



Koninklijk Horeca Nederland  
Postbus 566  
3440 AN Woerden

Den Haag,

Aantal bijlagen :  
Uw kenmerk :  
Ons kenmerk : ACM/UIT/520161  
Contactpersoon : B. Boelema | Bob.Boelema@acm.nl | 070 7222051  
Onderwerp : ACM/15/001241 Prijstransparantie bedrijven in de recreatie, het toerisme en de horeca

Geachte heer,

Graag vragen wij uw aandacht voor het volgende.

#### Waar gaat deze brief over?

De ACM hecht grote waarde aan transparante prijzen. Mensen moeten (reis)producten goed kunnen vergelijken en op basis van volledige informatie kunnen kiezen. Dit draagt tevens bij aan een gelijk speelveld tussen bedrijven. De ACM vindt het daarom belangrijk dat ook de aanbieders in de recreatie, het toerisme en de horeca transparante prijzen hanteren, waarin de vaste onvermijdbare kosten al vanaf de advertentieprijs zijn opgenomen (all inclusive prijzen).

De bedrijven zijn hiervoor verantwoordelijk. De regels zijn niet nieuw. Op 27 mei 2013 heeft de ACM de wettelijke regels samengevat in het document 'Aandachtspunten voor de handhaving van prijstransparantie in de reisbranche'. Dit document staat op onze website.

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

#### Wat ziet de ACM?

De ACM ontvangt regelmatig signalen van consumenten en bedrijven over tekortschietende transparantie bij bedrijven die in de recreatie, het toerisme en de horeca actief zijn. Ook zelf constateert de ACM dit. Dan gaat het bijvoorbeeld (niet limitatief) om het volgende:

- producten zoals hotelkamers zijn niet te boeken zonder eerst vriend te worden of eerst een account aan te maken;
- toeristenbelasting is niet vanaf de eerste prijsvermelding op de homepagina in de prijs opgenomen (geen all inclusive prijs);
- boekings- of reserveringskosten worden niet in één oogopslag bij de geadverteerde prijs vermeld. Evenmin worden zij in het totaalbedrag van de boeking opgenomen zodra de klant de daarvoor noodzakelijke gegevens heeft verschaft zoals het aantal kamers of het aantal personen;

- eventueel beperkende voorwaarden bij aanbiedingen worden niet altijd meteen vermeld. Een voorbeeld hiervan is een prijs per persoon voor een hotelkamer, die tijdens het boekingsproces alleen blijkt te gelden voor twee personen op één kamer en/of alleen geldt bij minimumafname van 2 of meer nachten;
- aanbiedingen zijn soms niet te vinden in het boekingssysteem, en zijn daarmee mogelijk te kwalificeren als verboden lokkertjes.

In het genoemde document op onze website staan voorbeelden over hoe in bepaalde situaties omgegaan kan worden met de onvermijdbare kosten.

#### **Verzoek van de ACM**

*De ACM verzoekt de Koninklijke Horeca Nederland haar leden te informeren over deze brief en op te roepen om advertenties, boekingssystemen en met name de online beslisomgeving, zoals een website of mobiel, te toetsen aan de regels voor transparante prijzen en waar nodig aan te passen.*

#### *Tenslotte*

Wij stellen het op prijs als u aandacht besteedt aan deze brief in de communicatie richting uw leden. Wij zijn graag bereid om eventuele vragen te beantwoorden of onduidelijkheden weg te nemen.

De ACM zal deze brief ook via haar website publiceren.

De ACM zal monitoren hoe de bedrijven omgaan met de prijstransparantie. Indien daartoe aanleiding bestaat, kan de ACM zonder waarschuwingen vooraf handhavend optreden, bijvoorbeeld door het opleggen van een boete of een last onder dwangsom.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,

drs. E.C.T. van Houten  
Directeur Directie Consumenten