse vliegtickets	49
7.4	Basisboete	50
7.5	Boeteverhogende of -verlagende omstandigheden.....	50
7.6	Vaststelling boetes	50
8	Besluit	51

Besluit Openbaar

4/51

1. Inleiding

1. ACM stelt in dit besluit overtredingen vast waarvoor zij op grond van artikel 2.9 Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) een boete oplegt van in totaal EUR 350.000. ACM legt deze boete op aan Corendon International Travel B.V. statutair gevestigd te Amsterdam (hierna: Corendon) voor overtreding van artikel 8.8 Whc juncto 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder c, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) en artikel 23, eerste lid, van 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 (PbEU 2008, L293) (hierna: Lv of Luchtvaartverordening).
2. In dit besluit gaat ACM eerst in op het onderzoek, het onderzoeksrapport en het verloop van de procedure (paragraaf 2), de feiten (paragraaf 3) en het juridisch kader (paragraaf 4). In de daarop volgende paragrafen beoordeelt ACM of er een overtreding is begaan van de Whc en de Lv (paragraaf 5) en zo ja, welke rechtspersoon als overtreder is aan te merken (paragraaf 6). Vervolgens stelt ACM de hoogte van de boete vast (paragraaf 7). Ten slotte volgt het besluit (paragraaf 8). Daar waar relevant behandelt ACM de zienswijze van Corendon.

2. Onderzoek en rapport, en verloop procedure¹

2.1 Het onderzoek en het onderzoeksrapport

2. Aanleiding voor onderhavig besluit vormt het rapport² (hierna: het onderzoeksrapport) wat op 15 februari 2016 is opgesteld door toezichthoudend ambtenaren van ACM³ (hierna: de toezichthoudend ambtenaren).
3. Voorafgaand aan het onderzoeksrapport hebben toezichthoudend ambtenaren onderzoek gedaan naar de gedragingen van Corendon op haar website – bereikbaar via URL's www.corendon.nl en www.corendon.com/nl – in de periode van 20 augustus 2015 tot en met 9 februari 2016 (hierna: de onderzoeksperiode). Dit onderzoek was gericht op de mate van naleving van artikel 8.8 Whc en artikel 23, eerste lid, Lv. Op grond van artikel 8.8 Whc dienen handelaren zich te onthouden van oneerlijke handelspraktijken als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW. Op grond van artikel 23, eerste lid, Lv dienen aanbieders van vliegtickets steeds de definitieve prijs bekend te maken.
4. In de onderzoeksperiode hebben toezichthoudend ambtenaren diverse malen (delen van) de website van Corendon gecontroleerd. Op 20 augustus 2015 is het gedeelte van de website dat ziet op pakketreizen beoordeeld. Daarvan is een Verslag van Ambtshandelingen

¹ Zie voor een uitvoerige weergave van de gang van zaken voorafgaand aan het onderzoek tot aan het onderzoeksrapport hoofdstuk 1 van het onderzoeksrapport.

² ACM/DC/2016200594.

³ Op 1 april 2013 is de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: Instellingswet ACM) in werking getreden, zie: *Stb.* 2013, 102. Vanaf die datum is ACM de rechtsopvolger van de Nederlandse Mededingingsautoriteit, de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit en de Consumentenautoriteit.

Besluit Openbaar

(hierna: VvA) gemaakt.⁴ In totaal is de website voor wat betreft het zoekproces voor pakketreizen negen keer vastgelegd en het zoekproces voor losse vliegtickets (vanaf 22 december 2015) zes keer, te weten op 5 november, 7, 14 en 22 december 2015, 4, 11, 20 en 26 januari en 9 februari 2016.

5. Tussen 20 augustus en 24 december 2015 zijn er diverse telefonische contacten tussen toezichthoudend ambtenaren en Corendon geweest en zijn meerdere e-mails gewisseld.
6. Naar aanleiding van de bevindingen op de website op 20 augustus 2015 hebben toezichthoudend ambtenaren diezelfde dag per e-mail contact opgenomen met Corendon.⁵ In een daarop volgend telefoongesprek op 24 augustus 2015 zijn de tekortkomingen doorgenomen. Diezelfde dag hebben toezichthoudend ambtenaren per e-mail de gemaakte afspraken over de gewenste aanpassingen op de website aan Corendon bevestigd.⁶
7. Wegens het uitblijven van aanpassingen is Corendon per e-mail van 8 september 2015 gerappelleerd.⁷ Daarop geeft Corendon per e-mail van 14 september 2015 aan dat de wijzigingen nog die week meegaan in de verschillende releases van de website, hetgeen niet is gebeurd.⁸ Per e-mail van 14 oktober 2015 bericht Corendon dat de aanpassingen meegaan in de volgende release van de week daarop.⁹ Nadat toezichthoudend ambtenaren op 5 november 2015 de website hebben gecontroleerd berichten zij per e-mail van diezelfde dag dat de aanpassingen zoals bevestigd in de e-mail van 24 augustus 2015 nog niet zijn doorgevoerd en dat zij zich beraden op vervolgstappen tegen Corendon.¹⁰ Per e-mail van 6 november 2015 bericht Corendon dat de aanpassingen in de release van 5 november 2015 zijn doorgevoerd.¹¹
8. Per brief van 10 december 2015 bericht de Directie Consumenten van ACM dat een formeel onderzoek is ingesteld.¹² Reden hiervoor is dat de aanpassingen op de website onvoldoende zijn om alle tekortkomingen ongedaan te maken. Op verzoek van Corendon is er op 22 december 2015 opnieuw telefonisch contact geweest tussen toezichthoudend ambtenaren en Corendon.¹³ Na ontvangst van de brief van 10 december 2015 waren nieuwe wijzigingen doorgevoerd op de website en Corendon wilde vernemen of de website nu voldeed. In dit gesprek hebben toezichthoudend ambtenaren Corendon ook gewezen op het gedeelte van de website voor vliegtickets, waar zij eveneens tekortkomingen zien. Per e-mail van 24 december 2015 bevestigen toezichthoudend ambtenaren de besproken punten en welke aanpassingen nog steeds onvoldoende zijn.¹⁴

⁴ ACM/DC/2016200460.

⁵ ACM/DC/2015310382.

⁶ ACM/DC/2015306938.

⁷ ACM/DC/2015310383.

⁸ ACM/DC/2015306932.

⁹ ACM/DC/2015310380.

¹⁰ ACM/DC/2015310379.

¹¹ ACM/DC/2015310378.

¹² ACM/DC/2015207590.

¹³ ACM/DC/2016200300.

¹⁴ ACM/DC/2015310372.

Besluit Openbaar

6/51

9. In het telefoongesprek geeft Corendon aan ernaar te streven om per 1 januari 2016 alle aanpassingen te hebben doorgevoerd. Toezichhoudend ambtenaren hebben echter geconstateerd dat ook na 1 januari 2016 nog niet alle tekortkomingen waren beëindigd. Daarom is het onderzoeksrapport op 15 februari 2016 opgemaakt, wat diezelfde dag is verzonden aan Corendon.¹⁵
10. In het onderzoeksrapport is geconstateerd dat Corendon in de periode van 20 augustus 2015 tot 15 februari 2016 op haar website in strijd heeft gehandeld met:
 1. Artikel 8:8 Whc juncto 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder c, BW voorwat betreft het zoekproces voor pakketreizen; en
 2. Artikel 23, eerste lid, Lv voor wat betreft het zoekproces voor vliegtickets.
11. Corendon voert in haar zienswijze aan dat het onderzoeksrapport te ver gaat door daarin te stellen dat Corendon de compliance met de geldende consumentregelgeving structureel niet goed op orde heeft. Corendon was en is steeds bereid om in overleg met ACM aan haar bezwaren tegemoet te komen. ACM heeft kennis genomen van dit standpunt. Voor zover van belang is bij het opstellen van onderhavig besluit rekening gehouden met deze zienswijze van Corendon.
12. Daarnaast merkt Corendon op dat het onderzoeksrapport ten onrechte en zonderverdere onderbouwing suggereert dat Corendon ook nog andere, niet nader benoemde, overtredingen begaat met betrekking tot andere onderdelen van haar website dan die het onderzoeksrapport centraal stelt, en in haar overige (offline) commerciële uitingen. ACM heeft kennis genomen van dit standpunt. Dit besluit ziet alleen op de overtredingen die in randnummer 11 zijn genoemd.

2.2 Het verloop van de procedure na het onderzoeksrapport

13. Bij brief van 18 februari 2016 heeft ACM Corendon het rapportdossier toegezonden en haar uitgenodigd haar zienswijze op het onderzoeksrapport te geven.¹⁶ De gemachtigde van Corendon heeft bij brief van 24 maart 2016 bij ACM een schriftelijke zienswijze ingediend.¹⁷ Op 7 april 2016 heeft een hoorzitting plaatsgevonden ten kantore van ACM waarbij Corendon haar zienswijze mondeling heeft toegelicht.¹⁸ Van de hoorzitting is een verslag gemaakt dat op 26 mei 2016 aan Corendon is verzonden.¹⁹ Bij brief van 13 april 2016 heeft Corendon nog een aantal vragen van ACM beantwoord die tijdens de hoorzitting onbeantwoord zijn gebleven.²⁰
14. In haar schriftelijke zienswijze van 24 maart 2016 heeft Corendon bij ACM een aanvraag ingediend als bedoeld in artikel 12h Instellingswet ACM. Corendon heeft ACM verzocht om

¹⁵ ACM/DC/2016200596.

¹⁶ ACM/DJZ/2016200885.

¹⁷ ACM/DJZ/2016303910.

¹⁸ ACM/DJZ/2016100794.

¹⁹ ACM/DJZ/2016203014.

²⁰ ACM/DJZ/2016100848.

Besluit Openbaar

in onderhavige zaak een toezegging bindend te verklaren en af te zien van het opstellen van een sanctiebesluit. Bij besluit van 18 mei 2016 heeft de Directie Consumenten van ACM deze aanvraag afgewezen vanwege het ontbreken van doelmatigheid van deze toezegging.²¹

3. Feiten

16. In deze paragraaf geeft ACM een zakelijke weergave van de website van Corendon zoals die van 20 augustus 2015 tot en met 9 februari 2016 is vastgelegd door toezichthoudend ambtenaren. Daarbij gaat ACM eerst in op het zoekproces voor pakketreizen (vervoer + accommodatie) (par. 3.1). Vervolgens gaat ACM in op het zoekproces voor losse vliegtickets (par. 3.2).

3.1 Pakketreizen

17. Bij de beschrijving van het zoekproces voor pakketreizen gaat ACM uit van de vastlegging van de website op 5 november 2015, via www.corendon.nl. Het zoekproces was tijdens latere vastleggingen vergelijkbaar. Voor zover uit de latere vastleggingen volgt dat Corendon daarin aanpassingen heeft doorgevoerd, beschrijft ACM deze aanpassingen daarna afzonderlijk. Voor de periode tussen 20 augustus en 5 november 2015 was het zoekproces eveneens vergelijkbaar. Voor deze periode bevat het rapportdossier geen vastleggingen. Op 20 augustus 2015 heeft een toezichthoudend ambtenaar een VvA gemaakt.²² Het VvA komt overeen met de beschrijving van het zoekproces aan de hand van de vastlegging van 5 november 2015. Uit de daaropvolgende communicatie tussen toezichthoudend ambtenaren en Corendon tussen 20 augustus en 6 november 2015 volgt dat Corendon tussen 20 augustus en 5 november 2015 geen aanpassingen heeft doorgevoerd.²³

3.1.1 Hoofdpagina op 5 november 2015

18. De hoofdpagina van www.corendon.nl begint met een zoekmodule die standaard op pakketreizen staat. In de module kan de consument aangeven waar hij naartoe wil, wanneer hij wil vertrekken, met hoeveel personen, en in welke prijsklasse hij een reis zoekt. Wanneer de consument “nu zoeken” aanklikt start de zoekopdracht. Onder de module staan willekeurige aanbiedingen van pakketreizen met prijzen, zonder vermelding van of verwijzing naar bijkomende kosten (zie afbeelding 1 hieronder).

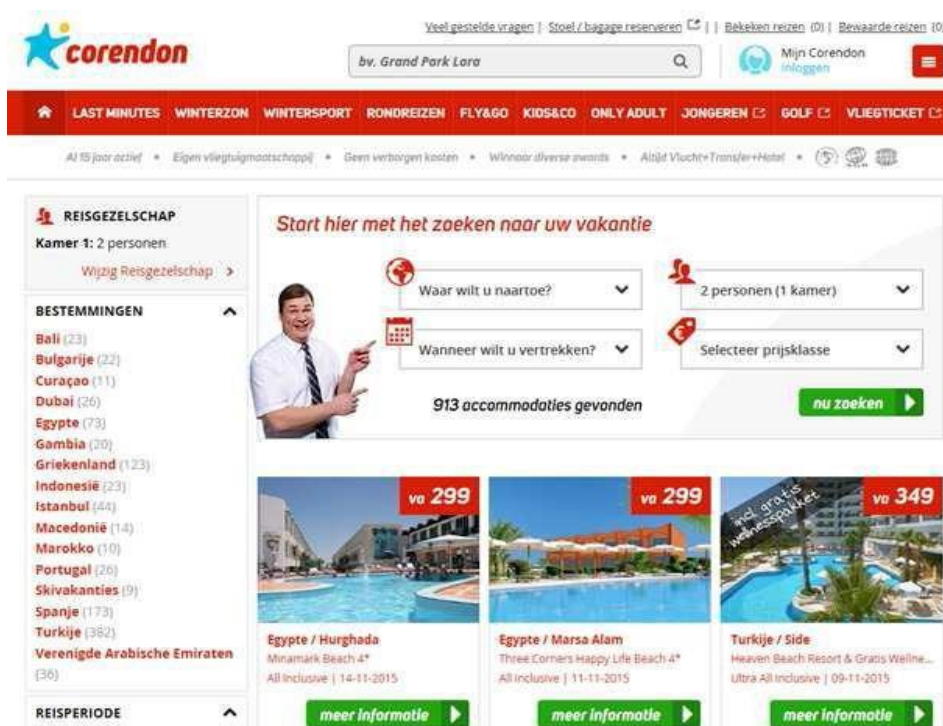
7/51

²¹ ACM/DC/2016202788.

²² ACM/DC/2016200460.

²³ ACM/DC/2015310382, ACM/DC/2015306938, ACM/DC/2015310383, ACM/DC/2015306932, ACM/DC/2015310380, ACM/DC/2015310379, en ACM/DC/2015310378.

Besluit Openbaar



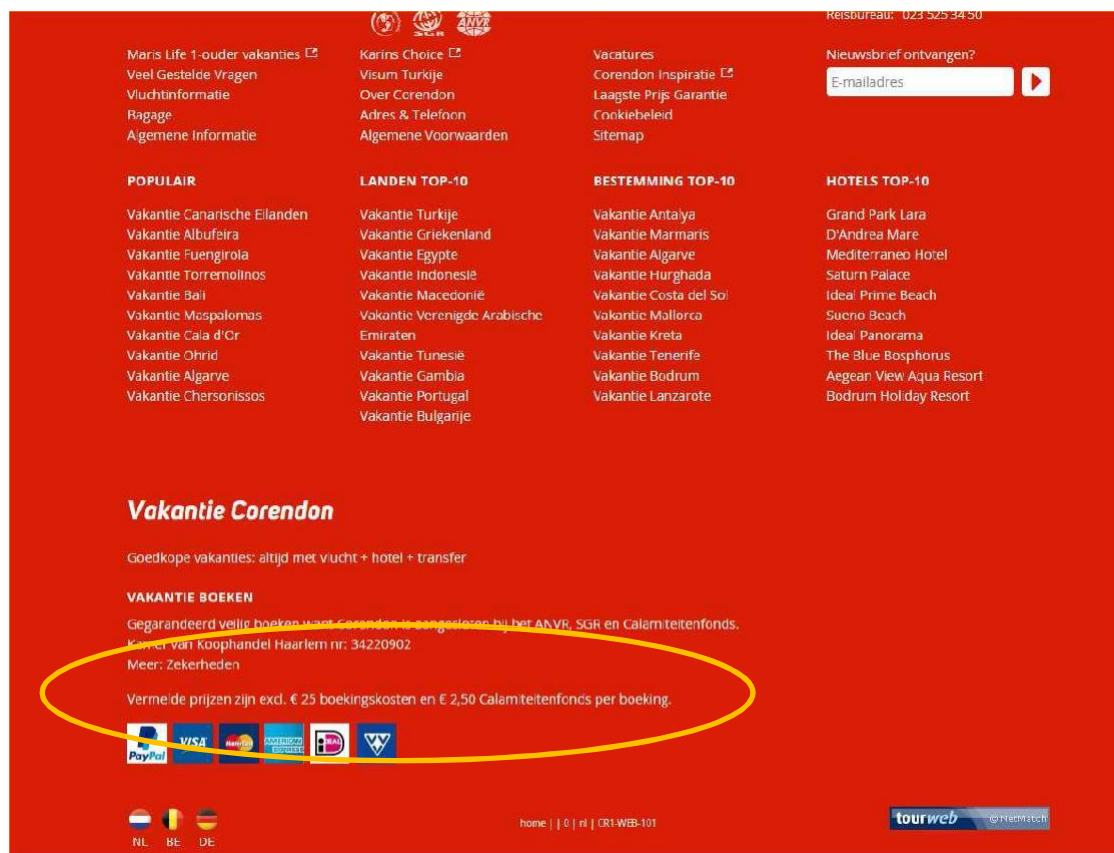
8/51

Afbeelding 1. Eerste beeld bij opening van www.corendon.nl met zoekmodule²⁴

19. Onderaan de hoofdpagina, wanneer de consument langs de willekeurige aanbiedingen omlaag scrollt, staat in het onderste gedeelte van de hoofdpagina van de website (hierna: de footer) onderaan, onder (onder meer) de informatie over de Kamer van Koophandel, in het wit in een rood vlak: "Vermelde prijzen zijn excl. € 25 boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds per boeking." Deze informatie is niet zichtbaar bij de prijzen van de pakketreizen (zie afbeelding 2 hieronder, oranjegeel ovaal).

²⁴ ACM/DC/2016200225, bijlage 1, vastlegging van de website van 5 november 2015.

Besluit Openbaar



9/51

Afbeelding 2. Footer op hoofdpagina²⁵

3.1.2 Lister pagina op 5 november 2015

20. Uit de vastlegging van 7 december 2015 volgt dat een tweede pagina opent na het geven van een zoekopdracht. Op deze pagina verschijnt een lijst met mogelijke pakketreizen (hierna: de lister pagina). De lister pagina is echter niet vastgelegd op 5 november 2015. Evenmin is deze pagina onderdeel van het VvA van 20 augustus 2015. De beschrijving van deze pagina volgt bij de vastlegging van 7 december 2015.

3.1.3 Aanbiedingsspecifieke pagina op 5 november 2015

21. Wanneer de consument een aanbieding aanklikt op de hoofdpagina of de lister pagina, ziet hij de aanbiddingsspecifieke pagina die opent op het tabblad "Beschrijving". Op deze pagina staat meer informatie over de pakketreis. In het deel boven de tabbladen zijn prijzen per vertrekperiode zichtbaar, zonder vermelding van of verwijzing naar bijkomende kosten (zie afbeelding 3 hieronder).

²⁵ ACM/DC/2016200225, bijlage 1, vastlegging van de website van 5 november 2015.

Besluit Openbaar

Home > Turkije > Turkse Riviera > Side > Kizilagac

Heaven Beach Resort & Gratis Wellness pakket t.w.v. €190,-
★★★★★ *Ultra All Inclusive - Hotel*

incl. gratis wellnesspakket

- ✓ Inclusief gratis Wellness pakket t.w.v. €190,-
- ✓ Only Adult hotel: min. leeftijd 16 jaar
- ✓ Direct aan het privéstrand
- ✓ Uitgebreid Spa-Center

[Meer lezen](#)

Vanaf	349
December	349
Januari	349
Februari	349
Maart	399

[toon alle prijzen](#)

Prijzen & boeken | **Beschrijving** | **Excursies** | **Foto's & Video's** | **Kaart** | **Vlucht**

Heaven Beach Resort & Gratis Wellness pakket t.w.v. €190,-

Heeft u ook de behoefte aan ultieme ontspanning en nieuwe energie? Dan is dit uw kans! Boek snel een vakantie naar Heaven Beach Resort & Spa en ontvang ter waarde van €190,- een gratis Wellness Pakket. In het Spa Center geniet u onder andere van peeling, detox, een gezichtsverzorging en massage. En wat denkt u van alle andere faciliteiten, zoals de 2 à-la-carterestaurants of het verwarmde binnenzwembad? Profiteer van deze buitenkans!

Uw verblijf is inclusief een Wellness pakket t.w.v. €190,-

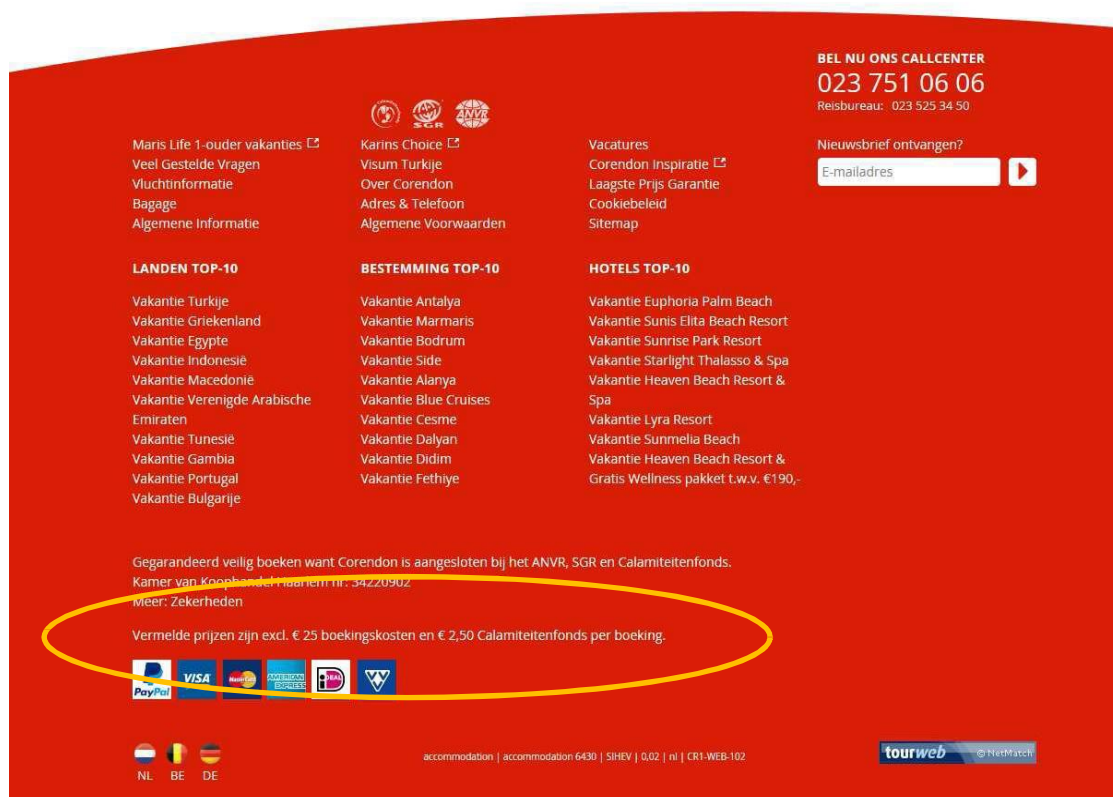
10/51

Afbeelding 3. Overzicht van pakketreis²⁶

22. Ook hier geldt dat onderaan de aanbiedingsspecifieke pagina, wanneer de consument langs de informatie van het op dat moment geopende tabblad omlaag scrollt, helemaal onderaan in de footer, onder (onder meer) de informatie over de Kamer van Koophandel, in het wit in een rood vlak staat: "Vermelde prijzen zijn excl. € 25 boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds per boeking." Deze informatie is niet zichtbaar bij de prijzen van de pakketreis (zie afbeelding 4 hieronder, oranjegele ovaal).

²⁶ ACM/DC/2016200225, bijlage 1, vastlegging van de website van 5 november 2015.

Besluit Openbaar



11/51

Afbeelding 4. Footer op de aanbiedingsspecifieke pagina²⁷

23. Wanneer de consument onder de prijzen per vertrekperiode klikt op “toon alle prijzen” opent het tabblad “Prijzen & boeken” met een prijzentabel. In dit overzicht ziet de consument de prijzen per vertrekdatum, zonder vermelding van of verwijzing naar bijkomende kosten. Onder het overzicht met alle prijzen staat onder meer dat de totaalprijs van de selectie rechts in de kassabon staat en dat de prijs in de kassabon de definitieve prijs is (zie afbeelding 5 hieronder, oranjegele ovaal).

²⁷ ACM/DC/2016200225, bijlage 1, vastlegging van de website van 5 november 2015.

Besluit Openbaar

Prijzen & boeken
Beschrijving
Excursies
Foto's & Video's
Kaart
Vlucht

1. REISGEZELSCHAP
Reisgezelschap wijzigen

Kamer 1: 2 personen

2. SELECTEER OVERIGE GEGEVENS

Luchthaven
Amsterdam - Antalya
Antalya - Amsterdam

Vertrekdatum
09 november 2015 (ma)

Kamertype
2-persoonskamer
Standaard prijs

Verzorging
Ultra All Inclusive

Heenvlucht
09 nov, 04:00 - 09:00 Corendon Airlines

Terugvlucht
16 nov, 10:00 - 13:15 Corendon Airlines

3. VERGELIJK BESCHIKBAARHEID EN VERTREK

Later

	09 nov ma	10 nov di	12 nov do	14 nov za	17 nov di	19 nov do	21 nov za
8 dagen (7 nachten)	349	349	349	359		349	349
9 dagen (8 nachten)	378						
10 dagen (9 nachten)		407	417		407	407	
11 dagen (10 nachten)	436						
12 dagen (11 nachten)		475			465		
13 dagen (12 nachten)	504			494			494
15 dagen (14 nachten)			552	552		552	552

Later

LET OP: de hieronder getoonde prijzen horen bij het kamertype en de verzorging die u bij stap 2 heeft geselecteerd. wanneer u het kamertype of de verzorging verandert, kunnen de beschikbaarheid en de bijbehorende prijzen wijzigen.

- Prijzen:** Rechts in de kassabon is de totaalprijs van uw selectie. Genoemde prijzen in de prijsstabel zijn per persoon.
- Let op:** De prijzen in de prijsstabel kunnen door updates afwijken van de totaalprijs in de kassabon rechts. De prijs in de kassabon is de definitieve prijs
- Pakketreizen:** Prijzen zijn inclusief luchthavenbelasting en transfer (van de luchthaven naar het hotel en terug). tenzij anders vermeld.
- Bij veel luchtvaartmaatschappijen dient u (voor vertrek) te betalen voor uw ruimbagage.

- Geselecteerde reis
- Laagste prijs
- Aanbieding
- Laatste kamers
- Normale prijs
- Afwijkende luchthavens
- Uitverkocht

12/51

Afbeelding 5. Overzicht prijzen geselecteerde pakketreis zonder bijkomende kosten²⁸

²⁸ ACM/DC/2016200225, bijlage 1, vastlegging van de website van 5 november 2015.

Besluit Openbaar

24. Wanneer de consument één van de prijzen aanklikt verschijnt rechts in het scherm “UW VAKANTIE DETAILS”. Daarin zijn de bijkomende kosten opgenomen (zie afbeelding 6 hieronder, oranjegele ovaal).

3 VERGELIJK BESCHIKBAARHEID EN VERTREK

	09 nov ma	10 nov di	12 nov do	14 nov za	17 nov di	19 nov do	21 nov za
8 dagen (7 nachten)	349	349	349	359		349	349
9 dagen (8 nachten)	378						
10 dagen (9 nachten)		407	417		407	407	
11 dagen (10 nachten)	436						
12 dagen (11 nachten)		475			465		
13 dagen (12 nachten)	504			494			494
15 dagen (14 nachten)			552	552		552	552

Uw terugvlucht: CAI 041
Corendon Airlines
19 november 2015 (do)
05:15 Antalya
via Eindhoven
09:50 Amsterdam

Transfer
Standaard inclusief

[-] Toeslagen
Administratiekosten € 25,00
Calamiteitenfonds € 2,50

TOTAAL € 725,50

Deze vakantie boeken

Stuur deze reis door

LET OP: de hieronder getoonde prijzen horen bij het kamertype en de verzorging die u bij stap 2 heeft geselecteerd. Wanneer u het kamertype of de verzorging verandert, kunnen de beschikbaarheid en de bijbehorende prijzen wijzigen.

Legende:
☒ Geselecteerde reis
☒ Laagste prijs
☒ Aanbieding
☒ Laatste kamers
☒ Normale prijs
☒ Afwijkende luchthavens
☒ Uitverkocht
☐ Geen vertrekmogelijkheid

Prijzen: Rechts in de kassabon is de totaalprijs van uw selectie. Gecombineerde prijzen in de prijs tabel zijn per persoon.

Let op: De prijzen in de prijs tabel kunnen door updates afwijken van de totaalprijs in de kassabon rechts. De prijs in de kassabon is de definitieve prijs.

Pakketreizen: Prijzen zijn inclusief luchthavenbelasting en transfer (van de luchthaven naar het hotel en terug), tenzij anders vermeld.

Bij veel luchtvaartmaatschappijen dient u (voor vertrek) te betalen voor uw **ruimbagage**.

13/51

Afbeelding 6. Overzicht prijzen geselecteerde pakketreis met bijkomende kosten²⁹

25. Om over te gaan tot boeking van de geselecteerde pakketreis klikt de consument op “Deze vakantie boeken” (zie afbeelding 6 hierboven). Tot zover de beschrijving van het zoekproces voor pakketreizen zoals vastgelegd op 5 november 2015.

3.1.4 Hoofdpagina en aanbiedingsspecifieke pagina op 7 december 2015

26. De eerste aanpassingen op de website zijn waargenomen op 7 december 2015 op de hoofdpagina en de aanbiedingsspecifieke pagina. De tekst over de bijkomende kosten die in de footer stond (“Vermelde prijzen zijn excl. € 25 boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds per boeking.”) is aangepast en verplaatst naar direct boven de footer. Omkaderd staat daar nu in het grijs de volgende tekst: “Vermelde prijzen zijn per persoon en per boeking betaalt u eenmalig € 25,- boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds.” (zie voor een voorbeeld afbeelding 7 hieronder, oranjegele ovaal).

²⁹ ACM/DC/2016200225, bijlage 1, vastlegging van de website van 5 november 2015.

Besluit Openbaar

VERTREK VANUIT ▼
VERZORGING ▼
AANTAL STERREN ▼
REISDUUR ▼
PRIJSKLASSE ▼
BEOORDELING ▼
REISSOORT ▼
AFSTANDEN ▼
KINDEREN ▼
ACCOMMODATIE TYPE ▼
SPECIALS ▼
AANBIEDINGEN ▼

Meivakantie
boekbaar voor 2016
Meer info

Gratis Omruilgarantie
Klik hier!

Last minutes
Turkije / Alanya
Eftalia Aytur 4*
8 dagen | vanaf
vo 149

4KIDS
Griekenland / Kos
Aegean View Aqua Resort 4*
8 dagen | vanaf
vo 349

Only adult
Turkije / Bodrum
Bodrum Bay Resort 5*
8 dagen | vanaf
vo 399

Spanje / Lanzarote
Puerto Carmen 3*
8 dagen | vanaf
vo 199

Spanje / Costa del Sol
Torreblanca Hotel 4*
8 dagen | vanaf
vo 399

Turkije / Marmaris
Ideal Pearl 4*
8 dagen | vanaf
vo 409

Spanje / Gran Canaria
Fenquimar Bungalows 3*
8 dagen | vanaf
vo 249

Turkije / Marmaris
Ideal Prime Beach 5*
8 dagen | vanaf
vo 459

Turkije / Bodrum
Forever Club 4*
8 dagen | vanaf
vo 439

Meer Last Minutes | Meer 4KIDS | Meer Only Adult

Vermelde prijzen zijn per persoon en per boeking betaalt u eenmalig € 25,- boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds.

BEL NU ONS CALLCENTER

14/51

Afbeelding 7. Omkaderde tekst boven footer op hoofdpagina³⁰

3.1.5 Lister pagina op 7 december 2015

27. Zoals in de bijschrijving van het zoekproces op 5 november 2015 is aangegeven (rn. 20) volgt na het geven van een zoekopdracht de lister pagina. Op deze tweede pagina verschijnt een lijst met de mogelijke pakketreizen. Op de lister pagina kan de consument langs de lijst met aanbiedingen omlaag scrollen. Naast elke aanbieding wordt een prijs genoemd, zonder vermelding van of verwijzing naar bijkomende kosten (zie afbeelding 8 hieronder).

³⁰ ACM/DC/2016200225, bijlage 2, vastlegging van de website van 7 december 2015.

Besluit
Openbaar



Veel gestelde vragen | Stool / bagage reserveren | Bekeken reizen (1) | Bewaarde reizen (0)

bv. Grand Park Lara

Mijn Corendon
Inloggen

LAST MINUTESWINTERZONWINTERSPORTRONDREIZENFLY&GO4KIDSONLY ADULTJONGERENGOLFLIEGTICKET

Al 15 jaar actief • Eigen vliegtuigmotorschip | • Geen verborgen kosten • Winnaar diverse awards • Altijd Vlucht+Transfer+Hotel •

REISGEZELSCHAP

Kamer 1: 2 personen

Wijzig Reisgezelschap >

BESTEMMING

Griekenland

REGIO

Corfu (21)

Kos (30)

Kreta (51)

Lesbos (23)

Rhodos (27)

Zakynthos (34)

VERTREKDATUM

kies datum

+/- 2 dagen

VERTREK VANUIT

☐ België

☐ Brussel

☐ Nederland

☐ Amsterdam

VERZORGING

☐ Ultra All Inclusive

☐ All Inclusive

Home > Griekenland

Vakantie Griekenland

Vakantie Griekenland: genieten op Griekse eilanden

Hoewel Griekenland bekend staat om zijn ongerepte stranden, helderblauwe zee en meer dan 300 dagen zon per jaar, heeft een vakantie naar dit heerlijke land u nog veel meer te bieden. Griekenland is namelijk ook een belangrijke historische bestemming met een rijk lees meer

over Griekenland foto's & video

va 349



Griekenland / Kos

Aegean View Aqua Resort 4*

All Inclusive | 14-04-2016

meer informatie

va 399



Griekenland / Kreta

Vasia Hotels Zephyros Beach Boutiqu...

All Inclusive | 16-04-2016

meer informatie

va 249



Griekenland / Rhodos

Emerald Appartementen 3+*

Logies | 17-04-2016

meer informatie

Vakantie Griekenland

Sorteren op: Populariteit

7,9 Gem cijfer, 10311 beoordelingen va. 199 Goedkoopste prijs, 186 aanbiedingen

Griekenland / Rhodos / Ialysos



15/51

Besluit Openbaar

VERZORGING

- ☐ Ultra All Inclusive
- ☐ All Inclusive
- ☐ Volpension
- ☐ Halfpension
- ☐ Logies en ontbijt
- ☐ Logies

AANTAL STERREN

- ☐ 2 - sterren (33)
- ☐ 3 - sterren (84)
- ☐ 4 - sterren (49)
- ☐ 5 - sterren (20)

REISDUUR

- 7-9 dagen
- 10 en meer dgn

PRIJSKLASSE

- tot € 200
- tot € 300
- tot € 400
- tot € 500
- tot € 700
- € 700 en meer

BEOORDELING

- 6 en hoger
- 7 en hoger
- 8 en hoger
- 9 en hoger
- alle beoordelingen

AFSTANDEN

- Strand
- geen voorkeur
- Centrum

7,9 - Gem cijfer, 10311 beoordelingen - vo. 199 Goedkoopste prijs, 186 aanbiedingen

Griekenland / Rhodos / Ialyssos

D'Andrea Mare

★★★★ All Inclusive - Hotel

Aan het strand en vlak bij Trianda

Paradijs voor jong en oud

Diverse zwembaden, 1 met glijbaan

Een heerlijk Spa Center

12 mei 2016
8 dagen (7 nachten)
vanaf Amsterdam
10% korting

van 581 - **524**

meer info

Recente boeking: 2 dagen geleden vanuit Hilversum, Nederland

Griekenland / Kos / Kos-Stad

Aegean View Aqua Resort

★★★★ All Inclusive - Hotel

Meerdere waterglijbanen en watertoeestellen

Aegean View heeft een prachtig uitzicht

Ruime kamers in bungalowstijl

Winnaar Hotel of the year award '14

14 april 2016
8 dagen (7 nachten)
vanaf Amsterdam

van 349 - **349**

meer info

Recente boeking: 24 uur geleden vanuit Nieuwegein, Nederland

Griekenland / Kos

Aegean View Aqua Resort

vanaf **€299**

EXTRA KORTING

bekijk het aanbod

Griekenland / Kreta / Stalis

Vasia Hotels Zephyros Beach Boutique

★★★★ All Inclusive - Hotel

16/51

Afbeelding 8. Lijst met mogelijke pakketreizen en bijbehorende prijzen³¹

28. Bij deze zoekopdracht met als bestemming Griekenland moet de consument langs negentien aanbiedingen zonder vermelding van of verwijzing naar bijkomende kosten naar beneden scrollen tot hij bij de footer van de lister pagina komt. Omkaderd en in het grijs staat direct boven de footer: "Vermelde prijzen zijn per persoon en per boeking betaalt u eenmalig € 25 boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds per boeking." (zie afbeelding 9 hieronder, oranjegeel ovaal).

³¹ ACM/DC/2016200225, bijlage 2, vastlegging van de website van 7 december 2015.

Besluit Openbaar

Agios Sostis

- ✓ Ruime en verzorgde kamers
- ✓ Gratis wifi in openbare ruimtes
- ✓ Winnaar Hotel of the year award '14

8 dagen (7 nachten) vanaf Amsterdam

vs. **399**

8.5 Aanrader 210 beoordelingen

meer info

Recente boeking: 1 dag(en) geleden vanuit Buchten, Nederland

Griekenland / Corfu / Dassia

Magna Graecia

★★★★ All Inclusive - Hotel

- ✓ Ideaal familiehotel
- ✓ In het centrum van Dassia en op korte afstand van het strand
- ✓ 2 zwembaden
- ✓ Winnaar Hotel of the year award '14

11 mei 2016
8 dagen (7 nachten) vanaf Amsterdam

vs. **450**

7.9 Goed 112 beoordelingen

meer info

Recente boeking: 7 dag(en) geleden vanuit Gouda, Nederland

Meer resultaten

Vermelde prijzen zijn per persoon en per boeking betaalt u eenmalig € 25,- boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds.

BEL NU ONS CALLCENTER
023 751 06 06
Reisbureau: 023 525 34 50

Karins Choice
Visum Turkije
Over Corendon
Adres & Telefoon
Algemene Voorwaarden

Vacatures
Corendon Inspiratie
Laagste Prijs Garantie
Cookiebeleid
Sitemap

Nieuwsbrief ontvangen?
E-mailadres

17/51

Afbeelding 9. Omkaderde tekst boven footer op lister pagina³²

3.1.6 Lister pagina op 14 december 2015

29. De volgende aanpassing op de website is waargenomen op 14 december 2015 op de lister pagina. Naast de prijzen bij het merendeel van de aanbiedingen op de lister pagina staan nu i'tjes (zie afbeelding 10 hieronder, oranjegele cirkel).

³² ACM/DC/2016200225, bijlage 2, vastlegging van de website van 7 december 2015.

Besluit
Openbaar

 REISGEZELSCHAP

Kamer 1: 2 personen

Wijzig Reisgezelschap >

BESTEMMING

Indonesië

REGIO

Bali (25)

PLAATS

Kuta (2)

Legian (2)

Nusa Dua (2)

Sanur (7)

Seminyak (6)

Tuban (1)

Ubud (5)

VERTREKDATUM

kies datum

+/- 2 dagen

VERTREK VANUIT

☐ Nederland

☐ Amsterdam

Home > Indonesië

Vakantie Indonesië

Vakantie Indonesië: veelzijdige natuur en bijzondere cultuur

Indonesië oefent al vele jaren een onweerstaanbare aantrekkingskracht uit op de Nederlandse vakantieganger. En terecht, want er is in dit schitterende Aziatische land ontzettend veel te zien en lees meer

[over Indonesië](#) [foto's & video](#)





va 683

Indonesië / Bali

Sanur Paradise Plaza Hotel 4*

Logies en ontbijt | 31-12-2015

meer informatie ▶



va 693

Indonesië / Bali

Batu Belig 2*

Halfpension | 31-12-2015

meer informatie ▶



va 699

Indonesië / Bali

Bakung Beach Resort 3*

Logies en ontbijt | 06-02-2016

meer informatie ▶

Vakantie Indonesië

Sorteren op: Populariteit

8,2 Gem cijfer, 1 beoordelingen va 599 Goedkoopste prijs, 25 aanbiedingen

18/51

Besluit Openbaar

The screenshot displays a travel website interface. On the left, there are filter sections: 'VERZORGING' (All Inclusive, Volpension, Halfpension, Logies en ontbijt, Logies), 'AANTAL STERREN' (2-5 stars), 'REISDUUR' (10+ days), 'PRIJSKLASSE' (up to €700, €700+), 'BEOORDELING' (6+ rating, 7+ rating, 8+ rating, all ratings), and 'AFSTANDEN' (Strand, Centrum). The main content area shows three hotel listings. The first listing is 'Bakung Beach Resort' in Indonesië / Bali / Tuban, featuring a pool and a price of 699€ (24% discount) for a stay from 19:10 to 00:20 on Feb 30°C. The second listing is 'Segara Village' in Indonesië / Bali / Sanur, featuring a pool and a price of 849€ for a stay from 19:10 to 00:30 on Jan 30°C. The third listing is 'Aegean View Aqua Resort' in Griekenland / Kos, featuring a pool and a price of 349€ (EXTRA KORTING) for a stay from 19:10 to 00:30 on Jan 30°C. A yellow circle highlights the price and date information for the 'Bakung Beach Resort' listing.

Indonesië / Bali / Tuban

Bakung Beach Resort
★★★★ Logies En Ontbijt - Hotel

19:10 00:20 feb 30°C

Vlucht met Qatar of KLM (ma. + vr.)
Ideale ligging nabij Kuta
Zwembad met kinderbad
Laat uitchecken!

2 februari 2016
10 dagen (7 nachten)
vanaf Amsterdam
24% korting
var. 919
va. **699 €**

8.2 Zeer goed
1 beoordelingen

meer info

Bewaar

Indonesië / Bali / Sanur

Segara Village
★★★★ Logies En Ontbijt - Hotel

19:10 00:30 jan 30°C

Vlucht met Qatar of KLM (ma. + vr.)
Direct aan het strand
Tropische tuin met 3 zwembaden
Halfpension ook mogelijk

4 januari 2016
10 dagen (7 nachten)
vanaf Amsterdam
va. **849 €**

meer info

Bewaar

Griekenland / Kos

Aegean View Aqua Resort

vanaf **€349** EXTRA KORTING
bekijk het aanbod

19/51

Afbeelding 10. Lister pagina met i'tjes³³

30. Wanneer de consument met zijn muis op het i'tje staat, verschijnt een tekstblok met daarin de prijs per persoon en de bijkomende kosten (zie afbeelding 11 hieronder, oranjegele ovaal).

³³ ACM/DC/2016200225, bijlage 3, vastlegging van de website van 14 december 2015.

Besluit Openbaar

20/51

Recente boeking: 3 dag(en) geleden vanuit Amsterdam, Nederland

Indonesië / Bali / Kuta

Harris Hotel & Residences
★★★★ Logies En Ontbijt - Hotel

- ✓ Op korte afstand van Kuta en het strand
- ✓ Meerdere zwembaden
- ✓ Ruime kamers
- ✓ Een heerlijk Spa Center

15 december 2015
10 dagen (7 nachten)
vanaf Amsterdam

vs. 800 €

meer info

Recente boeking: 4 dag(en) geleden vanuit Ellewoutsdijk, Nederland

Indonesië / Bali / Legian

All Seasons Bali Legian
★★★★ Logies En Ontbijt - Hotel

- ✓ Vlucht met Qatar of KLM (ma. + vr.)
- ✓ Centraal gelegen, vlakbij het strand
- ✓ Een Spa Center
- ✓ Zwembad in een prachtige tuin

31 december 2015
11 dagen (8 nachten)
vanaf Amsterdam
28% korting

van 830 vs. 604 €

Prijsdetails

Prijs per persoon vanaf	604,00
+ Administratiekosten (per boeking)	25,00
+ Calamiteitsfonds (per boeking)	2,50

Recente boeking: 5 uur geleden vanuit Amsterdam, Nederland

Indonesië / Bali / Kuta

Bali Dynasty Resort
★★★★ Logies En Ontbijt - Hotel

- ✓ Vlucht met Qatar of KLM (ma. + vr.)
- ✓ Direct aan het strand
- ✓ 6 Restaurants & 5 bars
- ✓ 14 of 15 kamers voor maximaal 14 personen

3 januari 2016
10 dagen (7 nachten)
vanaf Amsterdam
17% korting

Afbeelding 11. Tekstblok van i'tje³⁴

3.1.7 Hoofdpagina, lister pagina en aanbiedingsspecifieke pagina op 22 december 2015

31. Op 22 december 2015 is waargenomen dat de drie pagina's van de website zijn aangepast. Naast de prijzen bij de verschillende aanbiedingen op de hoofdpagina staat nu een sterretje. Dit geldt ook voor de aanbiedingen op de lister pagina waar geen i'tje naast de prijs staat. Ook de prijzen per vertrekperiode in het deel boven de tabbladen op de aanbiedingsspecifieke pagina zijn voorzien van een sterretje (zie voor een voorbeeld afbeelding 12 hieronder, oranjegele ovaal).

³⁴ ACM/DC/2016200225, bijlage 3, vastlegging van de website van 14 december 2015.

Besluit Openbaar



21/51

Afbeelding 12. Hoofdpagina met sterretjes³⁵

32. Daarnaast is onderaan de drie pagina's net boven de footer een rood sterretje geplaatst voor de omkaderde tekst (zie voor een voorbeeld afbeelding 13 hieronder, oranjegele ovaal).

³⁵ ACM/DC/2016200225, bijlage 4, vastlegging van de website van 22 december 2015.

Besluit Openbaar

The screenshot shows a travel website interface. On the left, there is a sidebar with filters: BEOORDELING, REISSOORT, AFSTANDEN, KINDEREN, ACCOMMODATIE TYPE, SPECIALS, and AANBIEDINGEN. The main content area displays a grid of vacation packages. Each package includes a category (Last minutes, 4KIDS, or Only adult), a destination, a hotel name, a duration, and a price. A yellow circle highlights a star rating next to a price. The footer contains the text 'BEL NU ONS CALLCENTER 023 751 06 06'.

Category	Destination	Hotel	Duration	Price
Last minutes	Turkije / Alanya	Ethalia Ayur 4*	8 dagen vanaf	vs 149*
	Spanje / Lanzarote	Puerto Carmen 3*	8 dagen vanaf	vs 299*
	Spanje / Gran Canaria	Parqueimar Dungsloves 3*	8 dagen vanaf	vs 349*
4KIDS	Griekenland / Kos	Argean View Aqua Resort 4*	8 dagen vanaf	vs 349*
	Spanje / Costa del Sol	Torreblanca Hotel 4*	8 dagen vanaf	vs 399*
	Turkije / Marmaris	Ideal Prime Beach 5*	8 dagen vanaf	vs 399*
Only adult	Turkije / Bodrum	Bodrum Bay Resort 5*	8 dagen vanaf	vs 399*
	Turkije / Marmaris	Ideal Pearl 4*	8 dagen vanaf	vs 419*
	Turkije / Bodrum	Forever Club 4*	8 dagen vanaf	vs 419*

* Vermelde prijzen zijn per persoon en per boeking betaalt u eenmalig € 25,- boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds.

BEL NU ONS CALLCENTER
023 751 06 06

22/51

Afbeelding 13. Sterretje voor omkaderde tekst boven footer op hoofdpagina³⁶

3.1.8 Hoofdpagina, lister pagina en aanbiedingsspecifieke pagina op 20 januari 2016

33. De eerstvolgende wijzigingen zijn waargenomen op 20 januari 2016.³⁷ Op de hoofdpagina van de website zijn de sterretjes naast de prijzen bij de verschillende aanbiedingen vervangen door i'tjes. Dit geldt ook voor de prijzen bij de aanbiedingen op de lister pagina waarbij een sterretje stond. Ook bij de prijzen per vertrekperiode boven de tabbladen op de aanbiedingsspecifieke pagina zijn de sterretjes vervangen door i'tjes. Wanneer de consument met zijn muis op het i'tje staat, verschijnt een tekstblok met daarin de prijs per persoon en de bijkomende kosten (zie voor een voorbeeld afbeelding 14 hieronder).

³⁶ ACM/DC/2016200225, bijlage 4, vastlegging van de website van 22 december 2015.

³⁷ Tussendoor is de website nog vastgelegd op 4 en 11 januari 2016. Zie ACM/DC/2016200225, bijlage 5, vastlegging van de website van 4 januari 2016, en bijlage 6, vastlegging van de website van 11 januari 2016.

Besluit Openbaar

The screenshot shows a travel website interface. On the left is a sidebar with filters for destination, departure date, and other criteria. The main content area displays several vacation packages with images, prices, and details. A large banner in the center promotes a 'Meivakantie' (April holiday) with a discount of up to €1000 for early booking.

Filters (Left Sidebar):

- Amsterdam** (2)
- Bali** (26)
- Bulgarije** (61)
- Curaçao** (10)
- Dubai** (26)
- Egypte** (79)
- Gambia** (19)
- Griekenland** (357)
- Indonesië** (26)
- Istanbul** (45)
- Macedonië** (19)
- Marokko** (10)
- Portugal** (74)
- Skivakanties** (4)
- Spanje** (307)
- Turkije** (627)
- Ver. Arabische Emiraten** (36)
- VERTREKDATUM** (dropdown)
- VERTREK VANUIT** (dropdown)
- VERZORGING** (dropdown)
- AANTAL STERREN** (dropdown)
- REISDUUR** (dropdown)
- PRIJSKLASSE** (dropdown)
- BEOORDELING** (dropdown)
- REISSOORT** (dropdown)
- AFSTANDEN** (dropdown)
- KINDEREN** (dropdown)
- ACCOMMODATIE TYPE** (dropdown)
- SPECIALS** (dropdown)

Main Content Area:

- Top Bar:** 1630 accommodaties gevonden. [nu zoeken](#)
- Prijsdetails:**
 - Prijs per persoon vanaf 249,00
 - + Administratiekosten (per boeking) 25,00
 - + Calamiteitenfonds (per boeking) 2,50
- Turkije / Antalya:** Grand Park Lara 4+*, All Inclusive | 21-01-2016. [meer informatie](#)
- Turkije / Alanya:** Titan Select 5*, All Inclusive | 23-01-2016. [meer informatie](#)
- Curaçao / Bingoreizen Curaçao:** Bingo Curaçao 4*, Logies | 21-01-2016. [meer informatie](#)
- Meivakantie:** boekbaar voor 2016. [Meer info](#)
- We love vroegboekorting:** korting tot €1000. [Bekijk nu](#)
- Last minutes:** Turkije / Alanya, Eftalia Aytur 4*, 8 dagen | vanaf **va 149 i**
- 4KIDS:** Griekenland / Kreta, Mediterraneo Hotel 4*, 8 dagen | vanaf **va 299 i**
- Only adult:** Turkije / Marmaris, Ideal Pearl 4*, 8 dagen | vanaf **va 349 i**

23/51

Afbeelding 14. Hoofdpagina met i'tjes en tekstblok³⁸

34. De omkaderde tekst ("Vermelde prijzen zijn excl. € 25 boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds per boeking.") die op iedere pagina boven de footer zichtbaar was sinds de vastlegging van 7 december 2015, is niet langer zichtbaar (zie voor een voorbeeld afbeelding 15 hieronder).

³⁸ ACM/DC/2016200225, bijlage 7, vastlegging van de website van 20 januari 2016.

Besluit Openbaar

The screenshot shows the Corendon website homepage. On the left, there is a sidebar with filters: KINDEREN, ACCOMMODATIE TYPE, SPECIALS, and AANBIEDINGEN. The main content area displays a grid of travel offers for children (4+ years old) and adults. Each offer includes the destination, hotel name, duration, and price. The offers are categorized by 'Meer Last Minutes', 'Meer 4KIDS', and 'Meer Only Adult'. Below the offers, there is a red banner with a newsletter sign-up form, social media links for Facebook and Twitter, and a call center number. At the bottom, there are links to various travel services and Corendon's presence in different countries.

Destination	Hotel	Duration	Price (from)
Turkije / Alanya	Eftalia Aytur 4*	8 dagen vanaf	va 149 i
Griekenland / Kreta	Mediterraneo Hotel 4*	8 dagen vanaf	va 299 i
Turkije / Marmaris	Ideal Pearl 4*	8 dagen vanaf	va 349 i
Turkije / Antalya	Grand Park Lara 4*	8 dagen vanaf	va 249 i
Griekenland / Kos	Aegean View Aqua Resort 4*	8 dagen vanaf	va 349 i
Turkije / Bodrum	Bodrum Bay Resort 5*	8 dagen vanaf	va 399 i
Spanje / Tenerife	Parque Las Americas 3*	8 dagen vanaf	va 399 i
Turkije / Marmaris	Ideal Prime Beach 5*	8 dagen vanaf	va 399 i
Turkije / Bodrum	Forever Club 4*	8 dagen vanaf	va 399 i

Meer Last Minutes | Meer 4KIDS | Meer Only Adult

NIEUWSBRIEF ONTVANGEN?
E-mailadres []

FACEBOOK: Laat je inspireren op Facebook
TWITTER: Volg ons op Twitter

BEL NU ONS CALLCENTER
023 751 06 06
Reisbureau: 023 525 34 50

Maris Life 1-ouder vakanties
Veel Gestelde Vragen
Vluchtinformatie

Karins Choice
Visum Turkije
Over Corendon

Vacatures
Corendon Inspiratie
Laagste Prijs Garantie

Corendon Nederland
Corendon België
Corendon Duitsland

24/51

Afbeelding 15. Hoofdpagina zonder tekst boven footer³⁹

35. Tot zover de waargenomen aanpassingen in de vastleggingen na de vastlegging van 5 november 2015.⁴⁰

3.2 Losse vliegtickets

36. Bij de beschrijving van het zoekproces voor losse vliegtickets gaat ACM uit van de vastlegging van de website op 22 december 2015, via www.corendon.com/nl. Uit de latere vastleggingen komen geen aanpassingen naar voren.⁴¹

3.2.1 Startpagina vliegtickets op 22 december 2015

37. In de rode balk bovenaan de hoofdpagina van de website staan verschillende tabbladen. Op één van de tabbladen staat "VLIEGTICKET" (zie afbeelding 16 hieronder, oranjegele ovaal).

³⁹ ACM/DC/2016200225, bijlage 7, vastlegging van de website van 20 januari 2016.

⁴⁰ De vastleggingen van 26 januari en 9 februari 2016 behelzen geen aanpassingen ten opzichte van de vastlegging van 20 januari 2016. ACM/DC/2016200225, bijlage 8, vastlegging van de website van 26 januari 2016, en bijlage 9, vastlegging van de website van 9 februari 2016.

⁴¹ ACM/DC/2016200225, bijlage 5, vastlegging van de website van 4 januari 2016, bijlage 6, vastlegging van de website van 11 januari 2016, bijlage 7, vastlegging van de website van 20 januari 2016, bijlage 8, vastlegging van de website van 26 januari 2016, en bijlage 9, vastlegging van de website van 9 februari 2016.

Besluit Openbaar



25/51

Afbeelding 16. Tab “VLIETICKET”⁴²

38. Wanneer de consument op de tab “VLIETICKET” klikt, komt de consument op de startpagina voor de verkoop van vliegtickets. Deze pagina begint met een zoekmodule die standaard op de tab “Vliegtickets” staat. De module staat daarnaast standaard op “Retour”. De consument geeft de plaats van vertrek en bestemming aan, de vertrek- en retourdatum, het aantal passagiers en eventuele baby’s. Wanneer de consument na het invullen “Toon vluchten” aanklikt start de zoekopdracht. Naast en onder de module worden prijzen van willekeurige vliegtickets getoond zonder vermelding van of verwijzing naar bijkomende kosten (zie afbeelding 17 hieronder).

⁴² ACM/DC/2016200225, bijlage 4, vastlegging van de website van 22 december 2015.

Besluit Openbaar

The screenshot shows the homepage of the Vliegtickets website. At the top, there is a navigation bar with 'VLEGTICKETS', 'HOTELS', and 'VAKANTIE'. Below this, the 'Vliegtickets' section is active, displaying search filters for 'Van' (From), 'Naar' (To), 'Vertrekdatum' (Departure date), 'Retourdatum' (Return date), 'Passagiers' (Passengers), and 'Baby's (<2 jaar)' (Babies (<2 years)). The 'Retour' (Return) option is selected. To the right, a 'Ticket top-5' section lists the top 5 flight deals from Amsterdam: Amsterdam - Antalya (ma 04.01.2016) for €79, Amsterdam - Marrakech (wo 13.01.2016) for €79, Amsterdam - Bourgas (ma 20.06.2016) for €89, Amsterdam - Dubai (wo 06.01.2016) for €154, and Amsterdam - Banjul (ma 14.03.2016) for €199. Below the search filters, there is a 'Toon vluchten' (Show flights) button. At the bottom, there are two sections: 'Last minutes' and 'Hotels'. The 'Last minutes' section lists several flight deals from Amsterdam, including Gran Canaria (€89), Lanzarote (€89), Tenerife (€109), Dubai (€154), Fuerteventura (€89), Antalya (€99), Plovdiv (€129), and a 'meer last minutes' link. The 'Hotels' section shows two hotel deals: 'Turkije/Antalya' (Grand Park Lara *****) for €20 and 'Gambia/Kotu' (Kombe Beach *****) for €29, both with 'Meer info' (More info) links.

26/51

Afbeelding 17. Startpagina vliegtickets⁴³

39. Onderaan de startpagina staat rechtsonder in de footer, vlak boven de informatie over de Kamer van Koophandel, omkaderd en in het wit in een rood vlak: “Prijzen exclusief € 3,00 servicekosten per segment per boeking.” Wat “per segment per boeking” inhoudt staat niet op de startpagina. De vermelding in de footer is niet zichtbaar bij de prijzen van de vliegtickets (zie afbeelding 18 hieronder, oranjegele ovaal).

⁴³ ACM/DC/2016200225, bijlage 4, vastlegging van de website van 22 december 2015.

Besluit Openbaar



27/51

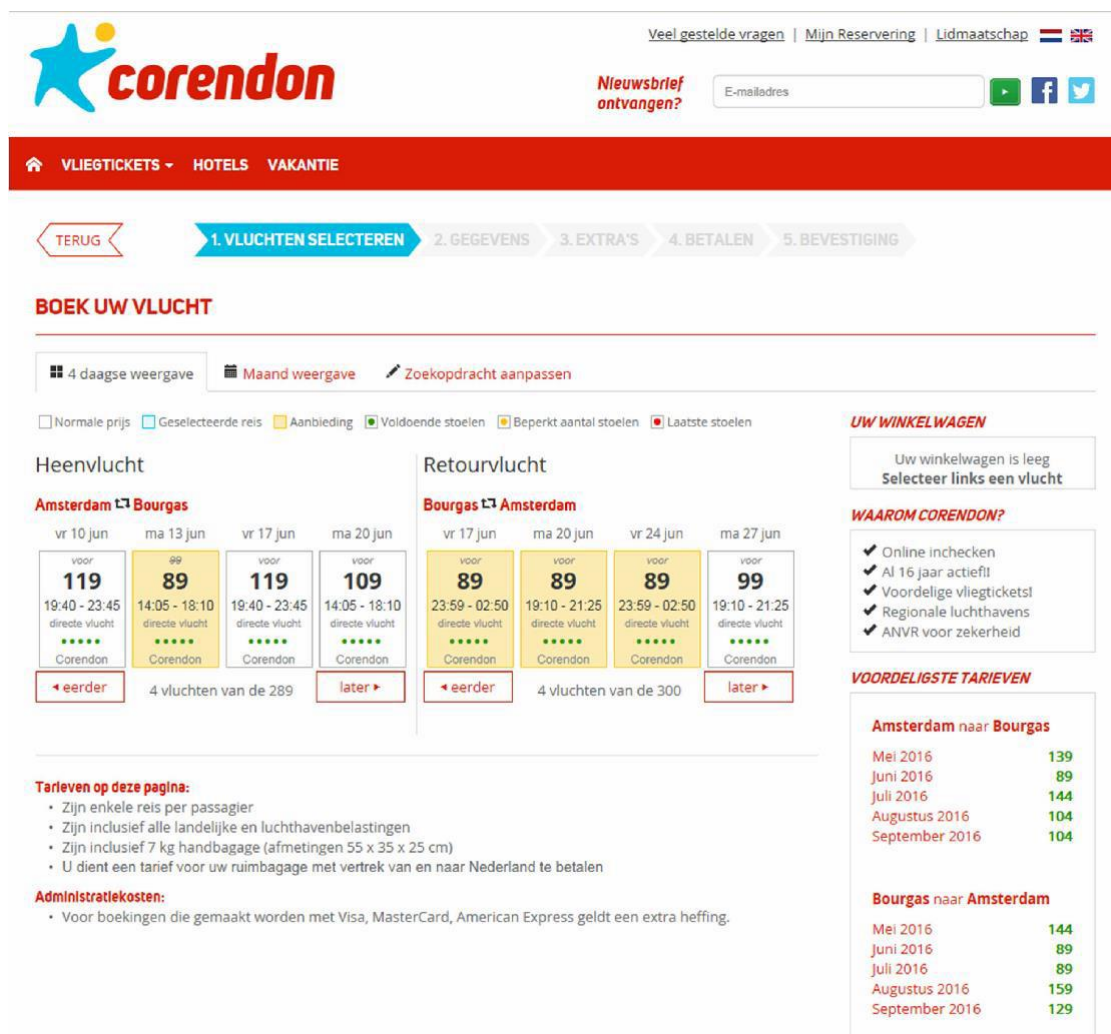
Afbeelding 18. Footer startpagina vliegtickets⁴⁴

3.2.2 Vluchtenoverzicht op 22 december 2015

40. Na het geven van een zoekopdracht opent een tweede pagina. Op deze pagina verschijnt een overzicht van verschillende vluchten met prijzen, zonder vermelding van of verwijzing naar bijkomende kosten. Onder het overzicht staan twee kopjes vetgedrukt in het rood, “Tarieven op deze pagina” en “Administratiekosten”, zonder vermelding van of verwijzing naar bijkomende kosten. Naast het overzicht staat een kolom met vluchten naar en van de geselecteerde bestemming met voordeligste tarieven per maand, zonder vermelding van of verwijzing naar bijkomende kosten (zie afbeelding 19 hieronder).

⁴⁴ ACM/DC/2016200225, bijlage 4, vastlegging van de website van 22 december 2015.

Besluit Openbaar



corendon

Veel gestelde vragen | Mijn Reservering | Lidmaatschap

Nieuwsbrief ontvangen?

VLIEGTICKETS **HOTELS** **VAKANTIE**

TERUG **1. VLUCHTEN SELECTEREN** 2. GEGEVENS 3. EXTRA'S 4. BETALEN 5. BEVESTIGING

BOEK UW VLUCHT

4 daagse weergave Maand weergave Zoekopdracht aanpassen

☐ Normale prijs ☐ Geselecteerde reis ☐ Aanbieding ☐ Voldoende stoelen ☐ Beperkt aantal stoelen ☐ Laatste stoelen

Heenvlucht

Amsterdam → Bourgas

vr 10 jun	ma 13 jun	vr 17 jun	ma 20 jun
voor 119 19:40 - 23:45 directe vlucht Corendon	99 14:05 - 18:10 directe vlucht Corendon	voor 119 19:40 - 23:45 directe vlucht Corendon	voor 109 14:05 - 18:10 directe vlucht Corendon
◀ eerder	4 vluchten van de 289		later ▶

Retourvlucht

Bourgas → Amsterdam

vr 17 jun	ma 20 jun	vr 24 jun	ma 27 jun
voor 89 23:59 - 02:50 directe vlucht Corendon	voor 89 19:10 - 21:25 directe vlucht Corendon	voor 89 23:59 - 02:50 directe vlucht Corendon	voor 99 19:10 - 21:25 directe vlucht Corendon
◀ eerder	4 vluchten van de 300		later ▶

UW WINKELWAGEN

Uw winkelwagen is leeg
Selecteer links een vlucht

WAAROM CORENDON?

- ✓ Online inchecken
- ✓ Al 16 jaar actief!
- ✓ Voordelige vliegtickets!
- ✓ Regionale luchthavens
- ✓ ANVR voor zekerheid

VOORDELIGSTE TARIEVEN

Amsterdam naar Bourgas

Mei 2016	139
Juni 2016	89
Juli 2016	144
Augustus 2016	104
September 2016	104

Bourgas naar Amsterdam

Mei 2016	144
Juni 2016	89
Juli 2016	89
Augustus 2016	159
September 2016	129

Tarieven op deze pagina:

- Zijn enkele reis per passagier
- Zijn inclusief alle landelijke en luchthavenbelastingen
- Zijn inclusief 7 kg handbagage (afmetingen 55 x 35 x 25 cm)
- U dient een tarief voor uw ruimbagage met vertrek van en naar Nederland te betalen

Administratiekosten:

- Voor boekingen die gemaakt worden met Visa, MasterCard, American Express geldt een extra heffing.

28/51

Afbeelding 19. Vluchtenoverzicht⁴⁵

41. Onderaan de tweede pagina staat rechtsonder in de footer omkaderd en in het wit in een rood vlak: "Prijzen exclusief € 3,00 servicekosten per segment per boeking." Wat "per segment per boeking" inhoudt staat niet op deze pagina. (zie afbeelding 20 hieronder, oranjegele ovaal).

⁴⁵ ACM/DC/2016200225, bijlage 4, vastlegging van de website van 22 december 2015.

Besluit Openbaar

The screenshot shows the footer of the Corendon website. At the top, there are navigation links for 'Corendon' and buttons for '← eerder' and 'later →'. Below this, there are two sections: 'Tarieven op deze pagina:' and 'Administratiekosten:'. To the right, there is a table titled 'VOORDELIGSTE TARIEVEN' showing flight prices from Amsterdam to Bourgas and vice versa for various months in 2016. The bottom section is a large red area containing three columns of links: 'BESTEMMINGEN TOP 10', 'HOTELS TOP-10', and 'OTHERS'. On the right side of this red area, there is a box with contact information and a guarantee statement. A yellow oval highlights the text 'Prijs exclusief € 3.00 servicekosten per segment per boeking.' in this box. At the bottom right, there are logos for Visa, Mastercard, American Express, and Diners.

Corendon **Corendon** **Corendon** **Corendon** **Corendon** **Corendon** **Corendon** **Corendon**

← eerder 4 vluchten van de 289 later → ← eerder 4 vluchten van de 300 later →

Tarieven op deze pagina:

- Zijn enkele reis per passagier
- Zijn inclusief alle landelijke en luchthavenbelastingen
- Zijn inclusief 7 kg handbagage (afmetingen 55 x 35 x 25 cm)
- U dient een tarief voor uw ruimbagage met vertrek van en naar Nederland te betalen

Administratiekosten:

- Voor boekingen die gemaakt worden met Visa, MasterCard, American Express geldt een extra heffing.

VOORDELIGSTE TARIEVEN

Amsterdam naar Bourgas

Mei 2016	139
Juni 2016	89
Juli 2016	144
Augustus 2016	104
September 2016	104

Bourgas naar Amsterdam

Mei 2016	144
Juni 2016	89
Juli 2016	89
Augustus 2016	159
September 2016	129

BEL NU ONS CALLCENTER
+31 23 75 10 600

BESTEMMINGEN TOP 10

- Banjul
- Kreta(Heraklion)
- Mytilini
- Rhodos
- Ohrd
- Faro
- Tenerife
- Alanya-Gazipasa
- Antalya
- Bodrum

HOTELS TOP-10

- Siam Elegance
- Grand Park Lara
- Titanic Beach Resort
- Stella Makadi Garden
- Oudaya
- Palio Don Pedro
- Bijilo Beach
- Sueno Beach

OTHERS

- Bestemmingen
- Online inchecken
- Bagage
- Visum
- Contact
- Over ons
- Privacy
- Algemene Voorwaarden
- Veel gestelde vragen?
- Vakantie Bali
- Sitemap

Gegarandeerd veilig boeken
want Corendon is aangesloten
bij het ANVR en
calamiteitenfonds.

Prijzen exclusief € 3.00 servicekosten
per segment per boeking.

Kamer van Koophandel Haarlem nr:
34220902

U bent ingelogd als:
Corendon Vliegvakanties

VISA Mastercard AMERICAN EXPRESS Diners

29/51

Afbeelding 20. Footer op tweede pagina met vluchtoverzicht⁴⁶

42. Na selectie van de gewenste vlucht(en), verschijnt naast het vluchtenoverzicht rechts in beeld “UW WINKELWAGEN”, waarin de bijkomende servicekosten zijn opgenomen. De consument die een enkele reis boekt voor twee personen betaalt EUR 3 servicekosten (zie afbeelding 21 hieronder, oranjegele ovaal).

⁴⁶ ACM/DC/2016200225, bijlage 4, vastlegging van de website van 22 december 2015.

Besluit Openbaar

The screenshot shows a flight booking interface with the following details:

- Progress Bar:** 1. VLUCHTEN SELECTEREN (active), 2. GEGEVENS, 3. EXTRAS, 4. BETALEN, 5. BEVESTIGING
- BOEK UW VLUCHT**
- Filters:** 4 daagse weergave, Maand weergave, Zoekopdracht aanpassen
- Options:** Normale prijs, Geselecteerde reis, Aanbieding, Voldoende stoelen, Beperkt aantal stoelen, Laatste stoelen
- Heenvlucht (Amsterdam to Antalya):**

za 02 jan	ma 04 jan	di 05 jan	do 07 jan
149 10:00 - 15:00 directe vlucht Corendon	79 04:00 - 09:00 directe vlucht Corendon	99 07:00 - 12:00 directe vlucht Corendon	139 07:00 - 12:00 directe vlucht Corendon
			119 12:30 - 17:25 directe vlucht Corendon
- Retourvlucht:** Uw reis is een enkele reis
- UW WINKELWAGEN:**
 - Uw heenvlucht: CAI 020
 - Corendon Airlines maandag 04 januari 2016 04:00 - 09:00 Amsterdam - Antalya
 - 2x Passagiers €158,00
 - Subtotaal €158,00
 - Servicekosten €3,00
 - TOTAAL €161,00**
 - Go verder

30/51

Afbeelding 21. Geselecteerde vlucht met kassabon⁴⁷

43. Om over te gaan tot boeking van de geselecteerde vlucht(en) klikt de consument op “Ga verder” (zie afbeelding 21 hierboven). Tot zover de beschrijving van het zoekproces voor vliegtickets zoals vastgelegd op 22 december 2015.

4. Juridisch kader

4.1 Wet handhaving consumentenbescherming

44. Artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc luidt:

*“In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:
f. inbreuk: elke overtreding van een wettelijke bepaling als bedoeld in de bijlage bij deze wet, welke schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten;”*

45. Artikel 2.2 Whc luidt:

“De Autoriteit Consument en Markt is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij deze wet. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of intracommunautaire inbreuk betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.”

46. Uit artikel 2.2 Whc en onderdeel a van de bijlage bij de Whc volgt dat ACM is aangewezen toezicht te houden op de naleving van artikel 8.8 Whc, dat luidt:

⁴⁷ ACM/DC/2016200225, bijlage 4, vastlegging van de website van 22 december 2015.

“Het is een handelaar als bedoeld in artikel 193a, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk wetboek niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van dat boek.”

47. Eveneens volgt uit artikel 2.2 Whc en onderdeel a van de bijlage bij de Whc dat ACM is aangewezen toezicht te houden op naleving van artikel 23 van de Luchtvaartverordening.

4.2 Bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken

48. De Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (hierna: Richtlijn OHP) beschermt consumenten tegen oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen.⁴⁸ Op 15 oktober 2008 is de wet in werking getreden waarbij de Richtlijn OHP is geïmplementeerd.⁴⁹ Dit heeft geleid tot opname van afdeling 3A in Titel 3 van boek 6 BW (artikelen 6:193a tot en met 6:193j BW).
49. De bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken verbieden handelaren oneerlijke handelspraktijken toe te passen bij de promotie, verkoop en levering van producten en diensten aan consumenten. Deze wet is van toepassing op handelspraktijken van handelaren jegens consumenten vóór, gedurende en na totstandkoming van een commerciële transactie inzake een product.⁵⁰
50. Artikel 6:193a, eerste lid, BW luidt, voor zover relevant:

“1. In deze afdeling wordt verstaan onder:

- a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;*
- b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;*
- c. product: goed, elektriciteit daaronder begrepen, of dienst;*
- d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;*
- e. besluit over een overeenkomst: 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 contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;*

⁴⁸ Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad ('Richtlijn oneerlijke handelspraktijken'), PbEU 2005, L 149/22.

⁴⁹ Wet van 25 september 2008 tot aanpassing van de Boeken 3 en 6 van het Burgerlijk Wetboek en andere wetten aan de [Richtlijn OHP] van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt. *Stb.* 2008, 397.

⁵⁰ *Kamerstukken II*, 2006/07, 30 928, nr. 3, p. 1.

Besluit Openbaar

g. uitnodiging tot aankoop: commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen;”

51. Artikel 6:193b, eerste en derde lid, BW luidt, voor zover relevant:

“1. Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is.

3. Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar:

a. een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g, of”

52. Artikel 6:193d BW luidt:

“1. Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.

2. Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

3. Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

4. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.”

53. Artikel 6:193e, aanhef en onder c, BW luidt:

“In het geval van een uitnodiging tot aankoop is de volgende informatie, voor zover deze niet reeds uit de context blijkt, essentieel als bedoeld in artikel 193d lid 2:

c. de prijs, inclusief belastingen, of, als het om een product gaat waarvan de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs wordt berekend en, in voorkomend geval, de extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat deze extra kosten moeten worden betaald;”

32/51

4.3 Luchtvaartverordening

54. Op 1 november 2008 is de Luchtvaartverordening in werking getreden. Overweging 16 van de Luchtvaartverordening luidt, voor zover relevant:

“Klanten moeten in staat worden gesteld om de tarieven voor luchtdiensten van verschillende luchtvaartmaatschappijen daadwerkelijk te vergelijken. De totale prijs die klanten moeten betalen voor luchtdiensten vanuit de Gemeenschap moeten daarom steeds worden aangegeven, inclusief belastingen, heffingen en vergoedingen.”

55. Artikel 23, eerste lid, Lv luidt:

“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 ten minste 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.”*

5. Beoordeling

5.1 Pakketreizen

56. De bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken richten zicht tot handelaren. Corendon is een rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en is daarmee een handelaar in de zin van artikel 6:193a, eerste lid onder b, BW. Een handelspraktijk verwijst naar alle activiteiten die rechtstreeks verband houden met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een goed of dienst aan consumenten (artikel 6:193a, eerste lid onder d, BW). Corendon biedt op haar website verschillende diensten aan consumenten aan en verricht daarmee handelspraktijken. De wettelijke verplichtingen die voortvloeien uit de bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken zijn dan ook van toepassing op Corendon.

Besluit Openbaar

34/51

57. Corendon handelt onrechtmatig jegens een consument indien zij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is (artikel 6:193b, eerste lid, BW). Een handelspraktijk is onder meer oneerlijk indien een handelaar een misleidende handelspraktijk verricht (artikel 6:193b, derde lid onder a, BW). Een handelspraktijk is onder meer misleidend indien sprake is van een misleidende omissie (artikel 6:193d, eerste lid, BW).
58. Van een misleidende omissie is onder meer sprake indien 1) essentiële informatie die de consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, 2) verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, 3) waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen (artikel 6:193d, derde lid, BW). Indien sprake is van een uitnodiging tot aankoop is onder meer de prijs inclusief belastingen essentiële informatie (6:193e, aanhef en onder c, BW). Van een uitnodiging tot aankoop is sprake indien in een commerciële boodschap een concreet product met prijs wordt genoemd (eventueel “prijs vanaf”) die de consument in staat stelt een aankoop te doen (artikel 6:193a, aanhef en onder g, BW). Tot slot zijn de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium en de maatregelen die Corendon heeft genomen om de informatie langs andere weg ter beschikking van de consument te stellen, van belang bij de beoordeling of essentiële informatie verborgen is gehouden (artikel 6:193d, vierde lid, BW).
59. Bij de interpretatie en toepassing van de bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken – waarin de Richtlijn OHP is geïmplementeerd – hanteert ACM de daarvoor bestemde “Leidraad voor de tenuitvoerlegging / toepassing van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken” (hierna: de Leidraad).⁵¹ De Leidraad is opgesteld door de Diensten van de Commissie in samenwerking met de lidstaten en belanghebbende partijen. Doel van de Leidraad is een gemeenschappelijke visie te ontwikkelen op de Richtlijn OHP, en een uniforme toepassing en consistente handhaving te bevorderen van het Europees handelspraktijkenrecht door de nationale autoriteiten en rechters.
60. Artikel 6:193e BW legt Corendon concrete informatieverplichtingen op voor een uitnodiging tot aankoop. Dit artikel is een implementatie van artikel 7, vierde lid, Richtlijn OHP. Voor artikel 7, vierde lid onder c, Richtlijn OHP geeft de Leidraad aan dat Corendon de totale (of definitieve) prijs moet vermelden in een uitnodiging tot aankoop, die alle van toepassing zijnde belastingen (zoals btw) en kosten dient te omvatten.
61. ACM heeft in de ‘Aandachtspunten voor handhaving van prijstransparantie in de reisbranche’ (hierna: de aandachtspunten) kenbaar gemaakt hoe zij de bepalingen inzake

⁵¹ SEC(2009) 1666; te raadplegen: <http://docplayer.nl/12580203-Werkdocument-van-de-diensten-van-de-commissie.html>. De Leidraad is in mei 2016 herzien en vervangt de eerste versie uit 2009. ACM hanteert voor onderhavig besluit de versie uit 2009 omdat de herziening van na datum onderzoeksrapportis.

Besluit Openbaar

35/51

oneerlijke handelspraktijken en de Luchtvaartverordening interpreteert.⁵² Van de vijf geformuleerde aandachtspunten zien drie aandachtspunten op de vermelding en weergave van de prijs:

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 prijs op transparante wijze weergegeven alsmede de hoogte ervan.”
62. Onvermijdbare kosten zijn kosten die de consument niet kan vermijden. Afhankelijk van de wijze waarop de prijs van het aanbod (in dit geval de pakketreis) is weergegeven (per persoon of per boeking) moet het bedrag voor onvermijdbare kosten in de prijs zijn inbegrepen (vast) of (in ieder geval) direct bij de prijs zichtbaar zijn (variabel). Van vaste kosten is bijvoorbeeld sprake als de prijs van de pakketreis per persoon is net als de onvermijdbare kosten. Van variabele kosten is bijvoorbeeld sprake als de prijs van de pakketreis per persoon is, maar de onvermijdbare kosten per boeking zijn. De toelichting bij de aandachtspunten maakt duidelijk dat een transparante weergave van de prijs en de onvermijdbare kosten ertoe leidt dat de consument direct kan bepalen wat het totaalbedrag wordt. Ten aanzien van het derde aandachtspunt specificeert het document dat de onvermijdbare kosten die variabel zijn in één oogopslag op duidelijke wijze bij de prijs moeten worden weergegeven, bijvoorbeeld direct er onder of direct er naast. De informatie moet dus op een duidelijke in het oog springende manier zijn weergegeven, zonder dat de consument ernaar op zoek moet.
63. In de beschrijving van het zoekproces voor pakketreizen zijn drie pagina's beschreven (par. 3.1). Deze pagina's kwalificeren als een uitnodiging tot aankoop: er is sprake van een commerciële boodschap waarin concrete producten met prijs worden genoemd (op sommige pagina's met vanaf prijzen) die de consument in staat stelt een aankoop te doen. Op Corendon rusten derhalve de concrete informatieverplichtingen uit artikel 6:193e BW. Voor onderhavig besluit is van belang dat Corendon in de uitnodiging tot aankoop vanaf het begin en te allen tijde op transparante wijze de prijs moet vermelden.
64. Uit de beschrijving van de pagina's van het zoekproces voor pakketreizen blijkt dat Corendon in de periode van 20 augustus 2015 tot en met 9 februari 2016 per boeking EUR 25 boekingskosten rekent en EUR 2,50 voor het Calamiteitenfonds. Zowel de boekingskosten als de kosten voor het Calamiteitenfonds zijn onvermijdbaar. Deze kosten behoren dan ook tot de prijs van de pakketreizen. Omdat Corendon de prijs van de pakketreis vermeldt per persoon, terwijl zij de bijkomende kosten per boeking berekent, zijn de kosten variabel. Corendon moet deze kosten dan ook vanaf de eerste pagina op transparante wijze bij de prijs vermelden omdat de consument anders geen volledige prijs

⁵² Het document 'Aandachtspunten voor handhaving van prijstransparantie in de reisbranche' heeft ACM op 27 mei 2013 op haar website gepubliceerd: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/11461/Aandachtspunten-voor-handhaving-van-prijstransparantie-in-de-reisbranche/>.

Besluit Openbaar

ziet (hij kan dan geen geïnformeerd besluit nemen over de pakketreis, vooral in de situatie waarin de consument prijzen vergelijkt).

65. Op de weergegeven pagina's van het zoekproces staan prijzen voor pakketreizen. In de onderzoeksperiode heeft Corendon op verschillende momenten aanpassingen gemaakt aan de drie pagina's. Hieronder beoordeelt ACM de uitgangssituatie en de daaropvolgende aanpassingen.

5.1.1 Tussen 20 augustus en 5 november 2015

66. De beschrijving van de pagina's in paragraaf 3.1 gaat uit van de vastleggingen. Er is een vastlegging van 5 november 2015 en een vastlegging van 7 december 2015. In haar zienswijze zet Corendon uiteen dat de wijzigingen die zichtbaar zijn in de vastlegging van 7 december zijn doorgevoerd op 5 november 2015. Daarom gaat ACM voor de beoordeling uit van de datum van 5 november in plaats van 7 december 2015.
67. Op de hoofdpagina staan onder de zoekmodule verschillende pakketreizen met bijbehorende prijzen, zonder vermelding van of verwijzing naar de bijkomende kosten (rn. 18). Corendon volstaat op deze pagina met vermelding van de kosten onderaan de pagina helemaal onderaan in de footer, onder (onder meer) de informatie over de Kamer van Koophandel, in het wit in een rood vlak: "Vermelde prijzen zijn excl. € 25 boekingskosten en € 2,50 Calamiteitenfonds per boeking." (rn. 19). Deze vermelding is niet zichtbaar bij de prijs van de daarboven getoonde pakketreizen. Alléén als de consument toevallig helemaal naar beneden scrollt én zijn oog valt op de vermelding in de footer, weet hij dat er bij de getoonde prijs nog kosten komen.
68. Uit de vastlegging van 7 december 2015 volgt dat de lister pagina verschijnt na het geven van een zoekopdracht op de hoofdpagina. De lister pagina is niet vastgelegd op 5 november 2015. Evenmin is deze pagina onderdeel van het VvA van 20 augustus 2015. ACM betreft deze pagina dan ook niet bij de beoordeling van deze periode.
69. Na het aanklikken van een pakketreis op de hoofdpagina of op de lister pagina opent de aanbiddingsspecifieke pagina op het tabblad "Beschrijving". Boven de tabbladen zijn prijzen per vertrekperiode zichtbaar zonder vermelding van of verwijzing naar de bijkomende kosten (rn. 21). Na het aanklikken van "toon alle prijzen" opent het tabblad "Prijzen & boeken" met een prijzentabel. Daarin staan de prijzen per vertrekdatum, zonder vermelding van of verwijzing naar de bijkomende kosten (rn. 19). Onder het overzicht met alle prijzen staat onder meer dat de totaalprijs van de selectie rechts in de kassabon staat en dat de prijs in de kassabon de definitieve prijs is. Er staat echter niet dat er bijkomende kosten zijn en de hoogte ervan. Net als bij de hoofdpagina volstaat Corendon met vermelding van de bijkomende kosten helemaal onderaan in de footer (rn. 22). Deze vermelding is niet zichtbaar bij de prijzen op de aanbiddingsspecifieke pagina. Alléén als de consument toevallig helemaal naar beneden scrollt én zijn oog valt op de vermelding in de footer, weet hij dat er bij de getoonde prijs nog kosten komen. Pas na selectie van één van de prijzen verschijnt rechts in het scherm de kassabon, waarin de bijkomende kosten zijn opgenomen

Besluit Openbaar

37/51

in de prijs (rn. 24).

70. Uit het voorgaande volgt dat Corendon in de uitnodigingen tot aankoop niet vanaf het begin en te allen tijde op transparante wijze de prijs vermeldt. De consument krijgt pas een volledig beeld van de prijs op het moment dat hij de geselecteerde pakketreis wil boeken (rn. 25). Corendon vermeldt weliswaar in de footer op de hoofdpagina en de aanbiddingsspecifieke pagina dat er bijkomende kosten zijn en de hoogte ervan, maar zij vermeldt deze kosten niet op transparante wijze bij de prijs. Het hangt van het toeval af of de consument stuit op de vermelding in de footer, die daarin bovendien enigszins verborgen is opgenomen. Op de aanbiddingsspecifieke pagina vermeldt Corendon duidelijk onder de prijzentabel dat de prijs in de kassabon de definitieve prijs is, maar zij laat daar na de bijkomende kosten te vermelden en de hoogte ervan.

5.1.2 Tussen 5 november en 14 december 2015

71. Vanaf 5 november 2015 staat de vermelding van de bijkomende kosten niet meer in de footer op de hoofdpagina en de aanbiddingsspecifieke pagina, maar direct boven de footer in een kader (rn. 26). Net als in de periode vóór de wijziging zijn pakketreizen zichtbaar met prijzen, zonder vermelding van of verwijzing naar de bijkomende kosten. Op 7 december 2015 is ook de lister pagina vastgelegd. Op deze pagina is een lijst zichtbaar met pakketreizen met prijzen, zonder vermelding van of verwijzing naar de bijkomende kosten. Ook op deze pagina staat de vermelding van de bijkomende kosten direct boven de footer in een kader. Voor alle pagina's geldt dat deze vermelding (nog steeds) niet zichtbaar is bij de prijs van de daarboven getoonde pakketreizen, tenzij de consument toevallig ver genoeg naar beneden scrollt (zie bijvoorbeeld de afbeelding bij rn. 28). Voor de lister pagina is daarbij van belang dat het gaat om (veel) langere pagina's dan de hoofdpagina. Afhankelijk van de zoekopdracht toont de lister pagina aanzienlijk meer pakketreizen onder elkaar dan de hoofdpagina. Daarom duurt het ook (veel) langer voordat de consument op de vermelding boven de footer stuit. Dit geldt ook voor de aanbiddingsspecifieke pagina, zij het in mindere mate.
72. Uit het voorgaande volgt dat Corendon in de uitnodigingen tot aankoop (nog steeds) niet vanaf het begin en te allen tijde op transparante wijze de prijs vermeldt. De consument krijgt (nog steeds) pas een volledig beeld van de totale prijs op het moment dat hij de geselecteerde pakketreis wil boeken.

5.1.3 Tussen 14 en 22 december 2015

73. In aanvulling op de vorige aanpassingen staan nu i'tjes direct naast het merendeel van de prijzen van de pakketreizen op de lister pagina (rn. 29). Wanneer de consument met zijn muis op het i'tje staat, verschijnt een tekstblok met daarin de bijkomende kosten (rn. 30). Op de enkele pakketreis na waar geen i'tje bij de prijs staat, vermeldt Corendon op deze pagina op transparante wijze de prijs. De twee andere pagina's zijn echter niet op deze manier aangepast. Corendon vermeldt dan ook nog steeds niet vanaf het begin en te allen tijde op transparante wijze de prijs.

5.1.4 Tussen 22 december 2015 en 20 januari 2016

74. Met behoud van de eerder waargenomen aanpassingen zijn nu ook sterretjes toegevoegd direct naast de prijzen bij de verschillende aanbiedingen op de hoofdpagina (rn. 31). Dit geldt ook voor de aanbiedingen op de lister pagina waar een i'tje naast de prijs ontbrak en de prijzen per vertrekperiode in het deel boven de tabbladen op de aanbiddingsspecifieke pagina. Het sterretje verwijst naar de vermelding van de bijkomende kosten direct boven de footer, waar een rood sterretje voor is geplaatst (rn. 32). Door het sterretje is de consument nu vanaf het begin alerter op informatie waarnaar het sterretje verwijst, maar hij weet nog niet dat hij op zoek moet naar informatie over bijkomende kosten. Door de plaats waar de bijkomende kosten zijn vermeld, moet de consument in ieder geval voor de pakketreizen op de lister pagina waar een i'tje naast de prijs ontbrak veel moeite doen om daadwerkelijk de vermelding met het sterretje ervoor te vinden. Zowel voor de hoofdpagina als de aanbiddingsspecifieke pagina zal de consument sneller en gemakkelijker de informatie over de bijkomende kosten vinden, maar ook daar zal hij op zoek moeten gaan naar de informatie door ver genoeg naar beneden te scrollen. Bovendien ontbreekt bij de prijzen in de prijzentabel nog steeds een vermelding van of verwijzing naar de bijkomende kosten. Corendon vermeldt dan ook nog steeds niet vanaf het begin en te allen tijde op transparante wijze de prijs.

5.1.5 Tussen 20 januari en 9 februari 2016

75. De hiervoor waargenomen sterretjes zijn overal vervangen door i'tjes, zoals de i'tjes die al naast het merendeel van de prijzen van de pakketreizen op de lister pagina stonden (rn.33). Voor deze prijzen geldt dan ook dat Corendon op transparante wijze de prijs vermeldt. De prijzen in de prijzentabel op de aanbiddingsspecifieke pagina zijn echter nog steeds zonder vermelding van of verwijzing naar de bijkomende kosten. Corendon volstond tot de laatst vastgelegde aanpassing daar ten onrechte met de vermelding van de bijkomende kosten direct boven de footer (de vermelding was immers niet zichtbaar bij de prijzen), maar bij de laatste aanpassing is deze vermelding weggelaten zodat de consument ook niet meer toevallig op de vermelding kan stuiten (nr. 34). Corendon vermeldt dan ook nog steeds niet te allen tijde op transparante wijze de prijs.

5.1.6 Artikel 6:193d, vierde lid, BW

76. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden zijn de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium en de maatregelen die Corendon heeft genomen om de informatie langs andere weg ter beschikking van de consument te stellen, van belang.
77. Corendon biedt pakketreizen aan op haar website. ACM is van oordeel dat dit communicatiemedium geen beperkingen van tijd en/of ruimte kent en derhalve bij uitstek geschikt is om essentiële informatie, in dit geval de prijs mét bijkomende kosten, aan de consument te verstrekken zónder beperkingen. Dit blijkt ook uit de aanpassingen die Corendon tijdens de onderzoeksperiode heeft doorgevoerd om de informatie alsnog op transparante wijze bij (het grootste deel van) de prijzen van de pakketreizen te vermelden.

Besluit Openbaar

Voor zover ACM bekend, heeft Corendon gedurende de onderzoeksperiode geen maatregelen genomen om de informatie betreffende de bijkomende kosten langs andere weg ter beschikking van de consument te stellen en Corendon heeft niet anderszins betoogd in haar zienswijze.

5.1.7 Tussenconclusie

78. Uit de beoordeling van de vastleggingen van het zoekproces voor pakketreizen blijkt dat sprake is van essentiële informatie die de consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen. De commerciële boodschappen op de pagina's kwalificeren als uitnodigingen tot aankoop, waarbij de prijs essentiële informatie is. De bijkomende kosten worden echter verborgen gehouden dan wel op onduidelijke wijze verstrekt, of zelfs weggelaten. Corendon vermeldt dan ook niet de (totale) prijs vanaf het begin en te allen tijde op transparante wijze. Dit heeft tot gevolg dat de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen indien vanaf het begin en te allen tijde de volledige prijs op transparante wijze was vermeld. Een transparante weergave van de prijs en de onvermijdbare kosten leidt ertoe dat de consument direct kan bepalen wat het totaalbedrag wordt van (in dit geval) de pakketreis. Dit is noodzakelijk zodat de consument daadwerkelijk een geïnformeerd besluit kan nemen, eventueel na vergelijking van prijzen, hetgeen door de gedragingen van Corendon niet (goed) mogelijk was in de periode van 20 augustus 2015 tot en met 9 februari 2016.

5.1.8 Zienswijze Corendon

79. In haar zienswijze voert Corendon aan dat zij specifieke wijzigingen heeft afgesproken met toezichthoudend ambtenaren waaraan zij opvolging heeft gegeven door de vermelding van de bijkomende kosten uit de footer te verplaatsen naar net boven de footer, en onderaande aanbiedingen.
80. ACM verwijst in reactie hierop naar de e-mail met de gemaakte afspraken waarin (onder meer) duidelijk staat:⁵³
- “vermelding boekingskosten en calamiteitenfonds direct onder de aanbiedingen (ipv onderaan in de footer) [...]”
 - “prijzen met een sterretje, het sterretje verwijst naar deze vermeldingen”
 - “op de [...] pagina nadat de consument[...] op een aanbieding heeft geklikt: bovengenoemde punten direct bij de prijzen vermelden (ipv onderaan in defooter)” [onderstrepingen toegevoegd ACM]
81. Deze afspraken zijn ook conform de aandachtspunten: “Alle variabele onvermijdbare kosten worden direct bij de prijs op transparante wijze weergegeven alsmede de hoogte ervan” (onderstreping toegevoegd). Corendon heeft dan ook niet op de juiste wijze opvolging gegeven aan deze afspraken, zoals ook blijkt uit de beoordeling (par. 5.1.2).

39/51

⁵³ ACM/DC/2015306938.

Besluit Openbaar

40/51

82. Ten aanzien van de uitvoering van de gemaakte afspraken wijst Corendon op een inconsistentie in het onderzoek. Naast de vermelding van de bijkomende kosten direct onder de aanbiedingen, betrof één van de afspraken ook de toevoeging daaraan dat de prijzen per persoon zijn. Corendon heeft de vermelding in de footer aangepast door dit toe te voegen en de vermelding geplaatst direct boven de footer. In de daaropvolgende aankondiging van formele handhaving staat toegelicht wat de reden hiervan is. De wijze waarop Corendon vermeldt dat de prijzen per persoon zijn wordt daarin niet genoemd. Corendon leidt hieruit af dat de wijze van vermelding van deze informatie derhalve adequaat is. Zij vermeldt op dat moment de bijkomende kosten echter op dezelfde wijze, hetgeen volgens toezichthoudend ambtenaren onvoldoende duidelijk is.
83. ACM licht in dat verband toe dat de focus van de toezichthoudend ambtenaren lag op de vermelding van de bijkomende kosten bij de prijs. Per abuis is de wijze van vermelding dat de prijzen per persoon zijn niet meegenomen in de aankondiging en het onderzoeksrapport. Er is derhalve geen sprake van een inconsistentie in het onderzoek.
84. Ten aanzien van de plaats van de vermelding van de bijkomende kosten voert Corendon aan dat de footer in het algemeen belangrijke informatie bevat, waaronder informatie die op grond van de wet moet worden verstrekt. De footer van Corendon is daar niet anders in. Deze informatie dient volgens Corendon eveneens onderdeel te zijn van de uitnodiging tot aankoop, terwijl ACM tegen deze wijze van vermelding geen bezwaar maakt.
85. ACM benadrukt dat het onderzoek naar Corendon is gericht op prijstransparantie in de reisbranche. Het onderzoeksrapport beperkt zich dan ook tot de gedragingen van Corendon in het licht daarvan.
86. Over de kosten voor het Calamiteitenfonds merkt Corendon op dat ACM in de aandachtspunten voldoende acht dat kosten voor het Calamiteitenfonds die vooraf bekend zijn tijdig worden vermeld, zonder daar nadere eisen aan te stellen.
87. In reactie hierop wijst ACM erop dat Corendon eraan voorbij gaat dat de aandachtspunten duidelijk zijn over de vermelding van variabele onvermijdbare kosten. De kosten voor het Calamiteitenfonds zijn onvermijdbaar, maar variabel omdat ze per boeking gelden. Deze kosten moeten dan ook direct bij de prijs op transparante wijze zijn weergegeven alsmede de hoogte ervan. Zoals Corendon zelf ook opmerkt in haar zienswijze is niet in te zien waarom deze kosten op een andere wijze zouden moeten worden behandeld dan andere onvermijdbare variabele kosten.
88. Wat betreft de informatieverplichtingen bij de uitnodiging tot aankoop verwijst Corendon naar het arrest van het Hof van Justitie EU inzake Ving Sverige.⁵⁴ Volgens Corendon volghieruit dat vermelding van de laagste prijs waartegen het product kan worden gekocht niet per definitie misleidend is wanneer daarin niet ook de bijkomende kosten worden vermeld. ACM

⁵⁴ HvJ EU 12 mei 2011, zaak C-122/10, IER 2011/49.

Besluit Openbaar

legt de informatieverplichting inzake de prijs dan ook te strikt uit.

89. ACM is van oordeel dat dit een onjuiste weergave van het arrest betreft ten aanzien van de bijkomende kosten. In de aangehaalde zaak is van belang dat de vanafprijs ook daadwerkelijk de prijs was waarvoor de geadverteerde reis kon worden geboekt. Dat is niet het geval bij Corendon. Bij de geadverteerde pakketreizen met vanafprijzen komen altijd nog bijkomende kosten bij de prijs. Wat Corendon aanduidt met bijkomende kosten in het arrest zijn in feite hogere prijzen afhankelijk van bijvoorbeeld de reisduur of het moment van vertrek.

5.1.9 Conclusie

90. Gelet op het voorgaande concludeert ACM dat Corendon in de periode van 20 augustus 2015 tot en met 9 februari 2016 heeft nagelaten stééds de (totale) prijs van haar pakketreizen te vermelden in haar uitnodigingen tot aankoop. Deze handelspraktijk kwalificeert als een misleidende handelspraktijk omdat sprake is van een misleidende omissie: essentiële informatie die de consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, is weggelaten en verborgen gehouden dan wel op onduidelijke wijze verstrekt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. ACM stelt vast dat Corendon daarmee het bepaalde in artikel 8.8 Whc juncto 6:193d BW juncto 6:193e, aanhef en onder c, BW heeft overtreden.

5.2 Losse vliegtickets

91. Artikel 23, eerste lid, Lv richt zich tot aanbieders van luchtdiensten voor het grote publiek vanaf luchthavens binnen de EU. Corendon is een aanbieder die (onder meer) via haar website voor het grote publiek vliegtickets aanbiedt (onder meer) voor vluchten vanaf verschillende luchthavens binnen de EU. De verplichtingen die voortvloeien uit deze bepaling van de Luchtvaartverordening zijn dan ook van toepassing op Corendon.
92. Artikel 23, eerste lid, Lv strekt ertoe dat klanten de prijzen van vliegtickets van verschillende aanbieders daadwerkelijk kunnen vergelijken. Op grond van deze bepaling dient Corendon dan ook bij iedere vermelding van de prijs van een vliegticket de definitieve prijs bekend te maken. In deze prijs moeten alle kosten zijn opgenomen die op het tijdstip van publicatie onvermijdbaar en voorzienbaar zijn. Onvermijdbare en voorzienbare kosten zijn kosten die de consument niet kan vermijden en waarvan de hoogte van tevoren vast staat. Ingeval van onvermijdbare en voorzienbare kosten die vast zijn, heeft ACM in de aandachtspunten aangegeven dat Corendon deze in de prijs moet opnemen, conform artikel 23, eerste lid, Lv. Ingeval van onvermijdbare en voorzienbare kosten die variabel zijn, acht ACM het echter voldoende als Corendon dergelijke kosten bij de prijs van het vliegticket op transparante wijze weergeeft alsmede de hoogte daarvan (rn. 61 en 62).
93. Uit de beschrijving van het zoekproces voor vliegtickets (par. 3.2) blijkt dat Corendon tussen 22 december 2015 en 9 februari 2016 EUR 3 servicekosten per segment per boeking rekent. De prijs van de vliegtickets is per persoon. De servicekosten zijn derhalve in beginsel

Besluit Openbaar

42/51

variabele onvermijdbare en voorzienbare kosten. Corendon kan dan ook volstaan met weergave van deze kosten direct bij de prijs van het vliegticket op transparante wijze alsmede de hoogte daarvan. Na selectie van de gewenste vlucht(en), komen de servicekosten vast te staan en moet Corendon de servicekosten (in ieder geval) opnemen in de prijs van het vliegticket.

94. In de beschrijving van het zoekproces voor vliegtickets zijn twee pagina's beschreven. Zowel op de startpagina (rn. 38) als op de pagina met het vluchtenoverzicht (rn. 40) staan prijzen voor vliegtickets. Bij deze prijzen ontbreekt een vermelding van of verwijzing naar het bestaan van de servicekosten en de hoogte daarvan, terwijl de kosten niet zijn opgenomen in de prijs. Daarentegen vermeldt Corendon zowel op de startpagina (rn. 39) als de pagina met het vluchtenoverzicht (rn. 41) de servicekosten onderaan de pagina rechtsonder in de footer omkaderd en in het wit in een rood vlak. Afhankelijk van het aantal segmenten (= van bestemming A naar B) komt een bedrag aan servicekosten per boeking bij de prijs van het (de) vliegticket(s), ongeacht het aantal personen waarvoor de consument boekt. ACM leidt dit af uit de vastleggingen van de kassabon. Wat "per segment per boeking" precies inhoudt, maakt Corendon echter in het zoekproces niet duidelijk. De consument kan dus alsnog niet direct bepalen wat het totaalbedrag wordt als hij toevallig helemaal naar beneden scrollt en de vermelding rechtsonder in de footer leest. Pas na selectie van de gewenste vlucht(en) verschijnt naast het vluchtenoverzicht rechts in beeld "UW WINKELWAGEN", waarin de servicekosten zijn opgenomen (rn. 42). De consument ziet derhalve niet bij iedere vermelding van de prijs van het vliegticket de definitieve prijs.

5.2.1 Zienswijze Corendon

95. In haar zienswijze voert Corendon aan dat ACM een uitzondering maakt op de Luchtvaartverordening door te verlangen dat een aanbieder alle variabele onvermijdbare kosten direct bij de prijs op transparante wijze weergeeft alsmede de hoogte ervan. De Luchtvaartverordening is een rechtstreeks werkende Europese verordening en het Unierecht geeft ACM als nationale autoriteit geen mogelijkheid om daarop uitzonderingen te maken. Volgens Corendon bepaalt de Luchtvaartverordening dat alleen de onvermijdbare en voorzienbare kosten in de definitieve prijs moeten zijn opgenomen, waarmee zij variabele kosten uitzondert. De wijze van vermelding van die variabele kosten is derhalve niet gereguleerd onder de Luchtvaartverordening en kan daarom niet leiden tot een overtreding daarvan.
96. ACM wijst Corendon erop dat zij eraan voorbij gaat dat ook variabele kosten onvermijdbare en voorzienbare kosten zijn in de zin van artikel 23, eerste lid, Lv (rn. 92). Corendon was daarom in beginsel op grond van deze bepaling gehouden ook deze variabele kosten in de prijs op te nemen, hetgeen niet het geval was in de onderzoeksperiode. Bovendien heeft Corendon nagelaten deze variabele kosten direct bij de prijs op transparante wijze te vermelden conform de aandachtspunten, wat heeft geleid tot handhaving.
97. Tijdens de hoorzitting is aan bod gekomen dat toezichthoudend ambtenaren Corendon in

Besluit Openbaar

43/51

2013 hebben aangesproken op de vermelding van servicekosten bij vliegtickets.⁵⁵ De bijkomende kosten stonden vermeld in de footer en bij de prijs ontbrak een vermelding van of verwijzing naar deze kosten. Na contact met toezichthoudend ambtenaren heeft Corendon haar website aangepast door een sterretje op te nemen bij de prijzen en de vermelding in de footer. Corendon voert aan dat waar ACM in 2013 meende dat de oplossing met het sterretje adequaat was, zij niet in 2015 naar aanleiding van eenzelfde vermelding kan besluiten dat dit niet adequaat is met een sanctietraject tot gevolg.

98. ACM wijst Corendon erop dat zij eraan voorbij gaat dat de in 2013 doorgevoerde aanpassing op 22 december 2015 niet meer zichtbaar was. Corendon heeft de aanpassing in de tussengelegen periode dus teruggedraaid. De situatie die Corendon schetst is dus niet aan de orde en het staat ACM vrij om handhavend op te treden tegen Corendon voor de gedragingen in de onderzoeksperiode.

5.2.2 Conclusie

99. Gelet op het voorgaande concludeert ACM dat Corendon in de periode van 22 december 2015 tot en met 9 februari 2016 heeft nagelaten stééds de definitieve prijs van haar vliegtickets bekend te maken. ACM stelt vast dat Corendon daarmee het bepaalde in artikel 23, eerste lid, Lv heeft overtreden.
100. In het onderzoeksrapport is vastgesteld dat Corendon bovendien niet duidelijk bij de prijzen van vliegtickets vermeldt dat de prijzen per enkele reis zijn en dat de prijzen per persoon zijn. Na bestudering van de feiten en het juridisch kader is ACM echter van oordeel dat artikel 23, eerste lid, Lv niet voorschrijft dat een aanbieder bij de definitieve prijs moet vermelden dat de prijs per enkele reis en per persoon is. Bovendien merkt Corendon in haar zienswijze terecht op dat zij direct onder het vluchtenoverzicht vermeldt dat de prijs per enkele reis per persoon is (rn. 40). ACM volgt het onderzoeksrapport dan ook niet op dit onderdeel.

6. Overtreder

101. Corendon exploiteert de website die via URL's www.corendon.nl en www.corendon.com/nl bereikbaar is, zoals Corendon ook bevestigt in haar zienswijze.⁵⁶ Op deze website heeft ACM overtredingen vastgesteld ten aanzien van het zoekproces voor pakketreizen en vliegtickets. ACM merkt Corendon International Travel B.V. dan ook aan als overtreder van de in onderhavig besluit genoemde bepalingen van de Whc.

7. Boete

7.1 Beboeting door ACM

102. ACM treedt alleen handhavend op, indien de collectieve belangen van consumenten in het gedrang komen of kunnen komen. De door Corendon gepleegde overtredingen op haar

⁵⁵ ACM/DJZ/2016203014.

⁵⁶ ACM/DC/2016200201, ACM/DC/2016400922, en ACM/DJZ/2016303910.

Besluit Openbaar

44/51

website, waar consumenten pakketreizen en/of vliegtickets kunnen boeken, hebben het kenmerk dat meerdere consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden geschaad. Hierdoor is sprake van een inbreuk ex artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc, die de inzet van de handhavende bevoegdheden van ACM rechtvaardigt.

103. In dat verband voert Corendon in haar zienswijze aan dat er geen klachten van consumenten of consumentenorganisaties bekend zijn met betrekking tot de vastgestelde overtredingen. Ook uit het onderzoeksrapport blijkt niet anders. ACM overweegt dienaangaande dat zij op grond van haar toezichthoudende taak beschikt over een discretionaire bevoegdheid om een onderzoek in te stellen naar gedragingen van een bepaalde onderneming. De website van Corendon is in 2013 voor het eerst gecontroleerd in het kader van het bevorderen van prijs transparantie in de reisbranche. In 2014 en 2015 zijn de controles van websites voortgezet. Omdat Corendon in 2013 is aangesproken is haar website weer gecontroleerd waarbij toezichthoudend ambtenaren in augustus 2015 tekortkomingen hebben geconstateerd. Naar aanleiding hiervan is het onderzoek naar Corendon ingesteld. Onbekendheid van Corendon met klachten en het ontbreken van klachten in het rapportdossier, brengt niet met zich dat ACM niet handhavend zou mogen optreden.

104. Op grond van artikel 2.9 Whc kan ACM aan Corendon een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen. Artikel 2.9 Whc luidt:

“Indien de Autoriteit Consument en Markt van oordeel is dat een inbreuk of intracommunautaire inbreuk heeft plaatsgevonden, kan zij de overtreder opleggen:
a. een last onder dwangsom;
b. een bestuurlijke boete.”

105. Artikel 2.15 Whc luidt:

“De bestuurlijke boete, bedoeld in artikel 2.9 bedraagt ten hoogste € 450.000.”

106. Bij het vaststellen van de hoogte van een op te leggen boete dient ACM – op grond van artikel 5:41 en 5:46 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) – de verwijtbaarheid van de overtreder, de ernst van de overtreding en de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd te betrekken. Voorts neemt ACM het in artikel 3:4 Awb neergelegde evenredigheidsbeginsel in acht.
107. Op 1 augustus 2014 is de Boetebeleidsregel ACM 2014 (hierna: Boetebeleidsregel) in werking getreden.⁵⁷ De Boetebeleidsregel bevat nadere regels voor de wijze waarop ACM invulling geeft aan haar bevoegdheid om bestuurlijke boetes op te leggen. De algemene doelstelling bij het vaststellen van de hoogte van de boete is dat de boete evenredig is met

⁵⁷ Beleidsregel van de Minister van Economische zaken van 4 juli 2014, nr. WJZ/14112617, met betrekking tot het opleggen van bestuurlijke boetes door de Autoriteit Consument en Markt (Boetebeleidsregel ACM 2014), *Stcrt.* (15 juli) 2014, 19776.

Besluit Openbaar

45/51

het oog op de gepleegde overtreding. Voorts hanteert ACM het uitgangspunt dat de op te leggen boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andere overtredders.

108. Op grond van artikel 2.7, eerste en tweede lid, Boetebeleidsregel juncto artikel 6:193d juncto artikel 6:193e, aanhef en onder c, BW respectievelijk artikel 23, eerste lid, Lv stelt ACM een basisboete vast binnen de bandbreedte van de boetecategorie waarin de overtreden bepaling is ingedeeld. De wettelijke bepalingen en de bijbehorende indeling in een boetecategorie (I t/m IV) staan opgesomd in Bijlage 2 bij de Boetebeleidsregel.
109. Bij de indeling in een bepaalde boetecategorie is aansluiting gezocht bij het belang dat wordt beschermd door de desbetreffende wettelijke bepaling, in relatie tot de wet waarvan deze deel uitmaakt. Naarmate aan dit belang een groter gewicht moet worden toegekend, is bij overtreding van de wettelijke bepaling die dit belang beschermt, een hogere boete gerechtvaardigd.⁵⁸
110. Ten aanzien van de in onderhavig besluit geconstateerde overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d juncto artikel 6:193e, aanhef en onder c, BW respectievelijk artikel 23, eerste lid, Lv stelt ACM de basisboete vast tussen EUR 100.000 en EUR 300.000. De desbetreffende wettelijke bepalingen zijn ingedeeld in boetecategorie III waarvoor deze bandbreedte is vastgesteld.
111. Artikel 2.2 Boetebeleidsregel geeft drie verschillende factoren, te weten: de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, en de duur van de overtreding. Met inachtneming van in ieder geval deze factoren stelt ACM de basisboete vast binnen de bandbreedte.
112. Na vaststelling van de basisboete beoordeelt ACM of sprake is van boeteverhogende of -verlagende omstandigheden op grond van artikel 2.8, eerste lid, Boetebeleidsregel. In artikel 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel zijn omstandigheden opgesomd die in ieder geval worden aangemerkt als boeteverhogende en -verlagende omstandigheden.
113. Tot slot kan ACM op grond van artikel 5:46, tweede lid, Awb – waarin is bepaald dat een bestuursorgaan bij het bepalen van de hoogte van de boete zo nodig rekening moet houden met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd – de draagkracht van de desbetreffende onderneming in acht nemen bij het vaststellen van de boete.
114. In haar zienswijze voert Corendon aan dat het gelijkheidsbeginsel in de weg staat aan het opleggen van sancties door ACM. ACM overweegt dat de beleidsvrijheid die ACM toekomt bij haar handhavend optreden voorop staat. Het gelijkheidsbeginsel strekt niet zo ver dat het ACM niet vrij zou staan op te kunnen treden tegen een overtreding van Corendon als zij niet tevens handhavend optreedt tegen alle andere (mogelijke) overtredders. ACM

⁵⁸ Beleidsregel, t.a.p., p. 28.

Besluit Openbaar

46/51

beschikt bovendien over beperkte handhavingscapaciteit, waardoor zij niet jegens alle partijen tegelijk kan optreden. Dit is niet in strijd met het gelijkheidsbeginsel.⁵⁹ ACM geeft geen informatie over lopende onderzoeken, maar het feit dat er momenteel nog geen andere zaken openbaar zijn, betekent niet dat ACM niet handhaaft, zij het informeel of formeel. Overigens is ACM van oordeel dat geen sprake is van gelijke gevallen wat betreft de door Corendon aangehaalde partijen. Gelet op het voorgaande staat het gelijkheidsbeginsel niet in de weg aan het opleggen van sancties aan Corendon.

7.2 Verwijtbaarheid van de overtreding

115. Voorop staat de eigen verantwoordelijkheid van Corendon als professionele speler op de markt om zich te conformeren aan de voor haar geldende wet- en regelgeving. Op 27 mei 2013 heeft ACM bovendien de aandachtspunten op haar website gepubliceerd, waarin ACM voor de branche uiteen heeft gezet hoe zij de wet- en regelgeving over prijstransparantie interpreteert. Hieraan voorafgaand heeft ACM partijen in de branche geconsulteerd, waaronder de brancheorganisatie ANVR, die op haar beurt haar leden heeft geconsulteerd en geïnformeerd. Corendon is sinds 21 augustus 2000 lid van de ANVR.⁶⁰ Bij de publicatie van de aandachtspunten heeft ACM aanbieders opgeroepen hun gedragingen – indien nodig – aan te passen. In navolging hiervan heeft ACM Corendon op 11 november 2013 aangesproken op een tekortkoming op haar website in het kader van prijstransparantie. Dit betrof de onduidelijke vermelding van bijkomende servicekosten voor de online verkoop van vliegtickets. Gelet op het voorgaande hadden de relevante wettelijke verplichtingen Corendon dan ook duidelijk moeten zijn. Op grond van deze verplichtingen diende zij de variabele onvermijdbare kosten direct bij de advertentieprijs voor (in dit geval) pakketreizen en vliegtickets op transparante wijze weer te geven alsmede de hoogte ervan.
116. Corendon geeft in haar zienswijze aan dat [VERTROUWELIJK]. De benodigde reactie heeft met name een groot beslag gelegd op haar IT-afdeling, die niet groot is doordat Corendon kostenbewust opereert. Dit betrof echter ook de afdeling die de toegezegde wijzigingen moest doorvoeren. Daarnaast benadrukt Corendon in algemene zin de technische beperkingen bij aanpassingen aan de website. Structurele wijzigingen, zoals de toegezegde wijzigingen, moeten zorgvuldig en op meerdere platforms worden doorgevoerd. Een externe gespecialiseerde IT-dienstverlener test iedere structurele wijziging en voert deze gefaseerd in. Corendon heeft getracht om de wijzigingen zo snel mogelijk geïmplementeerd te krijgen, maar dit lukte soms niet op het moment waarop zij dat had verwacht. Corendon betreurt dat zij dit niet goed heeft gecommuniceerd naar ACM.
117. ACM overweegt dienaangaande dat deze omstandigheden voor rekening en risico van Corendon komen en niet leiden tot een verminderde verwijtbaarheid. Corendon kiest haar

⁵⁹ ABRvS 15 september 2010, ECLI:NL:RVS:2010:BN6987, ABRvS 10 oktober 1996, AB 1996/482 en ABRvS 28 december 2001, AB 2002/380.

⁶⁰ ACM/DJZ/2016100848.

Besluit Openbaar

businessmodel en ongeacht dit model moet zij de wet naleven, zoals Corendon zelf ook onderkent in haar zienswijze. De situatie in de tweede helft van 2015 en de technische beperkingen in algemene zin laten bovendien onverlet dat Corendon op de hoogte had moeten zijn van haar wettelijke verplichtingen en adequate maatregelen had moeten treffen, geruime tijd vóórdat toezichthoudend ambtenaren haar op 20 augustus 2015 op de tekortkomingen op haar website ten aanzien van pakketreizen hebben gewezen.

Toezichthoudend ambtenaren hebben echter ook ná 20 augustus 2015 Corendon nog gelegenheid geboden om de noodzakelijke wijzigingen door te voeren voordat de aankondiging van formele handhaving volgde op 10 december 2015. In die periode heeft Corendon geen melding gemaakt van technische beperkingen. Dit neemt niet weg dat Corendon bij haar eerste wijziging van de website op 5 november 2015, alle door haar toegezegde wijzigingen had kunnen doorvoeren. In dat kader merkt Corendon op dat de ontwikkeling van het i'tje bij de prijs in technisch opzicht de nodige voeten in de aarde had. Corendon heeft deze wijziging tussen 7 en 14 december 2015 doorgevoerd. In de e-mail van 24 augustus 2015 met bevestiging van de toegezegde wijzigingen, is deze wijziging echter als suggestie meegegeven en Corendon geeft ook aan dit zo te hebben opgevat.⁶¹ Een juiste implementatie van de andere punten was echter voldoende om de gemaakte afspraken na te komen. De suggestie betrof slechts een alternatief om de tekortkomingen te adresseren. Wat betreft de tekortkomingen op de website ten aanzien van vliegtickets hebben toezichthoudend ambtenaren op 22 december 2015 Corendon hierop gewezen. Dit betrof dezelfde tekortkomingen waarop ACM Corendon in 2013 heeft gewezen. Corendon heeft aangegeven ernaar te streven om per 1 januari 2016 alle aanpassingen op alle onderdelen van de website te hebben doorgevoerd. Wat betreft de vliegtickets heeft Corendon haar website echter pas op 10 februari 2016 aangepast door geen servicekosten meer te rekenen.

118. Gezien het voorgaande concludeert ACM dan ook dat de overtredingen Corendon ten volle te verwijten zijn.

7.3 Vaststelling van de basisboete

119. Al in 2013 heeft ACM het belang van prijstransparantie in de reisbranche uitgedragen in de aandachtspunten. Een belangrijk gevolg van ondoorzichtige prijzen is dat consumenten prijzen lastig kunnen vergelijken. Zoekkosten voor het beste aanbod vallen daardoor hoger uit en consumenten zullen in mindere mate aanbiedingen met elkaar vergelijken dan zij in een transparante markt zouden doen. Uit de wetenschap blijkt bovendien dat consumenten minder prijsgevoelig lijken te worden naarmate ze verder in het boekingsproces zitten.⁶² Op een zeker moment wil de consument nu eenmaal die pakketreis of dat vliegticket boeken, ook omdat hij al veel tijd heeft geïnvesteerd in het

⁶¹ ACM/DC/2015306938.

⁶² Eenmaal in een bestel- of overstapproces ontstaat een zogenaamde padafhankelijkheid waardoor consumenten extra kosten op de koop toenemen. Padafhankelijkheid is een begrip dat vooral wordt gebruikt in de politicologie en de economie, om processen te beschrijven waarvan het verloop structureel is bepaald. Zie ook het onderzoek van X. Gabaix and D. Laibson, 'Shrouded attributes, consumer myopia and information suppression in competitive markets', © 2006 by the President and Fellows of Harvard College and the Massachusetts Institute of Technology. The Quarterly Journal of Economics, May 2006.

zoeken daarvan en het doorlopen van het boekingsproces. De consument neemt dan sneller voor lief dat er gaandeweg nog kosten bijkomen. Consumenten boeken reizen en vliegtickets bovendien in toenemende mate online. Daaraan geven consumenten jaarlijks enkele miljarden euro's uit. Gezien de omvang van de transacties is het van groot belang dat deze op transparante en eerlijke wijze tot stand om consumentenschade te voorkomen. Daarnaast is voor ACM van belang dat consumenten kunnen vertrouwen op aanbiedingen die zij zien, zonder verrast te worden door extra kosten. Dergelijke verrassingen tasten in het bijzonder het vertrouwen van consumenten in de (online) reisbranche aan en daarnaast in het online handelsverkeer in het algemeen.

7.3.1 Pakketreizen

120. De bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken bevatten positieve verplichtingen tot het verschaffen van informatie die zijn opgenomen in de artikelen 6:193d en 6:193e BW. Het verstrekken van informatie is immers belangrijk voor de consument om een geïnformeerd besluit te nemen over een bepaalde aankoop. In strijd met de concrete informatieverplichtingen voor de uitnodiging tot aankoop heeft Corendon nagelaten stéeds de (totale) prijs van haar pakketreizen te vermelden. Dit betrof de periode van 20 augustus 2015 tot en met 9 februari 2016. Corendon heeft weliswaar de bijkomende boekingskosten en kosten voor het Calamiteitenfonds op de drie pagina's in het online zoekproces voor pakketreizen vermeld, maar zij heeft nagelaten deze kosten op transparante wijze bij de prijs weer te geven. Ten onrechte heeft Corendon gedurende het grootste deel van de pleegperiode volstaan met het onopvallend vermelden van deze kosten onderaan de pagina's in de footer in het wit in een rood vlak helemaal onderaan verstoppt onder (onder meer) de informatie over de Kamer van Koophandel dan wel net boven de footer. Op geen enkele wijze heeft Corendon de consument echter gewezen op deze vermelding in de footer dan wel net boven de footer, terwijl de consument soms op de lister pagina ver naar beneden moet scrollen voordat hij überhaupt kennis kan nemen van de vermelding. De consument had derhalve vanaf het begin geen volledig beeld van de totale prijs waardoor hij niet in staat was een geïnformeerd besluit te nemen over een pakketreis, vooral in de situatie waarin de consument prijzen van andere aanbieders vergelijkt om een geïnformeerd besluit te nemen. ACM neemt bij de vaststelling van de basisboete mee dat Corendon gedurende de pleegperiode wijzingen heeft doorgevoerd om de prijstransparantie te verbeteren, zodat de consument in een eerder stadium een volledig beeld kreeg van de totale prijs. De gemaakte afspraken aan het begin van de pleegperiode waren echter aan het einde van de pleegperiode nog niet volledig doorgevoerd.
121. De boekingskosten bedroegen EUR 25 en de kosten voor het Calamiteitenfonds EUR 2,50. Per boeking kwam er dus EUR 27,50 bij. Een consument die een pakketreis boekte werd met dit bedrag geconfronteerd na selectie van de pakketreis. Boekte hij voor twee personen dan deelden zij deze kosten. Uit de vastleggingen van de pagina's blijkt dat Corendon pakketreizen aanbiedt al voor EUR 149 per persoon (exclusief boekingskosten en kosten voor het Calamiteitenfonds). Bij een reis voor één persoon komt in dat geval 18,5% bij de prijs. Bij diezelfde reis voor twee personen gaat het om 9%. ACM ziet echter ook pakketreizen voor EUR 849 per persoon. In dat geval komt er 3% respectievelijk 1,6%

bij. Bij de vaststelling van de basisboete betreft ACM – in het voordeel van Corendon – de hoogte van de extra kosten. Daarbij neemt ACM echter ook in acht dat Corendon opereert op een markt met veel concurrentie tussen aanbieders van dit soort pakketreizen waarbij de keuze voor een bepaalde pakketreis dan juist kan aankomen op een paar euro's.

122. Wat betreft de duur van de overtreding merkt Corendon in haar zienswijze op dat toezichthoudend ambtenaren op 10 december 2015 een formeel onderzoek hebben ingesteld. Het onderzoeksrapport ziet echter ook op de periode vóór 10 december 2015. ACM overweegt dienaangaande dat een aankondiging van formele handhaving in beginsel niet beslissend is voor de start van de pleegperiode van een overtreding. In onderhavig geval was al vóór de formele aankondiging sprake van een overtreding door Corendon die toezichthoudend ambtenaren hebben vastgelegd.

7.3.2. Losse vliegtickets

123. Artikel 23, eerste lid, Lv beoogt te bewerkstelligen dat klanten, waaronder consumenten, prijzen van vliegtickets van verschillende aanbieders daadwerkelijk met elkaar kunnen vergelijken. In strijd met deze bepaling heeft Corendon nagelaten stéeds de definitieve prijs van haar vliegtickets bekend te maken. Dit betrof de periode van 22 december 2015 tot en met 9 februari 2016. Corendon heeft weliswaar de bijkomende servicekosten op de twee pagina's in het online zoekproces voor vliegtickets vermeld, maar zij heeft nagelaten deze kosten direct bij de prijs op transparante wijze weer te geven alsmede de hoogte ervan, terwijl zij de kosten niet heeft opgenomen in de prijs. Ten onrechte heeft Corendon volstaan met het onopvallend vermelden van deze kosten onderaan de pagina's rechtsonder in de footer omkaderd en in het wit in een rood vlak boven de informatie over de Kamer van Koophandel. Op geen enkele wijze heeft Corendon de consument echter gewezen op deze vermelding in de footer. Bovendien heeft Corendon niet toegelicht wat "per segment per boeking" precies inhoudt, zodat de consument niet wist hoe Corendon deze kosten berekende. De consument had derhalve vanaf het begin geen volledig beeld van de definitieve prijs waardoor hij niet in staat was de prijzen van vliegtickets van Corendon in een vroeg stadium daadwerkelijk met de prijzen van andere aanbieders te vergelijken.
124. De servicekosten bedroegen EUR 3 per segment per boeking. Een consument die in de onderhavige periode één enkele reis bij Corendon wilde boeken werd dan ook verrast door EUR 3 extra kosten na selectie van de vlucht. En een consument die één retour wilde boeken werd verrast door EUR 6 extra kosten na selectie van de vluchten. Wanneer de consument voor twee personen boekte deelden zij deze extra kosten. Een consument die drie vluchten boekte (bijvoorbeeld van A naar B, van B naar C en van C naar D) zag EUR 9 na selectie van de vluchten erbij komen. In de regel zal het echter gaan om EUR 3 dan wel EUR 6. Bij de vaststelling van de basisboete betreft ACM – in het voordeel van Corendon – de hoogte van de extra kosten en de afwezigheid van overige bijkomende kosten. Daarbij neemt ACM echter ook in acht dat Corendon opereert op een markt met veel concurrentie tussen aanbieders van dit soort vluchten waarbij de keuze voor een bepaald vliegticket soms juist aankomt op een paar euro's.

7.4 Basisboete

125. Gelet op wat in paragraaf 7.1 t/m 7.3 is uiteengezet en overwogen, concludeert ACM dat:

1. voor de overtreding van artikel 8.8 juncto 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder c, BW een basisboete van EUR 200.000 gepast is; en
2. voor overtreding van artikel 23, eerste lid, Lv een basisboete van EUR 150.000 gepast is.

7.5 Boeteverhogende of -verlagende omstandigheden

126. De boetebedragen per overtreding stelt ACM vast nadat zij is nagegaan of sprake is van bijkomende omstandigheden die een verhoging dan wel een verlaging ten opzichte van de basisboete rechtvaardigen.
127. Corendon geeft in haar zienswijze aan zich te hebben ingespannen om de overtredingen te beëindigen hetgeen vóór het uitbrengen van het onderzoeksrapport het geval was. ACM overweegt dienaangaande dat de moeite die Corendon zich heeft getroost voortvloeit uit de verplichting om de wet na te leven. Het feit dat zij de overtreding van artikel 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder c, BW en artikel 23, eerste lid, Lv naar eigen zeggen op 12 respectievelijk 10 februari 2016 en derhalve vóór het uitbrengen van het onderzoeksrapport op 15 februari 2016 heeft beëindigd, is geen omstandigheid die een verlaging van de basisboete rechtvaardigt.
128. Voor het overige zijn ACM geen bijkomende omstandigheden bekend die een verhoging of verlaging ten opzichte van de basisboetes rechtvaardigen.

7.6 Vaststelling boetes

129. Gelet op de verwijtbaarheid van Corendon, de ernst van de overtredingen alsmede de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd en de duur van de overtredingen, en de afwezigheid van boeteverhogende of -verlagende omstandigheden, stelt ACM de boetes als volgt vast:
 1. EUR 200.000 (artikel 8.8 juncto artikel 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder c, BW); en
 2. EUR 150.000 (artikel 23, eerste lid, Lv).
130. Het totaal aan opgelegde boetes komt daarmee op een bedrag van EUR 350.000. Naar het oordeel van ACM is de hoogte van dit totaalbedrag, alle bovenvermelde omstandigheden tezamen bezien, evenredig. ACM ziet dan ook geen aanleiding tot nadere bijstelling van dit totaalbedrag.

Besluit
Openbaar

8. Besluit

131. De Autoriteit Consument en Markt:

- I. legt aan Corendon International Travel B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, een boete op van EUR 200.000 wegens overtreding van artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming juncto 6:193d juncto 6:193e, aanhef en onder c, van het Burgerlijk Wetboek;
- II. legt aan Corendon International Travel B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, een boete op van EUR 150.000 wegens overtreding van artikel 23, eerste lid, van 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.

51/51

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

W.g.
mr. J.G. Vegter
Bestuurslid

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het bestuur van de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, het bestuur van de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.