Consumentenautoriteit
Ministerie van Economische Zaken

OPENBAAR

Datum
26 februari 2013

Ons kenmerk
CA/IB/878/16

besluit

Besluit van de Consumentenautoriteit als bedoeld in artikel 2.9 van de Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een boete en/of een last onder dwangsom.

Samenvatting besluit

Ryanair biedt via haar website www.ryanair.com/nl vliegtickets aan de Nederlandse consument aan. De Consumentenautoriteit heeft het boekingsproces op de website van Ryanair onderzocht. De wijze waarop vluchten en aanverwante diensten worden aangeboden is getoetst aan artikel 23 van de Europese luchtvaartverordening en aan de wetgeving inzake oneerlijke handelspraktijken. Daarnaast is beoordeeld of Ryanair heeft voldaan aan de informatieverplichtingen die gelden voor aanbieders van een dienst van een informatiemaatschappij (zoals het via internet aanbieden van goederen of diensten).

De Consumentenautoriteit is tot de conclusie gekomen dat Ryanair in strijd heeft gehandeld met deze regelgeving. Ryanair heeft op haar website niet consequent alle voorzienbare en onvermijdbare kosten in de gepresenteerde prijs voor vliegtickets opgenomen. Daarnaast bood Ryanair haar klantenservice alleen in de Engelse taal aan zonder dit goed duidelijk te maken op de Nederlandstalige website. Het online boekingsproces van Ryanair heeft voor consumenten geen adequate mogelijkheid om eventuele bij het boeken gemaakte invoerfouten op te merken en te herstellen. Tenslotte heeft Ryanair in strijd met de wettelijke verplichting daartoe, geen e-mailadres op haar website getoond. Daardoor wordt rechtstreekse communicatie met Ryanair bemoeilijkt.

Voor de vastgestelde overtredingen legt de Consumentenautoriteit boetes op met een totaal van EUR 370.000,-. Daarnaast legt zij Ryanair drie lasten onder dwangsom op voor de overtredingen waarvan de Consumentenautoriteit is gebleken dat deze nog niet zijn beëindigd.

Inhoudsopgave

1 Aanleiding voor het onderzoek en verloop van de procedure....3
2 De onderneming....5
3 Het rapport....5
4 Feitelijk kader; boekingsproces....5
5 Zienswijze....23
6 Bevoegdheid....25
7 Juridische beoordeling....26
7.1. Artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) Nr. 1008/2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap....26
7.1.1. Bijkomende heffingen, toeslagen, etc.....27
7.1.2. Administratiekosten voor betaling van de boeking....33
7.2. Agressieve handelspraktijk (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193h van het BW)....37
7.3. Misleidende handelspraktijk (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW)....42
7.4. Middelen ter kennisneming en herstel van niet gewilde handelingen (artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, van het BW)....44
7.5. Vermelden van een e-mailadres (artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW)....48
8 Conclusies....54
9 Maatregelen....54
10 Toerekening van de overtredingen....55
11 Bestuurlijke boete....55
11.1. Boetevaststelling....56
11.2. Bepaling van de basisboete....56
11.2.1. Artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening....56
11.2.2. Misleidende handelspraktijk (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW)....58
11.2.3. Middelen ter kennisneming en herstel van niet gewilde handelingen (artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, van het BW)....59
11.2.4. Vermelden van een e-mailadres (artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW)....61
11.3. Bijkomende omstandigheden; vaststelling van de boete....62
11.4. Lasten onder dwangsom....63

1 Aanleiding voor het onderzoek en verloop van de procedure

Aanleiding voor het onderzoek

1. Reeds sinds 2007 heeft de Consumentenautoriteit aanwijzingen dat Ryanair bepalingen op het gebied van consumentenregelgeving niet naleeft. Alvorens een onderzoek in te stellen naar de handelspraktijken van Ryanair bij het aanbieden van vliegtickets via haar website www.ryanair.com/nl heeft de Consumentenautoriteit getracht via andere wegen de handelspraktijken van Ryanair aan te pakken. Gelet op het feit dat Ryanair een Ierse onderneming is, heeft de Consumentenautoriteit in eerste instantie contact gezocht met de Ierse 'National Consumer Agency' (NCA); dit heeft in 2008 geleid tot een handhavingsverzoek gericht aan de NCA op grond van Europese regelgeving. Vervolgens heeft de Consumentenautoriteit samen met autoriteiten uit in elk geval vier andere lidstaten van de Europese Unie in 2010 nogmaals handhavingsverzoeken bij de NCA ingediend.

2. De Consumentenautoriteit zag de aanwijzingen dat Ryanair bepalingen op het gebied van consumentenregelgeving niet naleeft onder andere bevestigd door het feit dat Ryanair betrokken bleek te zijn bij procedures met betrekking op consumentenregelgeving. Hierbij zijn door verschillende autoriteiten inbreuken vastgesteld. Dit speelde onder meer in Italië, Denemarken en het Verenigd Koninkrijk, maar ook in Nederland bij de Reclame Code Commissie.

3. De Consumentenautoriteit heeft vastgesteld dat de tot de NCA gerichte handhavingsverzoeken geen effect sorteerden. Daarom heeft zij in 2012 zelf onderzoek doen verrichten teneinde te kunnen vaststellen of Ryanair de bepalingen op het gebied van consumentenregelgeving naleeft.

Verloop van het onderzoek

4. Het – voornamelijk digitale – onderzoek, uitgevoerd door ambtenaren van de Afdeling Toezicht van de Consumentenautoriteit, is verricht in de periode januari 2012 tot en met 4 september 2012. In het kader van het onderzoek hebben de ambtenaren de website www.ryanair.com/nl zeven keer vastgelegd, te weten op 13 januari, 20 januari, 27 januari, 3 februari, 10 februari, 27 april en 12 juli 2012. Elk van de voormelde bezoeken van de website www.ryanair.com/nl is vastgelegd als een filmpje op cd-rom en op papier door middel van prints van de bezochte webpagina's (schermafdrukken).[1] Steeds is een enkele of retourreis geselecteerd en is daarvoor het boekingsproces doorlopen tot aan het moment van betalen (en daarmee boeken). Eenmaal, te weten op 10 februari 2012, zijn de ambtenaren daadwerkelijk overgegaan tot aankoop van een vliegticket.[2]

[1] Zie hiervoor dossierstukken CA/IB/812/5, CA/IB/812/6, CA/IB/812/7, CA/IB/812/8, CA/IB/812/10, CA/IB/812/20 en CA/IB/812/40.
[2] Dossierstuk CA/IB/812/25.

5. Voorts heeft in het kader van het onderzoek op 14 juni 2012 ten kantore van de Consumentenautoriteit een gesprek plaatsgevonden tussen vertegenwoordigers van Ryanair en de met het onderzoek belaste ambtenaren van de Consumentenautoriteit. Daarnaast hebben de met het onderzoek belaste ambtenaren op 24 april 2012 en 26 juli 2012 schriftelijk inlichtingen gevraagd aan Ryanair. Ryanair heeft de gevraagde inlichtingen verstrekt.

6. Uit het onderzoek is het vermoeden gerezen dat Ryanair overtredingen heeft begaan. Mitsdien heeft het Hoofd Toezicht van de Consumentenautoriteit een rapport als bedoeld in artikel 5:48 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna ook: Awb) opgemaakt[3] (hierna: het rapport). Het rapport is op 5 september 2012 samen met het daaraan ten grondslag liggende dossier (rapportdossier) aan Ryanair gezonden.

Verloop van de procedure

7. Gelijktijdig met de verzending van het rapport en het rapportdossier aan Ryanair zijn het rapport en het rapportdossier door het Hoofd Toezicht overgedragen aan de Juridische Dienst van de Consumentenautoriteit.

8. Ryanair is overeenkomstig artikel 5:53 juncto artikel 5:50 van de Awb in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze op het rapport naar voren te brengen. Ryanair heeft daartoe een schriftelijke zienswijze, gedateerd 31 oktober 2012, (hierna: schriftelijke zienswijze) ingediend.[4]

9. Daarnaast heeft Ryanair haar zienswijze mondeling toegelicht ten overstaan van een hoorcommissie bestaande uit voor de Juridische Dienst van de Consumentenautoriteit werkzame ambtenaren op de daartoe gehouden hoorzitting van 8 november 2012 (hierna: mondelinge zienswijze). Van de hoorzitting is een verslag gemaakt dat op 29 november 2012 aan Ryanair is gezonden.[5]

10. Het rapport, het rapportdossier alsmede hetgeen door Ryanair in haar schriftelijke en mondelinge zienswijze naar voren is gebracht, vormen de grondslag voor het onderhavige besluit.

11. In dit besluit wordt allereerst ingegaan op de betrokken onderneming (hoofdstuk 2). Vervolgens komen het rapport (hoofdstuk 3) en een beschrijving van de feiten (hoofdstuk 4) aan de orde. Dan volgen de zienswijze van Ryanair (hoofdstuk 5) en de bevoegdheid van de Consumentenautoriteit (hoofdstuk 6). In het navolgende hoofdstuk (hoofdstuk 7) vindt de juridische beoordeling plaats. In het laatste deel van dit besluit (hoofdstukken 8, 9, 10 en 11) zijn de conclusies weergegeven en worden de op te leggen maatregelen vastgesteld.

---

[3] Dossierstuk CA/IB/812/62, rapport van 5 september 2012.

[4] Dossierstuk CA/IB/878/6.

[5] Dossierstuk CA/IB/878/9. Zie voorts dossierstuk CA/IB/878/8 (Notities hoorzitting van de gemachtigde van Ryanair).

2 De onderneming

12. Ryanair limited company (ltd.) (hierna: Ryanair of Ryanair Limited) is een Ierse "point-to-point" luchtvaartmaatschappij[6] en is een 100% dochteronderneming van Ryanair Holdings public limited company (plc.).[7]

13. Ryanair ltd. is gevestigd te Dublin Airport, Co. Dublin te Ierland, onder registratienummer 104547. Ryanair Holding plc. is gevestigd te Dublin Airport, Co. Dublin te Ierland, onder registratienummer 249885.[8]

14. Op de website waarop Ryanair in Nederland vliegtickets aanbiedt, www.ryanair.com/nl, staan hyperlinks naar de Algemene en Gebruiksvoorwaarden. Uit de Gebruiksvoorwaarden voor de Ryanair-website blijkt dat de eigenaar van deze website Ryanair Limited is.[9]

3 Het rapport

15. In het rapport d.d. 5 september 2012 wordt geconcludeerd dat Ryanair Limited in elk geval in de periode januari 2012 tot en met 12 juli 2012 niet heeft voldaan aan:
    a) Artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW;
    b) Artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, van het BW;
    c) Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW;
    d) Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193h van het BW;
    e) Artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) Nr. 1008/2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap.

4 Feitelijk kader; boekingsproces

16. De Consumentenautoriteit zal in dit hoofdstuk een zakelijke weergave geven van het boekingsproces van Ryanair.[10] Daar waar de afzonderlijke juridische beoordeling in hoofdstuk 7 van het onderhavige besluit vraagt om een uitgebreidere weergave van de feiten, zal dat per beoordeling worden opgenomen.

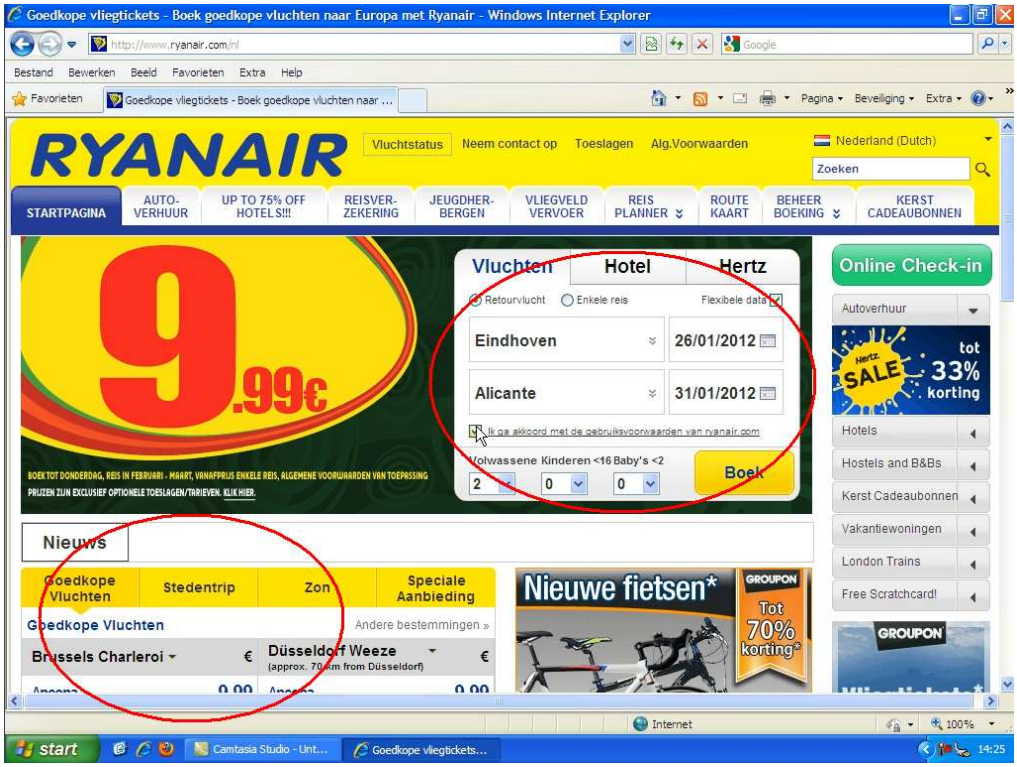
17. Bij de beschrijving van het boekingsproces wordt uitgegaan van de vastlegging van de website www.ryanair.com/nl op 13 januari 2012.[11] De website was tijdens latere vastleggingen vergelijkbaar, maar voor zover er gedurende het

[6] Dossierstuk CA/IB/812/5, artikel 17 van de Algemene Voorwaarden van Ryanair.
[7] Dossierstuk CA/IB/812/18, pagina 31.
[8] Dossierstuk CA/IB/812/54, bijlage 1B.
[9] Dossierstuk CA/IB/812/5, artikel 1 van de Gebruiksvoorwaarden.
[10] Het boekingsproces is gedurende het onderzoek op diverse data vastgelegd en in het onderzoeksdossier opgenomen. Zie hiervoor dossierstukken CA/IB/812/5, CA/IB/812/6, CA/IB/812/7, CA/IB/812/8, CA/IB/812/10, CA/IB/812/20, CA/IB/812/25, CA/IB/812/40 en CA/IB/812/57.
[11] Dossierstuk CA/IB/812/5, vastlegging website www.ryanair.com/nl (13-01-2012).

verdere onderzoek wijzigingen zijn geconstateerd wordt dit expliciet aan het einde van dit hoofdstuk aangegeven.

Boekingspagina 1: Zoeken

18. Via haar website www.ryanair.com/nl biedt Ryanair - onder meer – vliegtickets naar verschillende Europese bestemmingen aan. Deze website van Ryanair is beschikbaar in de Nederlandse taal, waarmee Ryanair zich richt op de Nederlandse markt.



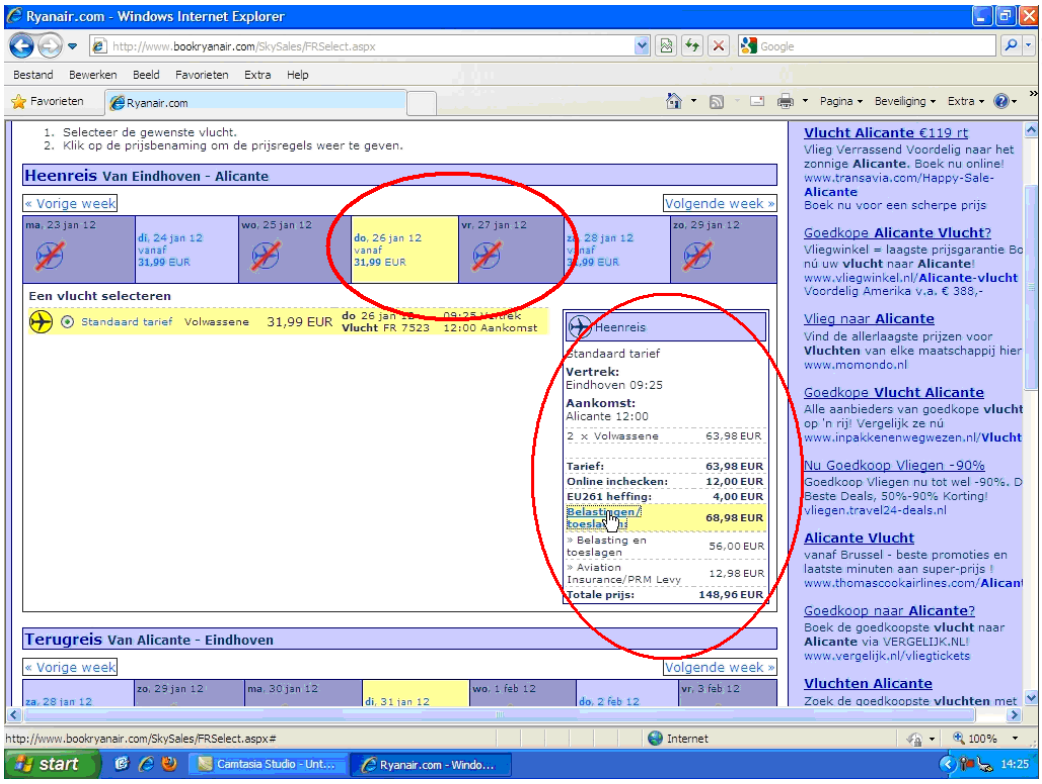
Schermafdruk van boekingspagina 1[12]

19. Er zijn voor de consument twee mogelijkheden om via boekingspagina 1 een keuze voor een vliegticket te maken. De consument kan kiezen voor een van de aanbiedingen onder de kop 'goedkope vluchten' (zie omcirkeling linksonder) of de consument kan zelf een vertrekpunt en een bestemming invoeren om zo het aanbod te raadplegen (zie omcirkeling rechtsboven).

Boekingspagina 2: Vluchten selecteren

20. Via beide van bovenstaande mogelijkheden komt de consument op boekingspagina 2.

[12] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 1.



Schermafdruk van boekingspagina 2 (heenreis)[13]

21. Op boekingspagina 2 is een horizontale balk zichtbaar met zogenaamde *flexi search tabs* (zie omcirkeling boven in het midden), waarop beschikbare vluchten op diverse data met bijbehorende prijzen zichtbaar zijn. Zodra met een muisklik een keuze voor een van de in de *flexi search tabs* gepresenteerde vluchten wordt gemaakt, verschijnt onder de horizontale balk met *flexi search tabs* aan de rechterzijde een kolom met nadere informatie over de samenstelling van de prijs horend bij de gekozen vlucht (zie omcirkeling rechts). In dit overzicht zijn gegevens over vertrek en aankomst (plaats en tijd), het aantal personen en het tarief te vinden. Daarnaast worden in het overzicht de volgende prijselementen gespecificeerd: 'online inchecken', 'EU261 heffing', 'ETS heffing' en 'Belastingen/Toeslagen'. Door op deze laatste post te klikken, wordt een nadere specificatie zichtbaar. Naast 'Belastingen/Toeslagen' is ook de post 'Aviation Insurance/PRM Levy' in deze nadere specificatie opgenomen. Het overzicht eindigt met een totale prijs voor de vlucht.

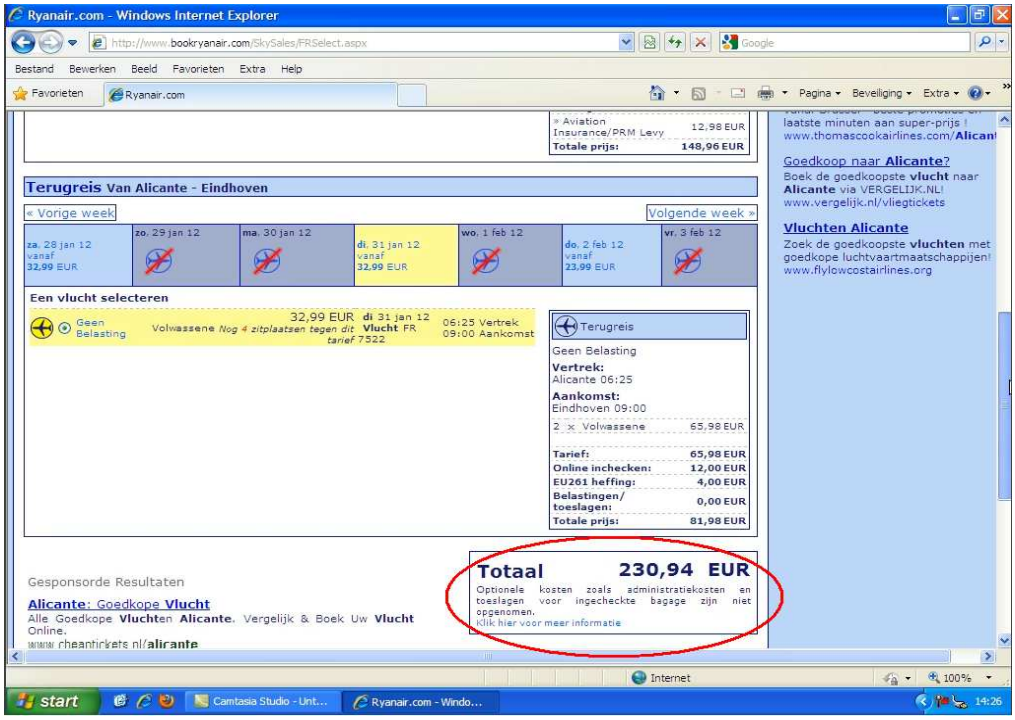
22. In de vastlegging van 13 januari 2012 wordt bijvoorbeeld gekozen voor een reis van Eindhoven naar Alicante v.v. Uit de *flexi search tabs* wordt de keuze gemaakt voor een heenvlucht op donderdag 26 januari 2012 voor de prijs van EUR 31,99. Door op de bij deze heenvlucht behorende *flexi search tab* te klikken wordt het overzicht met nadere informatie over de samenstelling van de prijs zichtbaar. Voor twee personen is de ticketprijs EUR 63,98 (2 x EUR 31,99). Daarbij komen nog de kosten zoals weergegeven in de specificatie in

[13] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 2.

de kolom, waardoor de totale prijs voor twee personen voor de heenreis EUR 148,96 bedraagt. In plaats van EUR 31,99 per persoon (zoals aangegeven in de *flexi search tabs)*, betaalt de consument voor deze heenreis EUR 74,48 per persoon (EUR 148,96/2).

23. Vervolgens kan de consument, nog steeds op boekingspagina 2, een keuze maken voor een terugreis, via een soortgelijke horizontale balk met *flexi search tabs* met daarop diverse data en prijzen. Ook hier verschijnt, na het maken van een keuze voor een vlucht, een overzicht met nadere informatie over de samenstelling van de prijs. De prijs wordt in dit overzicht wederom gespecificeerd in de volgende posten: 'online inchecken', 'EU261 heffing', 'ETS heffing' en 'Belastingen/Toeslagen'. Ook dit overzicht eindigt met een totale prijs voor de terugreis.

24. In de vastlegging van 13 januari 2012 wordt voor de terugreis een keuze gemaakt door te klikken op één van de *flexi search tabs.* Het gaat om een vlucht op 31 januari 2012 voor een prijs van EUR 32,99. Voor twee personen zou de consument een totale prijs voor de terugreis verwachten van EUR 65,98 (2x EUR 32,99). Analoog aan de hiervoor in randnummer 22 beschreven situatie voor de heenreis, komen ook hier de kosten zoals weergegeven in de specificatie in de kolom bij. Daardoor bedraagt de totale prijs voor twee personen EUR 81,98. In plaats van de in de *flexi search tab* gepresenteerde prijs van EUR 32,99 per persoon, is de consument hierdoor EUR 40,99 per persoon verschuldigd.



Schermafdruk van boekingspagina 2 (terugreis)[14]

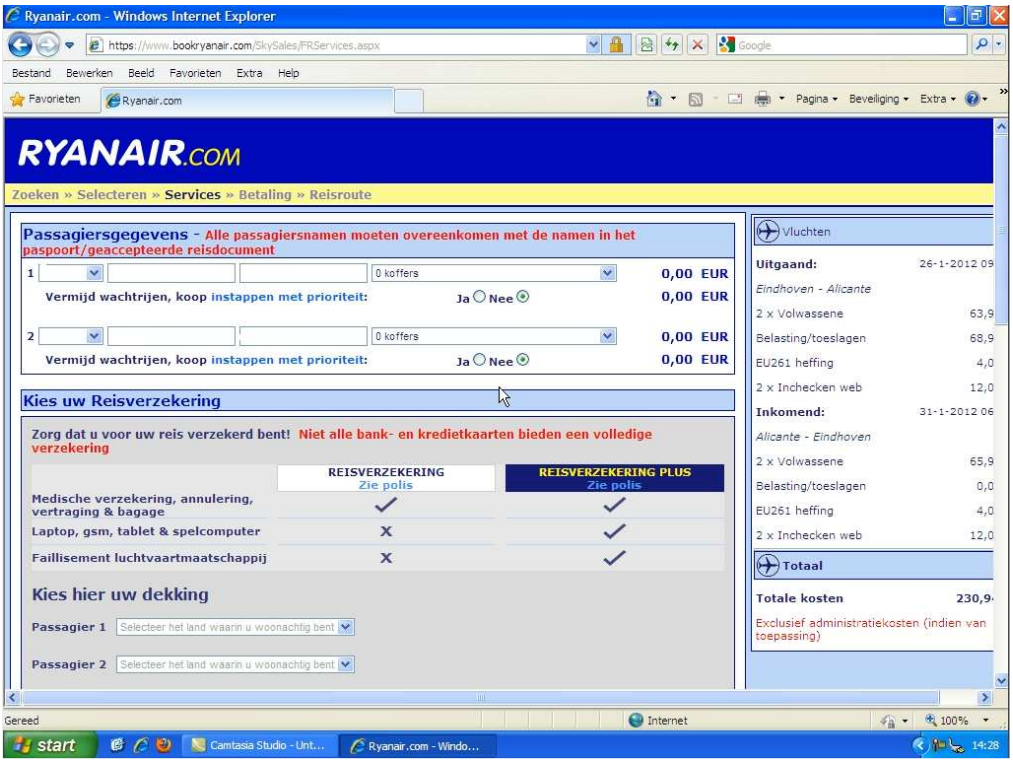
[14] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 3.

25. Nu ook de keuze voor de terugvlucht is gemaakt, wordt halverwege boekingspagina 2 de totaalprijs voor de geselecteerde heen- en terugvlucht weergegeven (zie bovenstaande schermafdruk). Onder de weergegeven totaalprijs staat de tekst *'Optionele kosten zoals administratiekosten en toeslagen voor ingecheckte bagage zijn niet opgenomen. Klik hier voor meer informatie'*. Wanneer op de link 'Klik hier voor meer informatie' geklikt wordt, opent een pagina op de website van Ryanair waar de algemene vervoersvoorwaarden staan en wel rechtstreeks bij het onderwerp dat over de optionele kosten gaat. Onder de totaalprijs bevindt zich een link 'selecteren en doorgaan'.

26. Op grond van het vorenstaande voorbeeld stelt de Consumentenautoriteit vast dat voor de reis van Eindhoven naar Alicante v.v. aan de consument met de *flexi search tabs* een prijs is gepresenteerd van EUR 129,96 voor twee personen (EUR 64,98 per persoon) voor heen- en terugreis. De totaalprijs bedroeg in werkelijkheid met inbegrip van bijkomende kosten zoals gespecificeerd in de kolom rechts op de webpagina EUR 230,94 voor twee personen (EUR 115,47 per persoon), zoals in de schermafdruk hiervoor is weergegeven. Het verschil bedraagt in totaal EUR 100,98 voor twee personen (EUR 50,49 per persoon).

Boekingspagina 3: Services selecteren

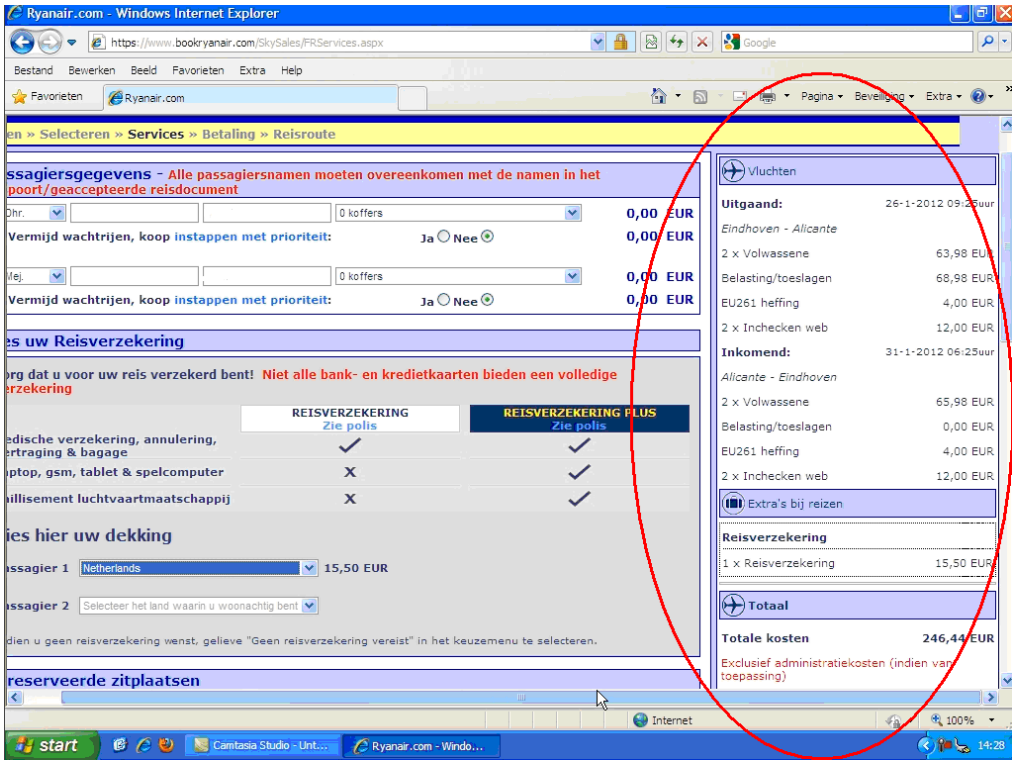
27. Om verder te gaan in het boekingsproces dient de consument op de link 'selecteren en doorgaan' te klikken onderaan boekingspagina 2. Hierna opent boekingspagina 3. Bovenaan boekingspagina 3 moet de consument de persoonsgegevens van de passagiers invullen. Tevens moet daarbij worden aangeven of men wachtrijen wil vermijden door het al dan niet selecteren van 'instappen met prioriteit'.



Schermafdruk van boekingspagina 3 (links)[15]

28. Rechts op boekingspagina 3 is een kolom zichtbaar met daarin het overzicht van de geselecteerde vluchten met de bijbehorende kosten (zie omcirkeling onderstaande schermafdruk). Onderaan deze kolom zijn de totale kosten van de boeking vermeld met daaronder de tekst: 'exclusief administratiekosten (indien van toepassing)'.

[15] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 4.

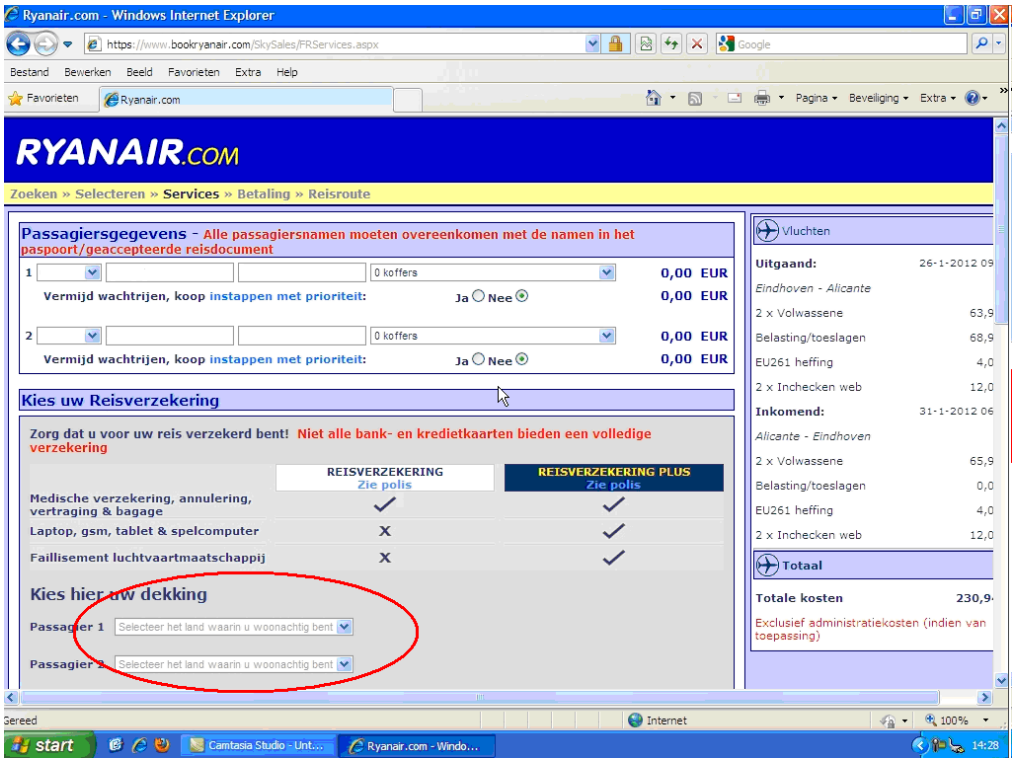


Schermafdruk van boekingspagina 3 (rechts)[16]

Reisverzekeringen

29. Onder de passagiersgegevens staat een balk met de titel 'Kies uw Reisverzekering'. Na een uitleg over de dekking van de reisverzekering en de reisverzekering plus, kan de consument per passagier via een zogenaamd *drop-down menu* de dekking van de reisverzekering kiezen. Het *drop-down menu* geeft met grijze letters de volgende tekst weer: 'selecteer het land waarin u woonachtig bent' (zie omcirkeling onderstaande schermafdruk). Onder het *drop-down menu* staat in kleine letters: 'Indien u geen reisverzekering wenst, gelieve 'Geen reisverzekering vereist' in het keuzemenu te selecteren' (voor de weergave van deze tekst: zie de schermafdruk op pagina 13).

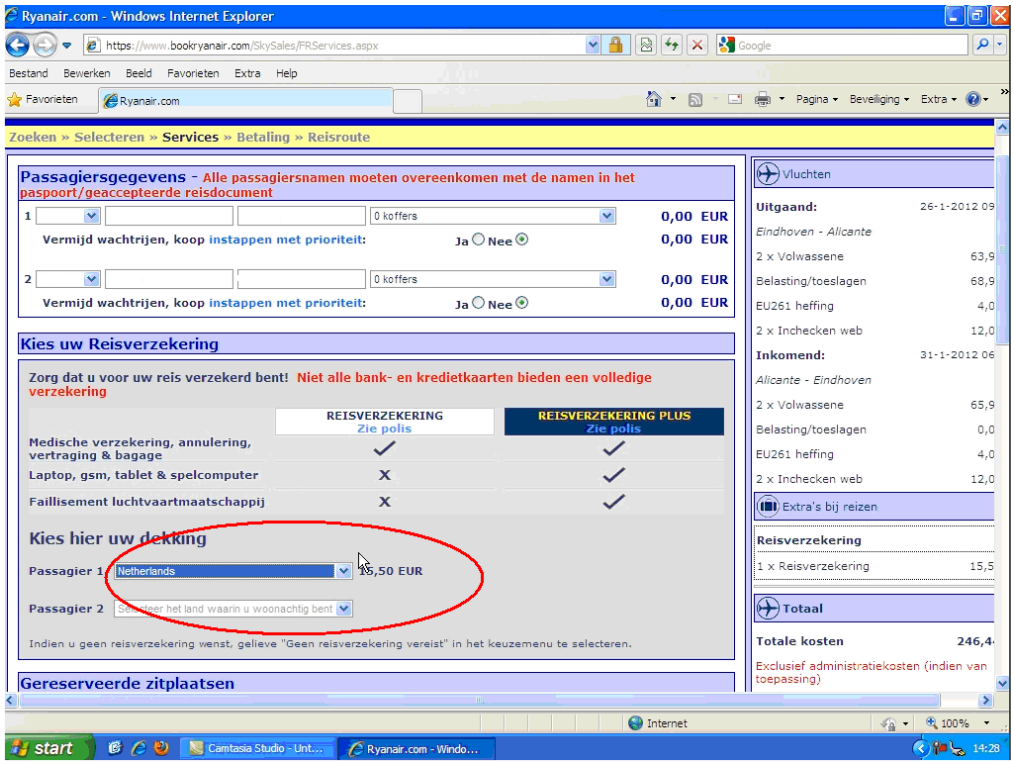
[16] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 6.



Schermafdruk van boekingspagina 3[17]

30. Wanneer de consument kiest voor de optie 'Netherlands' verschijnt in het prijsoverzicht in de rechterkolom op deze pagina onder het kopje 'Reisverzekering' een bedrag van € 15,50 bij de reissom (zie omcirkeling onderstaande schermafdruk). Als de consument in het *drop-down menu* de optie 'Geen reisverzekering nodig' selecteert, verdwijnen de reisverzekering en de bijbehorende kosten uit het overzicht in de rechterkolom op de pagina.

[17] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 4.



Schermafdruk van boekingspagina 3[18]

31. Verder is op boekingspagina 3 (achtereenvolgend wanneer de consument naar beneden scrollt) het volgende zichtbaar. Ten eerste wordt de consument onder het kopje 'Gereserveerde zitplaatsen' de optie geboden om van tevoren zitplaatsen te reserveren. Ten tweede wordt de kop 'SMS bevestiging met reserveringsnummer en vluchtgegevens' zichtbaar. De consument kan hier de keuze maken tussen het wel of niet ontvangen van een sms-bevestigingsbericht met daarin boekingsgegevens. De derde kop die zichtbaar wordt is 'Ryanair goedgekeurde handbagage tas'. Hier moet de consument een van de drie opties (hardschalige koffer, soepele koffer of none) kiezen.

32. Daarna verschijnen achtereenvolgens de kopjes 'Sportartikelen/ muziekinstrumenten/ kinderartikelen' waar het vakje dient te worden aangevinkt als de consument dergelijke artikelen wil meenemen en het kopje 'Speciale assistentie' waar het vakje dient te worden aangevinkt in geval de consument speciale assistentie nodig heeft op de luchthaven.

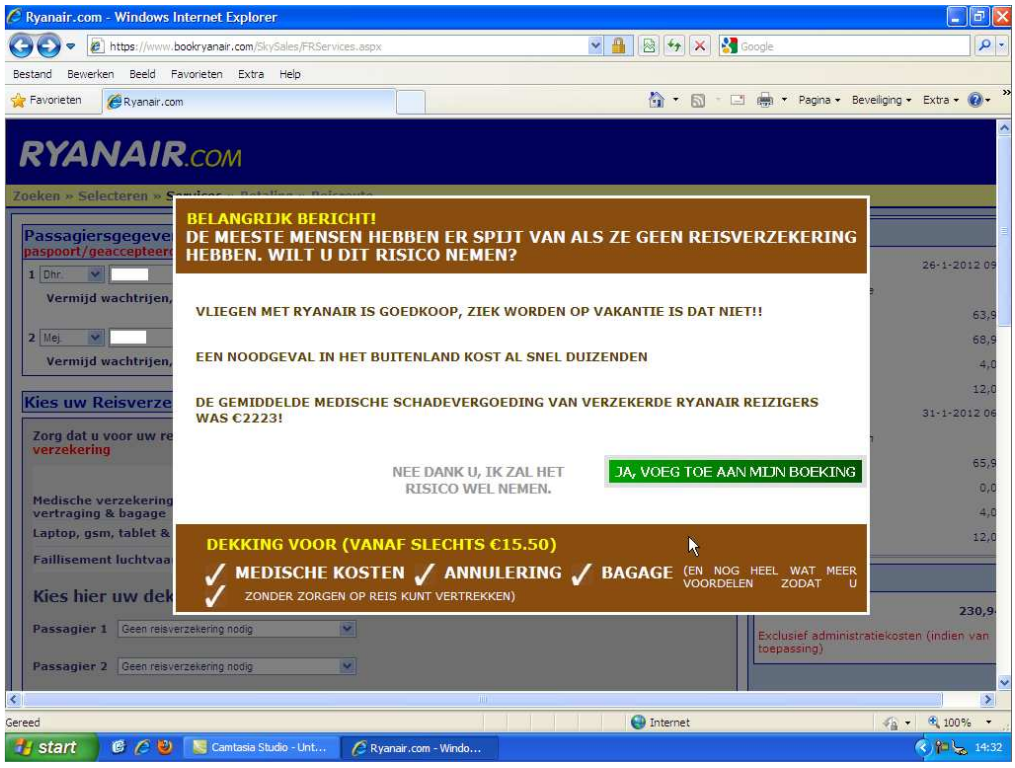
33. Ten slotte verschijnt onderaan boekingspagina 3 een wit kader met daarin de tekst: 'Belangrijk – selecteer het vakje om door te gaan'. In de tekst die hier zichtbaar is staan vet gedrukte items die dienen als hyperlinks die doorlinken naar respectievelijk de algemene vervoersvoorwaarden, de gebruikersvoorwaarden van de website, het privacybeleid en het reserveringscentrum.

[18] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 5.

Boekingspagina 3A: pop-up venster

34. Onderaan boekingspagina 3 kan geklikt worden op de knop 'Doorgaan'. Het overzicht van de gekozen vluchten met de bijbehorende kosten in de rechterkolom van de pagina zoals omschreven in randnummer 28 is vanaf deze stap niet meer zichtbaar.

35. Indien de consument onder de kop 'Kies uw reisverzekering' voor beide passagiers de optie 'Geen verzekering vereist' heeft gekozen, verschijnt nadat de consument klikt op de knop 'Doorgaan', een *pop-up* venster (zie onderstaande schermafdruk). Deze *pop-up* (boekingspagina 3A) toont een 'belangrijk bericht' met informatie over de noodzaak van een reisverzekering. Om verder te kunnen in het boekingsproces moet de consument een keuze maken tussen 'nee dank u, ik zal het risico wel nemen' (weergegeven in grijze letters tegen een witte achtergrond) of 'Ja, voeg toe aan mijn boeking' (weergegeven in witte letters tegen een fel groene achtergrond).



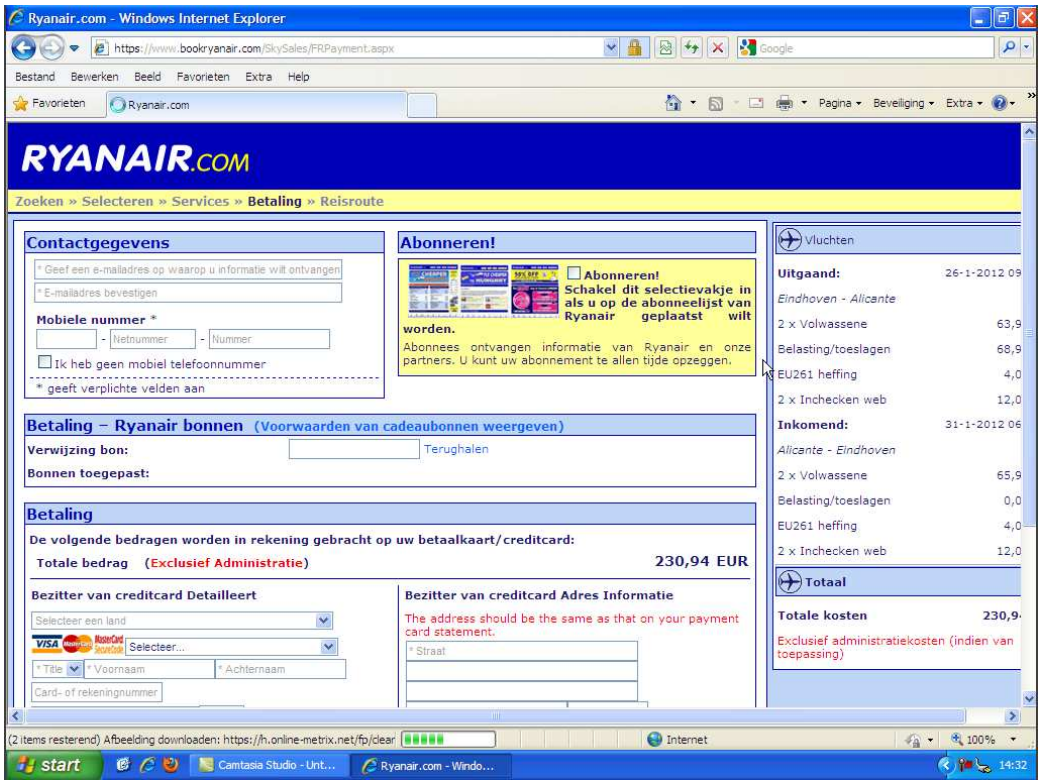
Schermafdruk van boekingspagina 3A[19]

36. Nadat de optie 'nee dank u, ik zal het risico wel nemen' is geselecteerd, opent vervolgens een pagina waarop een huurauto van Hertz wordt aangeboden (boekingspagina 3B[20]). Onder aan de pagina kan op een link 'nee, bedankt' worden geklikt of de geselecteerde auto kan worden toegevoegd.

[19] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 14.
[20] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdrukken 15 en 16.

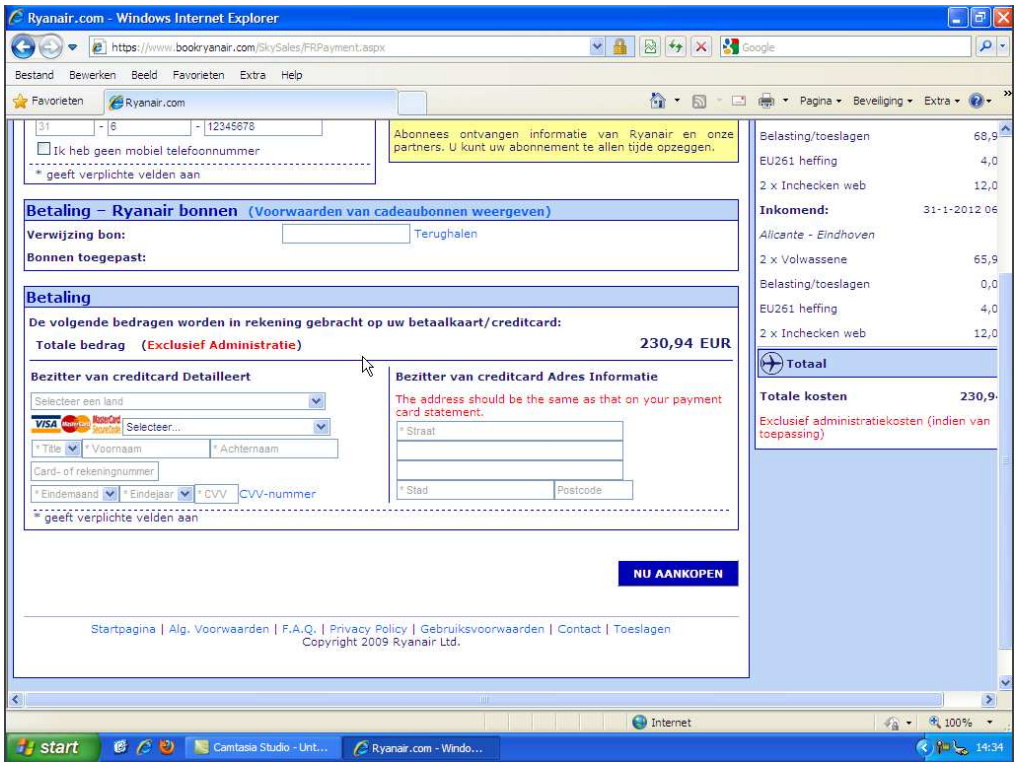
Boekingspagina 4: Betaling

37. Vervolgens opent een nieuwe pagina, boekingspagina 4, waar contactgegevens dienen te worden ingevuld. Rechts op boekingspagina 4 is – opnieuw – in een kolom het overzicht van de gekozen vluchten met de bijbehorende kosten te zien. Onderaan deze kolom zijn de totale kosten vermeld met daaronder de tekst: 'Exclusief administratiekosten. (indien van toepassing)'.



Schermafdruk van boekingspagina 4 (bovenzijde)[21]

[21] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdrukken 17 en 18.



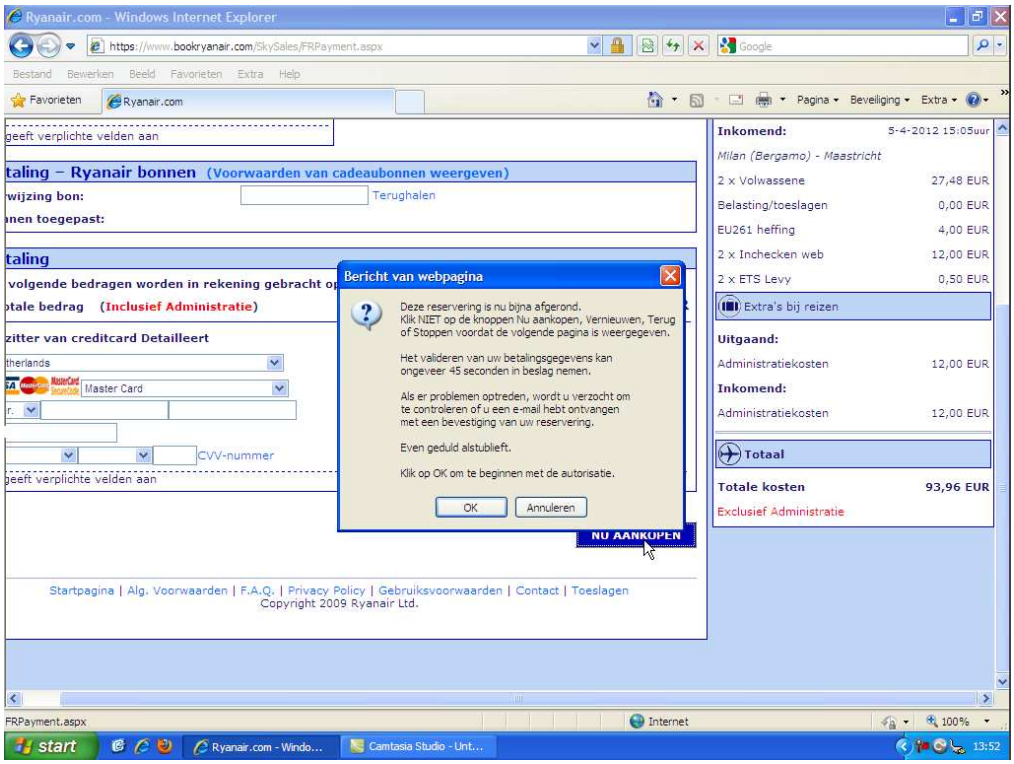
Schermafdruk van boekingspagina 4 (onderzijde)[22]

38. Onderaan boekingspagina 4 is het kopje 'Betaling' zichtbaar. Hier moet de consument een land selecteren alsmede het type creditcard waarmee hij wil betalen.

39. De consument heeft de keuze uit twaalf verschillende betaalmethodes: Ryanair Mastercard, Ryanair Visa, Vooraf betaalde coupons van 3V Visa, Visa Connect, Visa Debit/Delta, ELV, Laser, Master Card, Mastercard Prepaid, Ryanair Cash Passport, Visa Electron en Visa. Bij alle betaalmethodes waaruit gekozen kan worden, wordt € 6,- administratiekosten per persoon per enkele vlucht in rekening gebracht, behalve bij betaling met ofwel een Mastercard Prepaid ofwel een Ryanair Cash Passport.

40. Wanneer de consument een betaalmethode selecteert en vervolgens op de knop 'Nu aankopen' klikt, verschijnt een dialoogvenster (boekingspagina 4A) waarin wordt gevraagd op 'OK' te klikken om te beginnen met de autorisatie.

[22] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdrukken 17 en 18.



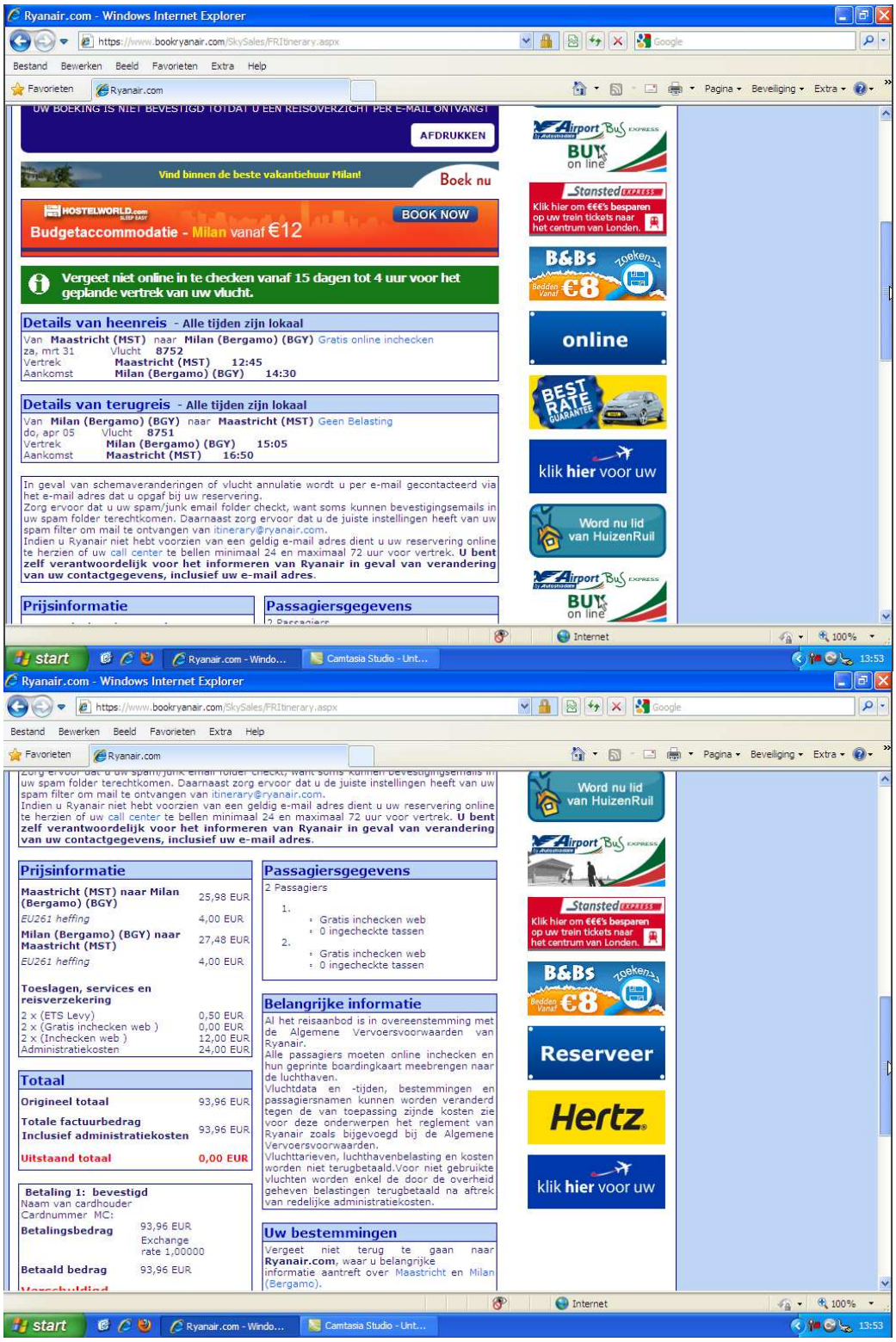
Schermafdruk van boekingspagina 4A[23]

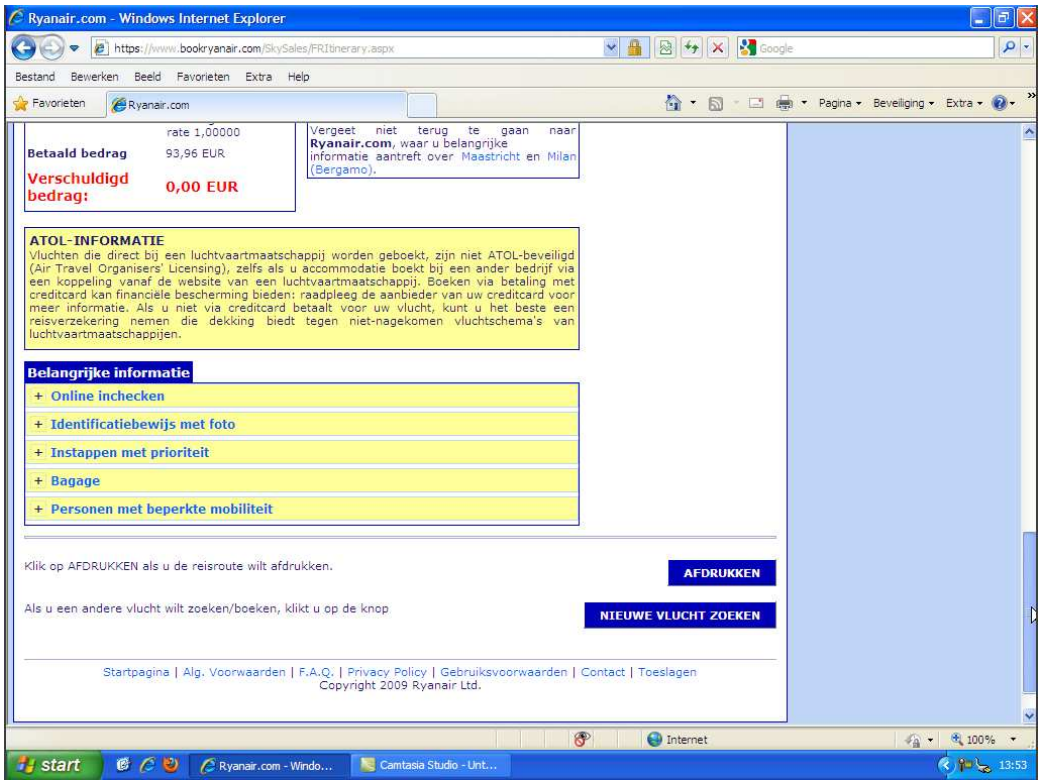
41. Nadat de consument op 'OK' klikt verschijnt een dialoogvenster waarin wordt aangegeven: 'Dank u. Uw verzoek wordt nu door ons behandeld'.

Boekingspagina 5: Reisroute

42. Kort hierop opent een pagina, boekingspagina 5, waarin het vluchtreserveringsnummer, de status en de reisdetails worden opgesomd. Onderaan de pagina bevindt zich een knop 'Afdrukken', waarop geklikt kan worden als de consument de reisroute wil uitprinten.

[23] Zie dossierstuk CA/IB/812/25, schermafdruk 45. Deze vastlegging vond plaats op 10 februari 2012, waarbij de toezichthouders van de Consumentenautoriteit de boeking hebben afgerond.


Ryanair.com - Windows Internet Explorer
https://www.bookryanair.com/SkySales/FRItinerary.aspx
Bestand Bewerken Beeld Favorieten Extra Help
UW BOEKING IS NIET BEVESTIGD TOTDAT U EEN REISOVERZICHT PER E-MAIL ONTVANGT
AFDRUKKEN
Vind binnen de beste vakantiehuur Milan!
Boek nu
HOSTELWORLD.com
Budgetaccommodatie - Milan vanaf €12
BOOK NOW
Vergeet niet online in te checken vanaf 15 dagen tot 4 uur voor het geplande vertrek van uw vlucht.
Details van heenreis - Alle tijden zijn lokaal
Van Maastricht (MST) naar Milan (Bergamo) (BGY) Gratis online inchecken
za, mrt 31 Vlucht 8752
Vertrek Maastricht (MST) 12:45
Aankomst Milan (Bergamo) (BGY) 14:30
Details van terugreis - Alle tijden zijn lokaal
Van Milan (Bergamo) (BGY) naar Maastricht (MST) Geen Belasting
do, apr 05 Vlucht 8751
Vertrek Milan (Bergamo) (BGY) 15:05
Aankomst Maastricht (MST) 16:50
In geval van schemaveranderingen of vlucht annulatie wordt u per e-mail gecontacteerd via het e-mail adres dat u opgaf bij uw reservering.
Zorg ervoor dat u uw spam/junk email folder checkt, want soms kunnen bevestigingsemails in uw spam folder terechtkomen. Daarnaast zorg ervoor dat u de juiste instellingen heeft van uw spam filter om mail te ontvangen van itinerary@ryanair.com.
Indien u Ryanair niet hebt voorzien van een geldig e-mail adres dient u uw reservering online te herzien of uw call center te bellen minimaal 24 en maximaal 72 uur voor vertrek. U bent zelf verantwoordelijk voor het informeren van Ryanair in geval van verandering van uw contactgegevens, inclusief uw e-mail adres.
Prijsinformatie
Passagiersgegevens
Airport Bus Express BUY on line
Stansted Express Klik hier om €€€'s besparen op uw trein tickets naar het centrum van Londen.
B&Bs Zoeken Bedden Vanaf €8
online
BEST RATE GUARANTEE
klik hier voor uw
Word nu lid van HuizenRuil
Internet 100%
start Ryanair.com - Windo... Camtasia Studio - Unt... 13:53
Prijsinformatie
Maastricht (MST) naar Milan (Bergamo) (BGY) 25,98 EUR
EU261 heffing 4,00 EUR
Milan (Bergamo) (BGY) naar Maastricht (MST) 27,48 EUR
EU261 heffing 4,00 EUR
Toeslagen, services en reisverzekering
2 x (ETS Levy) 0,50 EUR
2 x (Gratis inchecken web) 0,00 EUR
2 x (Inchecken web) 12,00 EUR
Administratiekosten 24,00 EUR
Totaal
Origineel totaal 93,96 EUR
Totale factuurbedrag Inclusief administratiekosten 93,96 EUR
Uitstaand totaal 0,00 EUR
Betaling 1: bevestigd
Naam van cardhouder
Cardnummer MC:
Betalingsbedrag 93,96 EUR
Exchange rate 1,00000
Betaald bedrag 93,96 EUR
Passagiersgegevens
2 Passagiers
1. Gratis inchecken web, 0 ingecheckte tassen
2. Gratis inchecken web, 0 ingecheckte tassen
Belangrijke informatie
Al het reisaanbod is in overeenstemming met de Algemene Vervoersvoorwaarden van Ryanair.
Alle passagiers moeten online inchecken en hun geprinte boardingkaart meebrengen naar de luchthaven.
Vluchtdata en -tijden, bestemmingen en passagiersnamen kunnen worden veranderd tegen de van toepassing zijnde kosten zie voor deze onderwerpen het reglement van Ryanair zoals bijgevoegd bij de Algemene Vervoersvoorwaarden.
Vluchttarieven, luchthavenbelasting en kosten worden niet terugbetaald.Voor niet gebruikte vluchten worden enkel de door de overheid geheven belastingen terugbetaald na aftrek van redelijke administratiekosten.
Uw bestemmingen
Vergeet niet terug te gaan naar Ryanair.com, waar u belangrijke informatie aantreft over Maastricht en Milan (Bergamo).
Reserveer
Hertz
klik hier voor uw



Schermafdrukken bij boekingspagina 5 (bovenzijde, midden en onderzijde)[24]

43. Tenslotte wordt de boeking door Ryanair per e-mail bevestigd door toezending van een reisoverzicht naar het opgegeven e-mail adres.

Wijzigingen in het boekingsproces

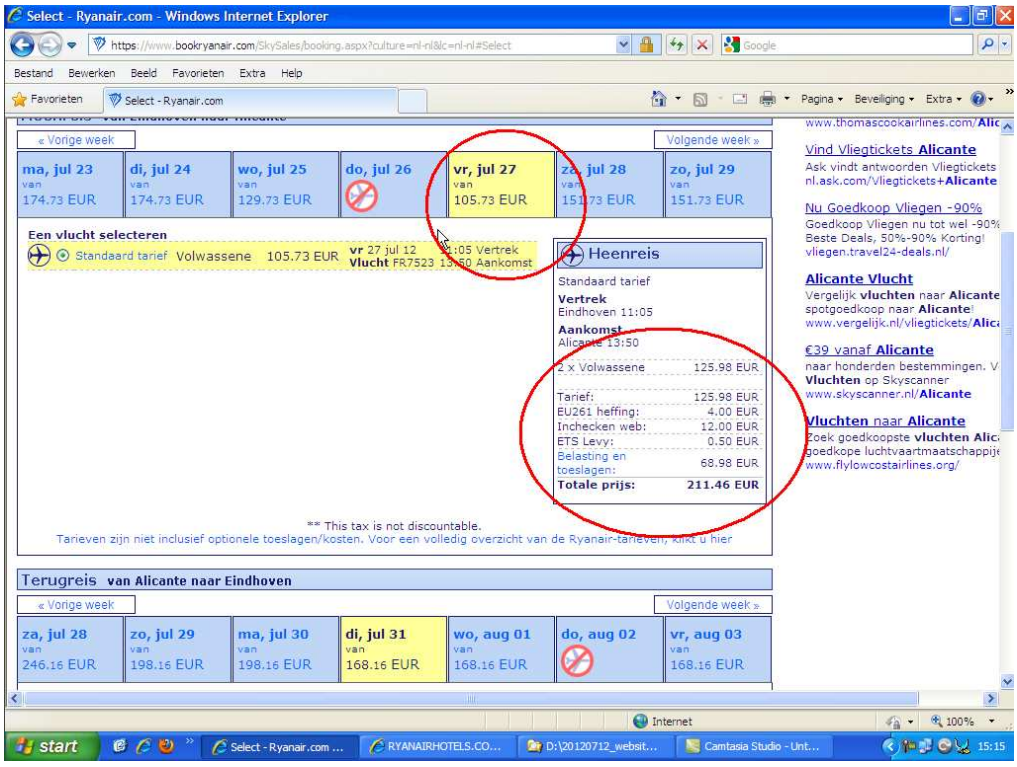
44. Gedurende het onderzoek zijn tijdens vastleggingen van de website www.ryanair.com/nl na 13 januari 2012 enkele wijzigingen in het boekingsproces geconstateerd.

[24] Dossierstuk CA/IB/812/25, schermafdrukken 49, 50 en 51. Deze vastlegging vond plaats op 10 februari 2012, waarbij de toezichthouders van de Consumentenautoriteit de boeking hebben afgerond.

Boekingspagina 2

45. Bij de vastlegging van het boekingsproces op 12 juli 2012 zijn door de toezichthouders van de Consumentenautoriteit wijzigingen geconstateerd op boekingspagina 2, ten opzichte van hetgeen is weergegeven in de randnummers 20 tot en met 26.[25]

46. Tijdens de vastlegging is geconstateerd dat Ryanair haar website dusdanig heeft aangepast, dat nu de kosten voor online inchecken, de EU261 heffingen en belastingen en toeslagen nu wel in de prijzen weergegeven in de *flexi search tabs* zijn verdisconteerd.[26]



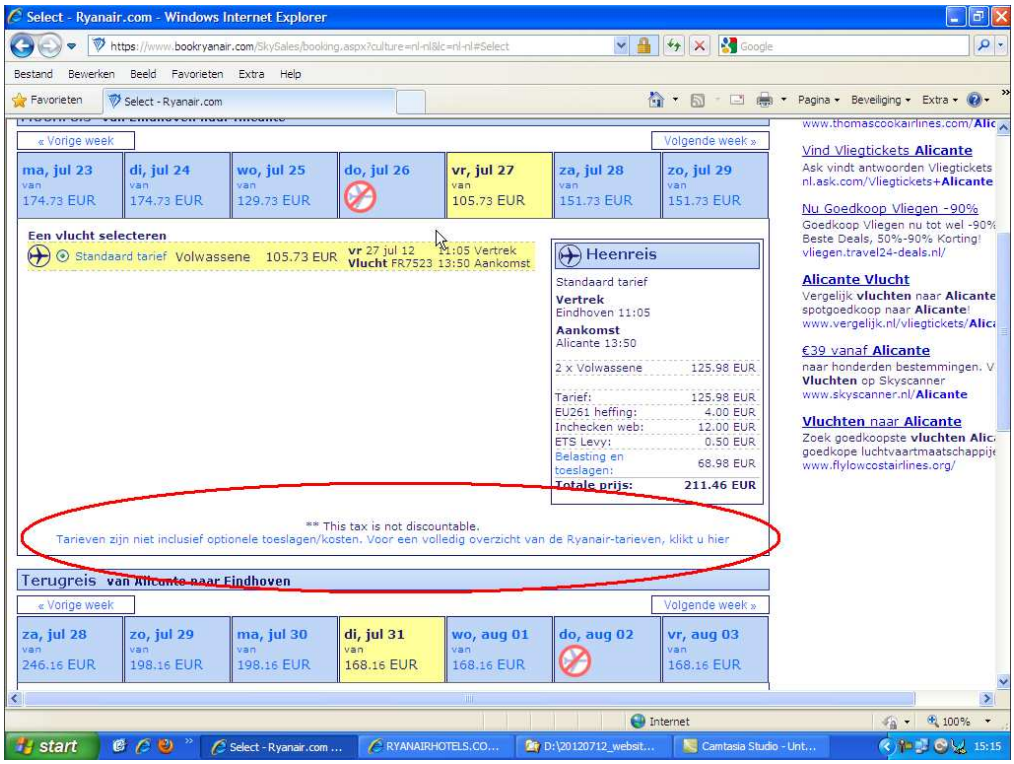
Schermafdrukken bij boekingspagina 2

47. Zoals in bovenstaande schermafdruk te zien is wordt de vlucht van Eindhoven naar Alicante in de *flexi search tabs* aangeboden voor EUR 105,73 per persoon. De totale prijs voor twee personen is in dit voorbeeld EUR 211,46, wat inderdaad niet meer dan EUR 105,73 per persoon is. De in de *flexi search tabs* genoemde prijs is aldus gelijk aan de totale prijs.

48. In aanvulling op de informatie zoals aangegeven in randnummer 21 van het onderhavige besluit was tijdens de vastlegging op 12 juli 2012 de volgende tekst zichtbaar onder de nadere informatie over de samenstelling van de prijs: '*Tarieven zijn niet inclusief optionele toeslagen/kosten. Voor een volledig*

[25] Dossierstuk CA/IB/812/40.
[26] Dossierstuk CA/IB/812/40, schermafdruk 4.

overzicht van de Ryanair-tarieven, klikt u hier' (zie onderstaande schermafdruk[27]).



Schermafdrukken bij boekingspagina 2

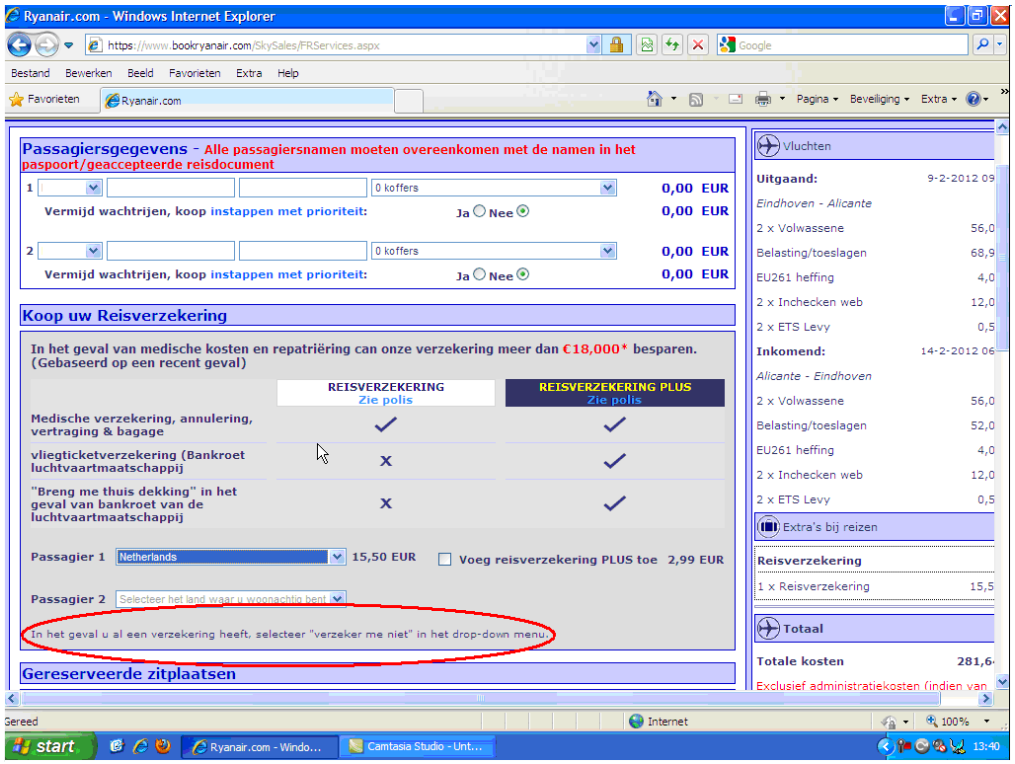
<u>Boekingspagina 3</u>

49. Bij de vastlegging van de website op 27 januari 2012[28] en bij de vastleggingen daarna hebben toezichthouders van de Consumentenautoriteit geconstateerd dat de presentatie van de informatie over de reisverzekering was gewijzigd ten opzichte van hetgeen is weergegeven in de randnummers 29 en 30. Ten eerste is de kop van dit onderdeel gewijzigd van 'Kies uw Reisverzekering' naar 'Koop uw reisverzekering'. Ten tweede is nu aan het scherm toegevoegd dat met een reisverzekering meer dan EUR 18.000,- bespaard kan worden in geval van medische kosten en repatriëring. Tenslotte staat onder het *drop-down menu* nu in kleine letters (dat wil zeggen in kleinere letters dan de rest van de tekst) 'In het geval u al een reisverzekering heeft, selecteer 'verzeker me niet' in het *drop-down* menu.' Als de consument nu in het *drop-down* menu de optie 'Verzeker me niet' selecteert, verdwijnen de reisverzekering en de bijbehorende kosten uit het overzicht in de rechterkolom op deze pagina. De Consumentenautoriteit merkt daarbij op dat de optie 'verzeker me niet' als enige optie niet in alfabetische volgorde in de lijst is opgenomen.[29]

[27] Dossierstuk CA/IB/812/40, schermafdruk 4.

[28] Dossierstuk CA/IB/812/7, schermafdruk 5.

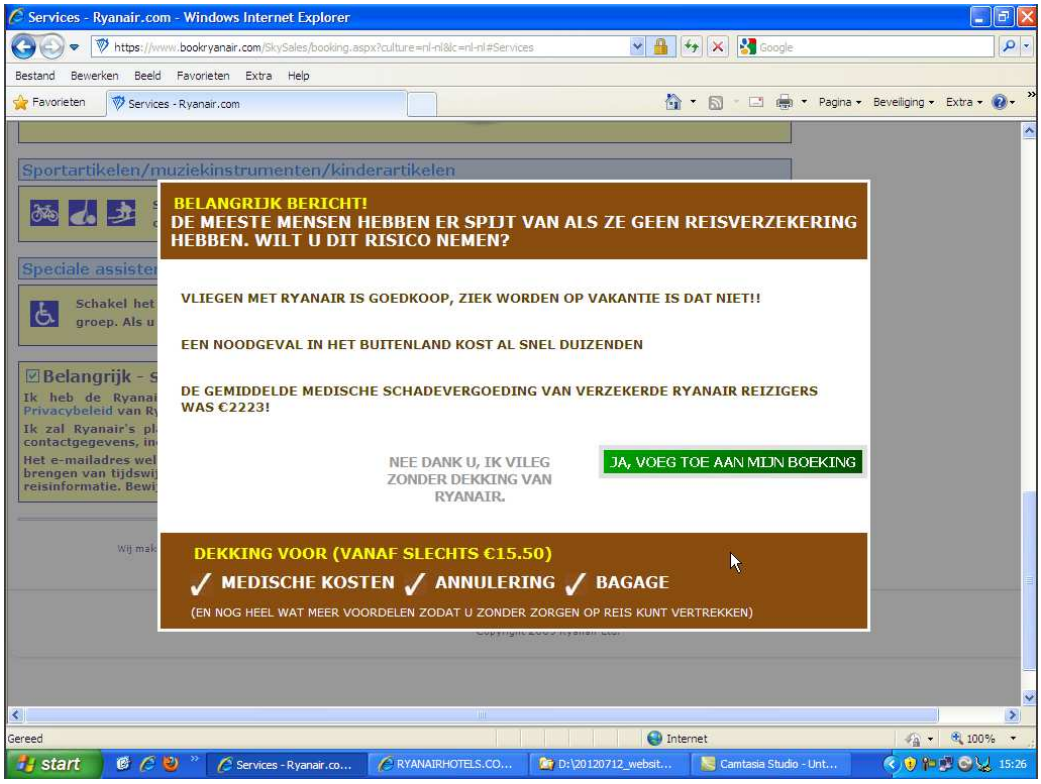
[29] De optie 'verzeker me niet' is in de lijst te vinden tussen 'Latvia' en 'Lithouania'. Zie dossierstuk CA/IB/812/20, schermafdruk 8.



Schermafdrukken bij boekingspagina 3

Boekingspagina 3A

50. Bij de vastlegging van 12 juli 2012 werd geconstateerd dat de tekst 'Nee dank u, ik zal het risico wel nemen', in de *pop-up* op boekingspagina 3A (zie randnummer 35 van het onderhavige besluit), is vervangen door de tekst 'Nee dank u, ik vlieg zonder dekking van Ryanair'.[30]



Schermafdrukken bij boekingspagina 3A

5 Zienswijze

51. Ryanair heeft van de gelegenheid gebruikt gemaakt om zowel schriftelijk als mondeling haar zienswijze omtrent het rapport d.d. 5 september 2012 naar voren te brengen. Ten eerste worden de geconstateerde overtredingen door Ryanair betwist. Voor een uitgebreide weergave van haar zienswijze per geconstateerde overtreding alsmede de bespreking hiervan, wordt verwezen naar de beoordeling van het feitencomplex die per overtreding is weergegeven in hoofdstuk 7 van het onderhavige besluit. Daarnaast plaatst Ryanair enkele algemene kanttekeningen, welke de Consumentenautoriteit direct in deze paragraaf zal behandelen. In haar zienswijze voert Ryanair – verkort en zakelijk weergegeven – het volgende aan.

[30] Dossierstuk CA/IB/812/40, schermafdruk 34.

Toonzetting rapport

52. Ryanair verzet zich tegen het feit dat in het rapport de indruk wordt gewekt dat zij al meerdere malen door de Consumentenautoriteit zou zijn aangeschreven dan wel gewaarschuwd over eventuele onvolkomenheden. Zij benadrukt dat het eerste contact tussen de Consumentenautoriteit en Ryanair de brief van 24 april 2012 was, wat op haar eigen verzoek heeft geleid tot het gesprek tussen beiden op 14 juni 2012.

53. Het rapport geeft wat haar betreft een (te) eenzijdig beeld van de werkelijkheid. Zo wordt wat haar betreft onterecht verwezen naar klachten die tegen haar zijn ingediend bij de Reclame Code Commissie. In de helft van de gevallen werden deze klachten namelijk afgewezen. Ook verwijzingen naar andere autoriteiten acht zij misleidend. De zaak voor de Italiaanse Consumentenautoriteit zag op andere onderwerpen dan waar de Consumentenautoriteit zich op richt. Daarnaast is Ryanair niet meerdere malen, maar uitsluitend in 2006 beboet door de Deense Consumentenautoriteit in een kwestie betreffende vergelijkende reclame. Ook gaat de Consumentenautoriteit voorbij aan de afspraken die Ryanair heeft gemaakt met de UK Civil Aviation Authority, waarbij zij in overleg tot verschillende aanpassingen zijn gekomen.

Reactie Consumentenautoriteit

54. De Consumentenautoriteit neemt kennis van het standpunt van Ryanair, zoals hiervoor omschreven. Bij het opstellen van het onderhavige besluit is – voor zover van belang – rekening gehouden met hetgeen door Ryanair naar voren is gebracht.

Coöperatieve houding Ryanair

55. Ryanair geeft aan in het verleden op diverse punten haar werkwijze te hebben aangepast. Ook tijdens het gesprek d.d. 14 juni 2012 met toezichthouders van de Consumentenautoriteit heeft zij zich bereid getoond aan de bezwaren van de Consumentenautoriteit tegemoet te komen. Ryanair heeft zich naar eigen zeggen dan ook coöperatief opgesteld. Aan de voornaamste bezwaren is zij ook daadwerkelijk tegemoet gekomen, maar dit blijkt volgens haar – onterecht – onvoldoende uit het rapport.

Reactie Consumentenautoriteit

56. De Consumentenautoriteit neemt wederom kennis van het standpunt van Ryanair met betrekking tot haar coöperatieve houding tijdens het onderzoek. Voor zover van belang zal de zienswijze van Ryanair bij de bepaling van de hoogte van de boete worden meegenomen.

Uniek business model

57. Ryanair wijst op haar afwijkende business model in vergelijking met reguliere luchtvaartmaatschappijen. Zij stelt dat dit bij de beoordeling van de wijze waarop zij haar diensten aanbiedt moet worden betrokken. Uit het business model volgt dat Ryanair meer dan 20% van haar omzet genereert door middel van aanvullende inkomsten. De website is zodanig ingericht dat consumenten de mogelijkheid hebben aanvullende diensten al dan niet af te nemen. In het rapport wordt naar haar mening onvoldoende rekening gehouden met dit gegeven.

Reactie Consumentenautoriteit

58. De Consumentenautoriteit beseft dat het mogelijk is dat Ryanair, doordat zij een ander business model hanteert dan andere luchtvaartmaatschappijen, een andere inrichting van de website heeft dan andere luchtvaartmaatschappijen. Echter, de Consumentenautoriteit zal de handelspraktijken in het onderhavige besluit beoordelen in de gehele context waarbinnen deze hebben plaatsgevonden. Daarbij neemt de Consumentenautoriteit als uitgangspunt dat bedrijven – en dus ook Ryanair – ongeacht het businessmodel dat zij hanteren gehouden zijn de geldende wet- en regelgeving na te leven. De Consumentenautoriteit is niet gebleken dat de vastleggingen zoals deze zijn opgenomen in het dossier geen volledige en objectieve weergave geven van de handelspraktijken van Ryanair.

Geen klachten bij Ryanair bekend

59. Voor zover Ryanair weet, zijn er geen klachten van consumenten bekend met betrekking tot de vermoedelijke overtredingen. Ook uit het rapport blijkt niet anders.

Reactie Consumentenautoriteit

60. De Consumentenautoriteit beschikt op grond van haar toezichthoudende taak over een discretionaire bevoegdheid om een onderzoek in te stellen naar gedragingen van een bepaalde onderneming. Zoals aangegeven in hoofdstuk 1 van het onderhavige besluit, had de Consumentenautoriteit aanwijzingen dat Ryanair bepalingen op het gebied van consumentenregelgeving niet naleefde en zag zij deze aanwijzingen bevestigd doordat Ryanair betrokken bleek te zijn bij procedures rondom consumentenregelgeving. Naar aanleiding hiervan is het onderzoek naar Ryanair ingesteld. Dat Ryanair geen klachten bekend zijn en dat er in het rapportdossier geen klachten zijn opgenomen, brengt niet met zich dat de Consumentenautoriteit niet handhavend zou mogen optreden.[31]

6 Bevoegdheid

61. De Consumentenautoriteit is op grond van artikel 2.2 Whc belast met de handhaving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in de onderdelen a en b van de bijlage bij de Whc. De in het rapport geconstateerde overtredingen worden vermeld in onderdeel b van de bijlage bij de Whc, welke bepalingen de Consumentenautoriteit bestuursrechtelijk kan handhaven.

62. De Consumentenautoriteit kan optreden als er sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. Via haar website www.ryanair.com/nl biedt Ryanair - onder meer – vliegtickets naar verschillende Europese bestemmingen aan. Deze website van Ryanair is beschikbaar in de Nederlandse taal, waarmee Ryanair zich richt op de Nederlandse markt. De handelspraktijk van Ryanair, waarbij de consument bij haar via internet vliegtickets kan boeken, heeft het kenmerk dat meer consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden geschaad,

[31] In het rapportdossier wordt wel verwezen naar klachten die zijn ingediend bij de Reclame Code Commissie en fora waar consumenten hun klachten uiten. Hieruit blijkt voor de Consumentenautoriteit ook dat Nederlandse consumenten geraakt worden door de handelspraktijken van Ryanair.

waardoor sprake is van een mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten.

7 Juridische beoordeling

7.1. Artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) Nr. 1008/2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap

Wettelijk Kader

63. Op 1 november 2008 is Verordening (EG) nr. 1008/2008 van het Europees parlement en de Raad van de Europese Unie van 24 september 2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap (PbEU L 293) in werking getreden (hierna: de Luchtvaartverordening). In overweging 16 van de preambule van de Luchtvaartverordening is aangegeven dat klanten in staat moeten worden gesteld om de tarieven voor luchtdiensten van verschillende luchtvaartmaatschappijen daadwerkelijk te vergelijken.

64. Artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening luidt als volgt:
    1. De voor het grote publiek beschikbare passagiers- en luchttarieven die, in eender welke vorm, onder meer op het internet, worden aangeboden of bekendgemaakt voor luchtdiensten vanaf een luchthaven op het grondgebied van een lidstaat waarop het Verdrag van toepassing is, omvatten ook de toepasselijke voorwaarden. De definitieve prijs wordt steeds bekend gemaakt 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 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.

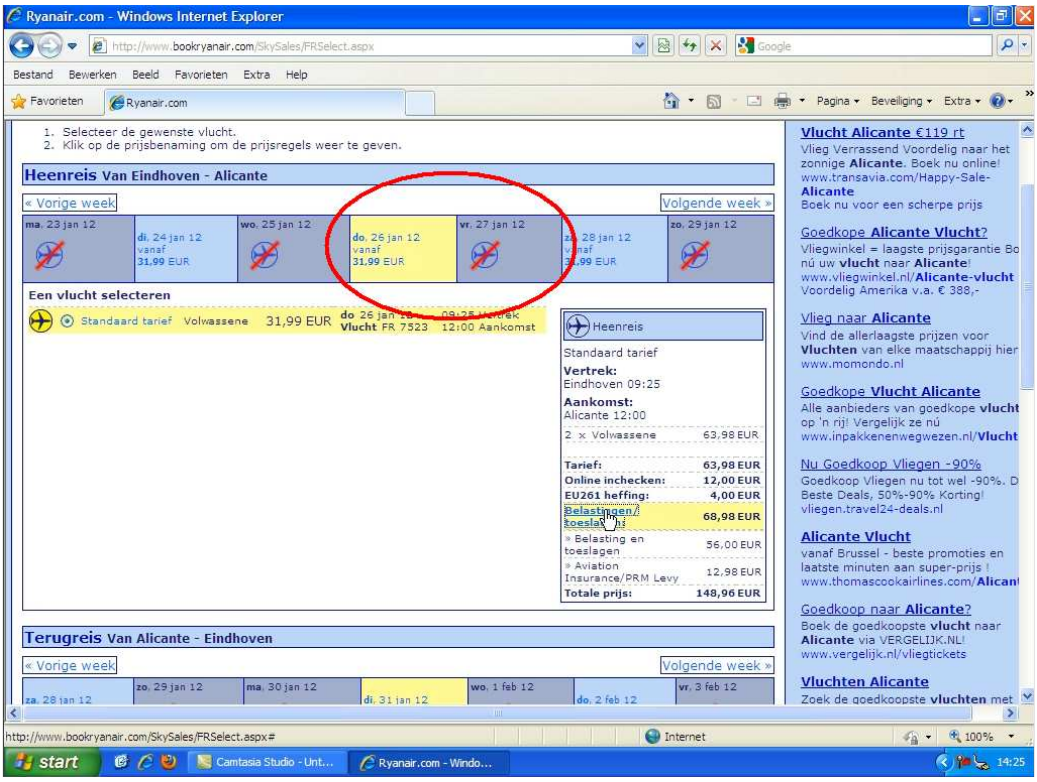
65. Sinds 1 juni 2011 is de Consumentenautoriteit aangewezen om toezicht te houden op de naleving van artikel 23 van de Luchtvaartverordening. Deze bepaling is opgenomen in onderdeel b van de bijlage bij de Wet handhaving consumentenbescherming.

7.1.1. Bijkomende heffingen, toeslagen, etc.

Werkwijze Ryanair

66. Voor een volledige weergave van het boekingsproces wordt verwezen naar hoofdstuk 4 van het onderhavige besluit. De Consumentenautoriteit volstaat hier met een weergave van de – voor deze beoordeling – relevante onderdelen van het boekingsproces.

67. De consument komt via de homepagina www.ryanair.com/nl op boekingspagina 2 (zie onderstaande schermafdruk).



Schermafdrukken bij boekingspagina 2

68. Op boekingspagina 2 is een horizontale balk zichtbaar met zogenaamde *flexi search tabs* (zie omcirkeling in bovenstaande schermafdruk)[32], waarop de prijzen zichtbaar zijn van de beschikbare vluchten op diverse data. Door een keuze voor een heenreis te maken verschijnt onder de horizontale balk met *flexi search tabs* in een rechterkolom een overzicht met nadere informatie over de samenstelling van de prijs horend bij de gekozen vlucht. In dit overzicht zijn gegevens over vertrek en aankomst (plaats en tijd), het aantal personen en het tarief te vinden. Daarnaast worden in het overzicht de volgende prijselementen genoemd: 'online inchecken', 'EU261 heffing', 'ETS heffing' en 'Belastingen/Toeslagen'. Door op deze laatste post te klikken, wordt een nadere specificatie zichtbaar. Naast 'Belastingen/Toeslagen' is ook de post

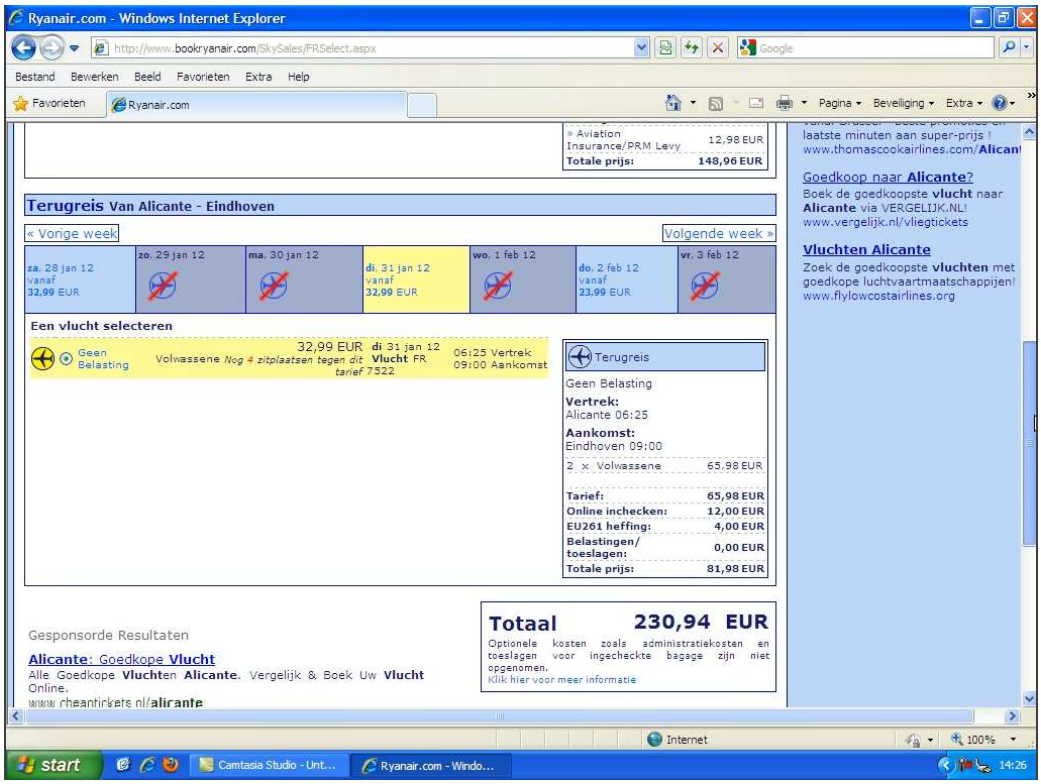
[32] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 2.

'Aviation Insurance/PRM Levy' in deze nadere specificatie opgenomen. Het overzicht eindigt met een totale prijs voor de heenreis.

69. In de vastlegging van 13 januari 2012 wordt bijvoorbeeld gekozen voor een vlucht van Eindhoven naar Alicante. In de *flexi search tabs* wordt de keuze gemaakt voor een heenreis op donderdag 26 januari 2012 voor de prijs van EUR 31,99. Door op deze vlucht te klikken wordt het overzicht met nadere informatie over de samenstelling van de prijs zichtbaar. Voor twee personen is de ticketprijs EUR 63,98 (2 x EUR 31,99). Er komen echter nog kosten bij, waardoor de totale prijs voor twee personen voor de heenreis EUR 148,96 bedraagt. In plaats van EUR 31,99 per persoon (zoals aangegeven in de *flexi search tabs)*, betaalt de consument voor deze heenreis EUR 74,48 per persoon (EUR 148,96/2).

70. Vervolgens kan de consument, nog steeds op boekingspagina 2, een keuze maken voor een terugreis, via een soortgelijke horizontale balk met *flexi search tabs* met daarop diverse data en prijzen. Ook hier verschijnt, na het maken van een keuze voor een vlucht, een overzicht met nadere informatie over de samenstelling van de prijs. De prijs wordt in dit overzicht wederom gespecificeerd in de volgende posten: 'online inchecken', 'EU261 heffing', 'ETS heffing' en 'Belastingen/Toeslagen'. Ook dit overzicht eindigt met een totale prijs voor de terugreis.

71. In de vastlegging van 13 januari 2012 wordt ook voor de terugreis een keuze gemaakt in de *flexi search tabs.* Het gaat om een vlucht op 31 januari 2012 voor een prijs van EUR 32,99. Voor twee personen zou de consument een totale prijs voor de terugreis verwachten van EUR 65,98 (2x EUR 32,99). Er komen echter ook in dit geval kosten bij waardoor de totale prijs voor twee personen EUR 81,98 bedraagt. In plaats van de initiële EUR 32,99 per persoon, is de consument hierdoor EUR 40,99 per persoon verschuldigd.



Schermafdruk van boekingspagina 2[33]

72. Halverwege boekingspagina 2 is de totaalprijs voor de geselecteerde vluchten zichtbaar (zie bovenstaande schermafdruk). Onder de totaalprijs staat de tekst *'Optionele kosten zoals administratiekosten en toeslagen voor ingecheckte bagage zijn niet opgenomen. Klik hier voor meer informatie'*. Wanneer op de link 'Klik hier voor meer informatie' geklikt wordt, opent een pagina op de website van Ryanair waar de algemene vervoersvoorwaarden staan en wel rechtstreeks bij het onderwerp dat over de optionele kosten gaat. Onder de totaalprijs bevindt zich een link 'selecteren en doorgaan'.

73. In het voorbeeld van de reis van Eindhoven naar Alicante zou de consument op basis van de prijzen weergegeven in de *flexi search tabs* een totale prijs voor beide vluchten verwachten van EUR 129,96 voor twee personen (EUR 64,98 per persoon). Zoals te zien is in de schermafdruk hierboven, is de totale prijs voor deze vluchten echter EUR 230,94 voor twee personen (EUR 115,47 per persoon). Het gaat om een verschil van in totaal EUR 100,98 voor twee personen (EUR 50,49 per persoon).

[33] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 3.

Zienswijze Ryanair

74. Ryanair voert aan[34] dat de discussie omtrent de bijkomende kosten enkel betrekking heeft op de situatie tot 18 mei 2012. Sindsdien worden de prijzen direct inclusief onvermijdbare kosten weergegeven.

75. Ook in de situatie voor 18 mei 2012 is Ryanair van mening dat er geen sprake is van strijd met artikel 23 van de Luchtvaartverordening. Ryanair benadrukt dat ook in de oude situatie de definitieve ticketprijzen inclusief onvermijdbare kosten werden vermeld op de website en andere media. Het bezwaar van de Consumentenautoriteit ziet volgens Ryanair dan ook alleen op de weergave van de prijzen op boekingspagina 2, wanneer door de consument zelf gezocht wordt naar tickets op een specifieke datum. Hiervan geeft Ryanair aan dat de consument echter in één oogopslag, namelijk onderaan diezelfde pagina, wel de totaalprijs, dat wil zeggen de prijs inclusief onvermijdbare kosten, kon zien. Van misleiding of verwarring kan volgens Ryanair dan ook geen sprake zijn. Dat Ryanair consumenten zou 'lokken' met laag geadverteerde prijzen betwist zij. De prijzen die genoemd staan bij aanbiedingen waren altijd de definitieve prijzen, dat wil zeggen inclusief onvermijdbare kosten.

76. Tenslotte geeft Ryanair aan dat het niet aan de Consumentenautoriteit is om een oordeel te geven over de aard van de bijkomende kosten, dan wel de heffing van bepaalde kosten in twijfel te trekken.[35]

Beoordeling Consumentenautoriteit

77. Ryanair biedt via haar website (voornamelijk) vluchten binnen Europa aan. Zij is daarmee gebonden aan de hierboven vermelde Luchtvaartverordening. Ryanair is op grond van artikel 23 van de Luchtvaartverordening gehouden haar definitieve prijzen weer te geven met inbegrip van de voorzienbare en onvermijdbare belastingen, heffingen, toeslagen en vergoedingen.

78. Ryanair geeft in haar zienswijze aan dat het bezwaar van de Consumentenautoriteit alleen kan zien op de situatie tot 18 mei 2012. Vanaf deze datum zouden de prijzen in de *flexi search tabs* wel een definitieve prijs weergeven, inclusief alle vaste en onvermijdbare kosten. De Consumentenautoriteit overweegt hiertoe als volgt. Op 12 juli 2012 is door toezichthouders van de afdeling Toezicht vastgelegd dat de prijzen in de *flexi search tabs* – in tegenstelling tot voorgaande vastleggingen – inclusief vaste en onvermijdbare kosten werden weergegeven. Hoewel deze vastlegging pas plaatsvond op 12 juli 2012, gaat de Consumentenautoriteit ervan uit dat de wijziging in het boekingsproces heeft plaatsgevonden op 18 mei 2012, zoals dat door Ryanair is gesteld.

79. In haar zienswijze geeft Ryanair tevens aan dat het bezwaar van de Consumentenautoriteit slechts ziet op de prijzen die geen bijzondere actietarieven betroffen. Voor bijzondere actietarieven (weergegeven op de homepagina van Ryanair) geeft Ryanair aan geen bijkomende kosten in rekening te brengen.

[34] Dossierstuk CA/IB/878/8, randnummers 16 tot en met 23.
[35] Dossierstuk CA/IB/878/6, randnummers 70 tot en met 72.

Tussenconclusie Consumentenautoriteit

80. De Consumentenautoriteit concludeert dat Ryanair gebonden is aan artikel 23 van de Luchtvaartverordening en daarmee gehouden is haar definitieve prijzen weer te geven inclusief voorziene en onvermijdbare kosten. Bij de beoordeling van de vermoedelijke overtreding van artikel 23 van de Luchtvaartverordening zal de Consumentenautoriteit uitgaan van de situatie januari 2012 tot 18 mei 2012, nu Ryanair aannemelijk heeft gemaakt dat zij vanaf dat moment voldeed aan de verplichting van artikel 23 van de Luchtvaartverordening.

81. Voorts ziet de beoordeling van deze vermoedelijke overtreding enkel op de prijzen in de *flexi search tabs* voor zover het geen bijzondere actietarieven betreft. Ryanair heeft aannemelijk gemaakt dat in de gevallen van bijzondere actietarieven (zoals bijvoorbeeld weergegeven op de homepagina van Ryanair) er voor de consument in het verdere boekingsproces geen kosten meer bijkomen. Dit is door toezichthouders van de Consumentautoriteit tevens geconstateerd tijdens de vastlegging van het boekingsproces.

Vervolg beoordeling Consumentenautoriteit

82. Uit de vastlegging van het boekingsproces is gebleken dat, in ieder geval in de periode van januari 2012 tot 18 mei 2012, bij het bedrag dat in eerste instantie als prijs voor een vlucht wordt genoemd nog kosten bijkomen. Bij Ryanair gaat het doorgaans om kosten voor 'online inchecken', 'EU261 heffing', 'ETS heffing' en 'Belastingen/Toeslagen'. Hieronder wordt per post beschreven waar de kosten op zien. De Consumentenautoriteit zal zich daarbij geen oordeel vormen over de heffingen an sich, maar zal enkel beoordelen of het gaat om vaste en onvermijdbare kosten in de zin van artikel 23 van de Luchtvaartverordening.

Online inchecken

83. Uit onderzoek is gebleken dat alle bij Ryanair reizende passagiers worden geacht online in te checken, zo blijkt uit de op de website vermelde 'tariefregels'. Wanneer het gaat om vluchten waarvoor geen bijzonder actietarief geldt, worden altijd extra kosten gerekend voor het online inchecken.

EU261 heffing

84. Volgens de informatie op de website van Ryanair is deze heffing ingevoerd wegens 'de niet-verhaalbare kosten van zorg voor passagiers en vergoeding opgelopen door vluchten die vertraagd of geannuleerd zijn door 'force majeure' gebeurtenissen zoals sluiting van luchtruim door vulkanische as, ongunstige weeromstandigheden, staking van luchtverkeersleiders, falen van luchthaveninfrastructuur onverwachte technische problemen enz.' Deze heffing wordt bij vluchten waar geen bijzonder actietarief voor geldt altijd in rekening gebracht.

ETS heffing

85. Ryanair past een ETS heffing (Emission Trading Scheme) van EUR 0,25 per persoon/per vlucht toe, om de kosten te financieren die door de Europese Unie zijn ingesteld onder de 2012 Emissiehandel Regeling. Deze heffing wordt bij vluchten waar geen bijzonder actietarief voor geldt altijd in rekening gebracht.

Belastingen/Toeslagen

86. Volgens de informatie op www.ryanair.com/nl heeft Ryanair de Aviation Insurance (vliegverzekeringstoeslag) ingevoerd na de terroristische aanslagen van 11 september 2001. De kosten bedragen EUR 5,99 per passagier/per vlucht. Daarnaast geldt een PMR heffing (passagiers met beperkte mobiliteit) van EUR 0,50 per passagier/per vlucht voor het verschaffen van speciale assistentie service op de luchthaven aan passagiers met beperkte mobiliteit. Voor vluchten waar geen bijzonder actietarief geldt, worden de genoemde kosten altijd in rekening gebracht.

Tussenconclusie Consumentenautoriteit

87. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de hierboven omschreven kosten kwalificeren als vaste en onvermijdbare kosten, nu deze kosten van tevoren vast stonden en altijd in rekening werden gebracht bovenop de in de *flexi search tabs* zichtbare prijzen. Om die reden moeten de kosten op grond van artikel 23 van de Luchtvaartverordening reeds bij de prijzen in de *flexi search tabs* opgenomen zijn. De Consumentenautoriteit concludeert dat Ryanair niet steeds de definitieve prijs van haar aangeboden vluchten vermeldt, maar een bedrag dat nog vermeerderd wordt met andere kosten.

Vervolg beoordeling Consumentenautoriteit

88. Het betoog van Ryanair dat het om *vermijdbare* kosten gaat, omdat de kosten bij actietarieven niet in rekening worden gebracht, slaagt niet. Het feit dat de kosten in beperkte gevallen (namelijk bij de actietarieven) niet in rekening worden gebracht, maakt naar het oordeel van de Consumentenautoriteit niet dat de kosten daarmee te vermijden zijn. In de praktijk zal de consument namelijk niet altijd voor een aanbieding kiezen. En in die gevallen waar geen bijzonder actietarief geldt, dient de prijs bij aanvang - dat wil zeggen in de *flexi search tabs* - al inclusief alle vaste en onvermijdbare kosten te zijn.

89. Ryanair voert tevens aan dat de totaalprijs (inclusief alle vaste en onvermijdbare kosten) wel in één oogopslag zichtbaar was voor de consument. De totaalprijs van de boeking is namelijk wel onderaan boekingspagina 2 te zien. Dit doet naar het oordeel van de Consumentenautoriteit niet af aan de geconstateerde overtreding. De verplichting die volgt uit artikel 23 van de Luchtvaartverordening is immers om bij elk aanbod van een luchtvaartmaatschappij een definitieve prijs weer te geven waar alle vaste en onvermijdbare kosten bij zijn inbegrepen. Dit heeft Ryanair nagelaten, door in de *flexi search tabs* geen definitieve prijs weer te geven. Dat er een totaalprijs onderaan de pagina zichtbaar was, doet daar voor de Consumentenautoriteit niet aan af. Daarbij komt dat voordat de consument een totaalprijs in beeld krijgt deze eerst een keuze dient te maken uit een van de aangeboden vluchten. Pas daarna wordt een totaalprijs berekend en zichtbaar.

Ten overvloede

90. De Consumentenautoriteit merkt over de bijkomende kosten nog het volgende op. Indien de consument afgaat op de gepresenteerde prijs van Ryanair, kan de uiteindelijk prijs voor de tickets aanzienlijk (met veelal tientallen Euro's per persoon) oplopen door de hierboven besproken bijkomende kosten. Voor het online inchecken bijvoorbeeld rekent Ryanair al een tarief van EUR 6,- per persoon/per enkele vlucht voor boekingen die gemaakt worden via haar website en EUR 12,- per persoon/per enkele vlucht voor boekingen die gemaakt worden via een callcenter of op de luchthaven. Nu het gaat om aanzienlijke bedragen, zeker in verhouding met de prijs die in eerste instantie wordt weergegeven, is het voor consumenten lastig prijzen te vergelijken voorafgaand aan een aankoop.

Conclusie Consumentenautoriteit

91. De Consumentenautoriteit komt op grond van het vorenstaande tot de conclusie dat Ryanair van 13 januari 2012 tot 18 mei 2012 (ruim vier maanden) heeft nagelaten haar definitieve prijzen inclusief vaste en onvermijdbare kosten weer te geven. Ryanair heeft in die periode vluchtprijzen aan de consument gepresenteerd exclusief luchthavengelden, heffingen en toeslagen. Daarmee heeft Ryanair de verplichting van artikel 23 van de Luchtvaartverordening geschonden.

7.1.2. Administratiekosten voor betaling van de boeking

Werkwijze Ryanair

92. Op boekingspagina 4 komt, zoals aangegeven in randnummer 37 e.v. van dit besluit, de betaling van de boeking aan bod.

93. De consument heeft de keuze uit twaalf verschillende betaalmethodes: Ryanair Mastercard, Ryanair Visa, Vooraf betaalde coupons van 3V Visa, Visa Connect, Visa Debit/Delta, ELV, Laser, Master Card, Mastercard Prepaid, Ryanair Cash Passport, Visa Electron en Visa. Bij alle betaalmethodes waaruit gekozen kan worden, wordt EUR 6,- administratiekosten per persoon per enkele vlucht in rekening gebracht, behalve bij betaling met ofwel een Mastercard Prepaid ofwel een Ryanair Cash Passport.

94. Het Ryanair Cash Passport is alleen beschikbaar voor consumenten uit het Verenigd Koninkrijk, Italië, Duitsland, en Ierland. De Mastercard Prepaid is wel beschikbaar voor consumenten uit andere landen. Voor de Nederlandse consument betekent dit dat hij alleen geen administratiekosten hoeft te betalen als hij gebruik maakt van de Mastercard Prepaid. Bij een prepaid card wordt door de consument voor gebruik een bedrag op de kaart gestort. Voor dit bedrag kan de consument daarna aankopen doen, net zoals met een credit card.

95. In het rapport zijn deze handelspraktijken gekwalificeerd als een overtreding van artikel 23 van de Luchtvaartverordening.

Zienswijze Ryanair

96. Ryanair geeft aan dat zij administratiekosten in rekening brengt bij de afhandeling van een boeking, die de consument kan vermijden door te betalen met een Prepaid Master Card.[36] Het gaat volgens haar dan ook om vermijdbare kosten, die reeds daarom niet zijn inbegrepen in de gepresenteerde ticketprijzen. Zij verwijst daarbij naar een CPC-rapport[37] waarin als een voorbeeld voor een vermijdbare post wordt genoemd de kosten voor betaling met een creditcard[38], indien één van de betaalmethodes niet tot extra kosten leidt.

97. Volgens Ryanair legt de Consumentenautoriteit onterecht de nadruk op de hoeveelheid Nederlanders die gebruik maken van dit betaalmiddel, door te stellen dat het geen gangbaar betaalmiddel is. Ten eerste voert zij daartoe aan dat het aantal gebruikers van de kaart niet is vastgesteld. Ten tweede geeft zij aan dat de focus moet liggen op de beschikbaarheid van de kaart en niet op het aantal gebruikers, zeker nu het een relatief nieuw betaalmiddel is.[39]

98. Ryanair acht het daarnaast onjuist dat in verslagen van ambtshandeling, zoals opgenomen in het rapportdossier, bij de beschrijving van het boekingsproces wordt gesteld dat er mogelijk nog nadere administratiekosten in rekening worden gebracht wanneer men verder zou gaan in het boekingsproces. Nu de toezichthouders (in de meeste gevallen) niet tot een aankoop zijn overgegaan, hebben zij dit niet kunnen vaststellen. In het geval de toezichthouders wel zijn overgegaan tot een aankoop, is dan ook gebleken dat er geen verdere administratiekosten in rekening zijn gebracht.[40]

Beoordeling Consumentenautoriteit

99. Op grond van artikel 23 van de Luchtvaartverordening moeten de geadverteerde prijzen van een luchtvaartmaatschappij inclusief alle vaste en onvermijdbare kosten zijn. Indien kosten onvermijdbaar zijn, maar variabel, bijvoorbeeld omdat de hoogte ervan afhankelijk is van keuzes van de consument in het boekingsproces, is het voldoende als de aanbieder meldt dat deze kosten er nog bij komen zonder deze kosten al in de geadverteerde prijs te verdisconteren. Indien kosten vermijdbaar zijn, dat wil zeggen dat de kosten niet voor alle consumenten gelden, hoeven ze niet in de geadverteerde prijs te zijn opgenomen.

100. De consument heeft op www.ryanair.com/nl in het boekingsproces de keuze uit twaalf verschillende betaalopties. Bij tien van deze betaalopties wordt EUR 6,- aan administratiekosten per persoon per vlucht in rekening gebracht. Bij twee betaalopties, te weten bij betaling met een Mastercard Prepaid ofwel

[36] Dossierstuk CA/IB/878/8, randnummer 27.
[37] Dossierstuk CA/IB/812/38, bijlage X bij de brief d.d. 9 juli 2012. Het rapport met betrekking tot bijkomende kosten in de luchtvaartsector is een initiatief vanuit het CPC-netwerk (Consumer Protection Cooperation) waarin Europese consumententoezichthouders samenwerken.
[38] Dossierstuk CA/IB/878/6, randnummer 75.
[39] Dossierstuk CA/IB/878/8, randnummers 28 tot en met 31.
[40] Dossierstuk CA/IB/878/8, randnummers 24 tot en met 26.

een Ryanair Cash Passport, worden geen administratiekosten in rekening gebracht.

101. Het Ryanair Cash Passport is alleen beschikbaar voor consumenten uit het Verenigd Koninkrijk, Italië, Duitsland, en Ierland. De Mastercard Prepaid is wel beschikbaar voor consumenten uit andere landen. Voor de Nederlandse consument betekent dit dat de administratiekosten alleen te vermijden zijn als hij gebruik maakt van de Mastercard Prepaid.

102. Ryanair is van oordeel dat, nu er één betaalmogelijkheid voor de Nederlandse consument bestaat waar geen administratiekosten in rekening worden gebracht, deze kosten optioneel en vermijdbaar zijn. Zij is naar eigen zeggen daarmee niet gehouden de kosten in de geadverteerde prijs op te nemen. Zij verwijst daarbij naar eerder genoemd CPC rapport waarin haar standpunt wordt onderstreept.

103. De vraag die de Consumentenautoriteit in deze moet beantwoorden, is of de beschikbaarheid van dit ene gratis betaalmiddel maakt dat de administratiekosten, zoals Ryanair stelt, daarmee vermijdbaar zijn. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij overweegt daartoe als volgt.

104. Op haar website biedt Ryanair twaalf betaalmethodes aan. Daarvan worden bij twee betaalmethodes geen administratiekosten in rekening gebracht. Slechts één van deze betaalmethoden is beschikbaar voor de Nederlandse consument, te weten de Mastercard Prepaid. Het is naar het oordeel van de Consumentenautoriteit niet zo dat het enkele bestaan van een mogelijkheid de administratiekosten te vermijden al betekent dat de kosten te vermijden zijn. Integendeel, de Consumentenautoriteit acht het mede van belang te beoordelen in hoeverre het om een reële mogelijkheid voor de consument gaat om de kosten te vermijden.

105. Zoals aangegeven kan de Nederlandse consument de administratiekosten voor betaling enkel vermijden door middel van betaling met de Mastercard Prepaid. De Mastercard Prepaid kan door de consument via een link op de website van Ryanair aangevraagd worden. Bij een dergelijke Prepaid kaart wordt door de consument zelf een gewenst bedrag op de kaart gestort, waarna de consument voor dat bedrag aankopen kan doen met de kaart. De kaart wordt door een derde partij, Moneybookers, uitgevaardigd. De consument dient eerst een account bij Moneybookers aan te maken, voordat hij over kan gaan tot de aanschaf van de kaart. Dit proces (alsmede de algemene voorwaarden horend bij deze account) vindt plaats in de Engelse taal. Voor het gebruik van de kaart betaalt de consument EUR 10,- per jaar.

106. De Nederlandse Bank brengt regelmatig het betalingsverkeer van Nederland in kaart en publiceert haar bevindingen op haar website. In het overzicht van de door Nederlandse consumenten gebruikte betaalmiddelen[41], komt de Moneybookers Mastercard Prepaid niet terug. Daaruit leidt de

[41] http://www.statistics.dnb.nl/index.cgi?lang=nl&todo=BetVerk

Consumentenautoriteit af dat deze betalingsmethode nauwelijks door Nederlandse consumenten wordt gebruikt.

107. In het CPC rapport waarnaar Ryanair in haar zienswijze verwijst wordt als voorbeeld van een vermijdbare kostenpost genoemd de situatie waarin er een betaalmogelijkheid bestaat waarbij geen kosten in rekening worden gebracht. De Consumentenautoriteit is echter van oordeel dat zij niettemin terecht rekening houdt met het feit dat het moet gaan om een reële mogelijkheid voor de consument om die kosten daadwerkelijk te vermijden. Het voorbeeld wat in het CPC rapport wordt genoemd, weerhoudt de Consumentenautoriteit er niet van dit per geval te beoordelen.

108. Ook de Reclame Code Commissie kwam op 9 juni 2011 tot een dergelijk oordeel omtrent een soortgelijke betaalmethode, namelijk de MasterCard Prepaid Debit Card.[42] De Commissie oordeelde dat dit ene betaalmiddel niet kon gelden als een reëel alternatief voor de andere betaalmethodes waarbij geen administratiekosten in rekening werden gebracht. De kosten voor betaling werden daarom gekwalificeerd als vast en onvermijdbaar.

109. De Mastercard Prepaid kan naar het oordeel van de Consumentenautoriteit niet gezien worden als een reële mogelijkheid voor de Nederlandse consument om de administratiekosten voor betaling te vermijden. Het bovenstaande in acht genomen komt de Consumentenautoriteit tot de conclusie dat Ryanair de administratiekosten die zij in rekening brengt voor betaling van de boeking in de geadverteerde prijs dient op te nemen, nu deze kosten vast en onvermijdbaar zijn.

Ten overvloede

110. De Consumentenautoriteit merkt over de administratiekosten ten overvloede nog het volgende op. De administratiekosten worden gepresenteerd alsof zij samenhangen met de betaalmethode die de consument kiest. Gelet op deze presentatie in samenhang met de gekozen betaalmethode, ligt het in de lijn der verwachting dat de administratiekosten per transactie in rekening worden gebracht. Ryanair brengt evenwel de administratiekosten in rekening per persoon per enkele vlucht. De kosten voor de consument lopen hierdoor aanzienlijk op.

<u>Conclusie Consumentenautoriteit</u>

111. Gelet op het vorenstaande concludeert de Consumentenautoriteit dat Ryanair de voorschriften van artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening heeft geschonden door de vaste en onvermijdbare administratiekosten die zij in rekening brengt niet in de geadverteerde prijzen op te nemen. Wat betreft de administratiekosten heeft Ryanair aangegeven dat per 1 december 2012 een wijziging in het boekingssysteem zal worden doorgevoerd. De Consumentenautoriteit merkt daarover op dat Ryanair niet exact heeft aangegeven welke aanpassingen zij zal verrichten. De Consumentenautoriteit

[42] Zie de uitspraak van het College van Beroep van de Reclame Code Commissie d.d. 9 juni 2011, dossiernummer 2011/00073. De uitspraak is te vinden op de website www.reclamecode.nl. Zie tevens voor het oordeel van een Duitse rechter in een vergelijkbare casus dossierstuk CA/IB/812/41, bijlage 7.

kan binnen het kader van de onderhavige procedure niet beoordelen of de aanpassingen voldoende zullen zijn om de overtreding ook daadwerkelijk te beëindigen. De Consumentenautoriteit houdt het ervoor dat de overtreding, die voor het eerst geconstateerd is op 13 januari 2012, in elk geval heeft geduurd tot 1 december 2012 (een kleine 11 maanden), maar mogelijk ook thans nog voortduurt.

7.2. Agressieve handelspraktijk (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193h van het BW)

112. In het rapport is vastgesteld dat Ryanair een oneerlijke handelspraktijk heeft verricht als bedoeld in artikel 6:193b van het BW. Meer in het bijzonder betrof het een agressieve handelspraktijk (ongepaste beïnvloeding) als bedoeld in artikel 6:193h van het BW.

<u>Wettelijk kader</u>

113. Artikel 6:193a, eerste lid aanhef en onder h, BW luidt: In deze afdeling wordt verstaan onder: (…) ongepaste beïnvloeding: uitbuiten van een machtspositie ten aanzien van de consument om, zelfs zonder gebruik van of dreiging met fysiek geweld, pressie uit te oefenen op een wijze die het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen, aanzienlijk beperkt.

114. Artikel 6:193b BW luidt voor zover relevant:
2. Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:
a. in strijd met de vereisten van professionele toewijding, en
b. het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt,
waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
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
b. een agressieve handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193h en 193i.

115. Artikel 6:193h, eerste lid, BW luidt: Een handelspraktijk is in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden in aanmerking genomen, agressief indien door intimidatie, dwang, waaronder het gebruik van lichamelijk geweld, of ongepaste beïnvloeding, de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk wordt beperkt of kan worden beperkt waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

116. Het tweede lid van artikel 6:193h BW luidt voor zover relevant: Bij de bepaling of een handelspraktijk agressief is, wordt rekening gehouden met:
a. het tijdstip, de plaats, de aard en de vasthoudendheid die bij de handelspraktijk worden gedemonstreerd;
b. het gebruik van dreigende gedragingen of dreigende of grove taal;
(…)

117. Artikel 8.8 Whc luidt: Het is een handelaar niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW.

Werkwijze Ryanair

118. In het boekingsproces komt de consument, nadat deze op boekingspagina 3 de personalia van de passagiers alsmede de vragen betreffende het aantal mee te nemen koffers en betreffende instappen met prioriteit heeft beantwoord, langs het scherm met het opschrift *"Koop uw reisverzekering".*[43] Op het bewuste scherm wordt schematisch en beknopt weergegeven welke dekking de twee aangeboden varianten van de reisverzekering (*"Reisverzekering"* en *"Reisverzekering Plus"*) bieden. Daaronder wordt voor iedere passagier waarvoor een ticket wordt geboekt een *drop-down menu* weergegeven.

119. In het *drop-down menu* wordt de volgende tekst getoond: *"Selecteer het land waar u woonachtig bent"*. Onder het / de *drop-down menu('s)* wordt in kleine letters vermeld *"Indien u al een reisverzekering heeft, selecteer "verzeker me niet" in het drop-down menu"*.

120. In het *drop-down menu* worden in alfabetische volgorde 21 landen weergegeven. Alleen de opties: *"Geen reisverzekering nodig"* dan wel *"Verzeker me niet"* zijn op een willekeurige plaats in de verder in alfabetische volgorde weergegeven rij landen weergegeven.[44]

121. Met het aanklikken van het land waar de desbetreffende passagier woonachtig is, wordt voor die passagier een reisverzekering gekocht. Een reisverzekering kost EUR 15,50 per passagier. Indien wordt gekozen voor *"Geen reisverzekering nodig"* dan wel *"Verzeker me niet"* wordt geen reisverzekering gekocht.

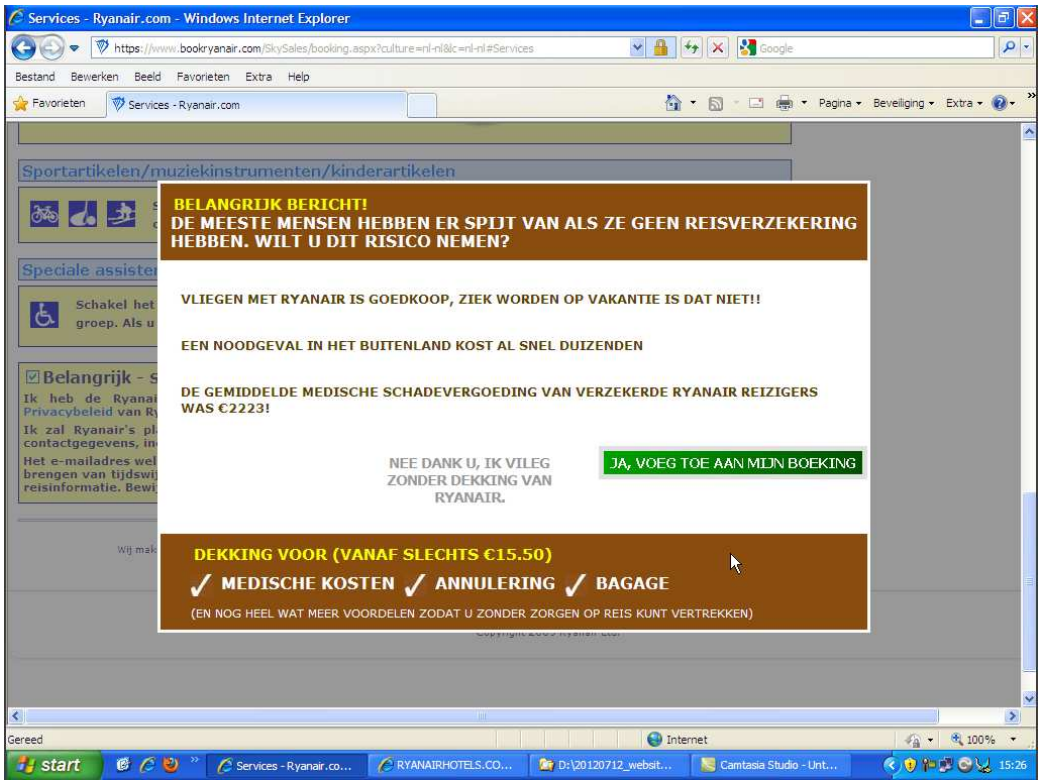
122. Indien de consument heeft gekozen voor *"Geen reisverzekering nodig"* dan wel *"Verzeker me niet"*, alle overige keuzemogelijkheden op boekingspagina 3 heeft doorlopen[45] en onderaan boekingspagina 3 pagina klikt op de button

[43] Vastleggingen van 27 januari 2012 en later. Bij de eerdere vastleggingen op 13 januari 2012 en 20 januari 2012 luidde de kop: "Kies uw reisverzekering".

[44] In haar brief van 9 juli 2012 heeft Ryanair aangekondigd de tekst "Verzeker me niet" te wijzigen in "Reis onverzekerd" en deze tekst in alfabetische volgorde te plaatsen in de lijst met landen. In haar schriftelijke zienswijze (dossierstuk CA/IB/878/6, randnummer 122) heeft Ryanair erop gewezen dat zij deze wijziging heeft doorgevoerd.

[45] In het vervolg van de webpagina moet de consument keuzes maken (telkens door middel van het aanklikken van de gewenste optie) voor "Gereserveerde zitplaatsen", "SMS-bevestiging met reserveringsnummer en vluchtgegevens", "Ryanair goedgekeurde handbagage tas", "Sportartikelen / muziekinstrumenten / kinderartikelen" en "Speciale assistentie". Tot slot moet de consument door middel van het aanvinken van een selectievakje onderaan de webpagina verklaren te hebben kennisgenomen van en akkoord te gaan met de "Ryanair's Algemene Vervoersvoorwaarden", de "Gebruiksvoorwaarden van de website" en het "Privacybeleid van Ryanair". Hiermee verklaart de consument voorts Ryanair

"Doorgaan" om verder te gaan in het boekingsproces, wordt automatisch een venster (boekingspagina 3A) getoond. Dit venster (boekingspagina 3A) bevat de volgende tekst: *"BELANGRIJK BERICHT! DE MEESTE MENSEN HEBBEN ER SPIJT VAN ALS ZE GEEN REISVERZEKERING HEBBEN. WILT U DIT RISICO NEMEN?" en "VLIEGEN MET RYANAIR IS GOEDKOOP, ZIEK WORDEN OP VAKANTIE IS DAT NIET!! EEN NOODGEVAL IN HET BUITENLAND KOST AL SNEL DUIZENDEN. DE GEMIDDELDE MEDISCHE SCHADEVERGOEDING VAN VERZEKERDE RYANAIR REIZIGERS WAS €2223."* Onder deze teksten staan twee buttons: *"NEE DANK U, IK ZAL HET RISICO WEL NEMEN"*[46] (in grijs tegen een witte achtergrond) en *"JA, VOEG TOE AAN MIJN BOEKING"* (groene button) (zie onderstaande schermafdruk).



Schermafdruk van boekingspagina 3A[47]

123. Ryanair heeft de hiervoor weergegeven feiten niet betwist. In het rapport is de hiervoor beschreven wijze van aanbieden van een reisverzekering gekwalificeerd als agressieve handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193h, eerste en tweede lid, van het BW. Ryanair heeft deze kwalificatie in haar

---

op de hoogte te brengen van eventuele wijzigingen van contactgegevens. Met de button "Doorgaan" kan naar de volgende webpagina in het bestelproces worden gegaan.

[46] Ryanair heeft in haar schriftelijke zienswijze (dossierstuk CA/IB/878/6, randnummer 121) gesteld naar aanleiding van het gesprek met medewerkers van de Consumentenautoriteit op 14 juni 2012 deze tekst te hebben gewijzigd in "Nee dank u, ik vlieg zonder dekking van Ryanair".

[47] Dossierstuk CA/IB/812/5, schermafdruk 14.

schriftelijke en mondelinge zienswijze bestreden. In het navolgende beoordeelt en kwalificeert de Consumentenautoriteit het feitencomplex.

Beoordeling Consumentenautoriteit

124. De Consumentenautoriteit concludeert na de beoordeling van het feitencomplex dat hier geen sprake is van een agressieve handelspraktijk door ongepaste beïnvloeding als bedoeld in artikel 6:193h, eerste en tweede lid, BW jo. artikel 6:193a, eerste lid aanhef en onder h, BW. De Consumentenautoriteit meent dat uit het feitencomplex onvoldoende blijkt van het uitbuiten van een machtspositie om pressie uit te oefenen op zodanige wijze dat het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen aanzienlijk wordt beperkt.[48]

125. Desondanks wordt het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen wel beperkt door de wijze waarop Ryanair de reisverzekering aanbiedt. De Consumentenautoriteit vindt de wijze waarop Ryanair de reisverzekering aanbiedt namelijk misleidend en strijdig met de professionele toewijding. De Consumentenautoriteit overweegt daartoe het volgende.

126. De consument die vliegtickets boekt gaat de overeenkomst betreffende de reisverzekering aan door de in een invulveld gestelde algemene vraag *"Selecteer het land waar u woonachtig bent"* met behulp van het *drop down menu* te beantwoorden. De consument maakt aldus de keuze voor het aangaan van een overeenkomst voor een reisverzekering, door een antwoord te geven op de vraag in welk land de passagier woonachtig is. Die vraag is evenwel naar zijn inhoud niet gericht op het afsluiten van een reisverzekering. Gelet op de context waarin de vraag gesteld wordt – het boeken van een (internationale) vlucht – lijkt de vraag naar het land waar de passagier woonachtig is evenwel gelegitimeerd of in ieder geval niet onlogisch. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit is dit onnodig verwarrend voor de consument omdat met de vraag in welk land de te verzekeren passagier woonachtig is, Ryanair in wezen bedoelt iets anders te vragen, namelijk of voor de te verzekeren passagier een reisverzekering moet worden afgesloten. De consument kan de vraagstelling van Ryanair anders interpreteren. Hij kan bijvoorbeeld denken dat het voor het boeken van het ticket als zodanig nodig is om aan te geven in welk land de passagiers woonachtig zijn.

127. Aan het vorenstaande voegt de Consumentenautoriteit nog toe dat door middel van het *drop down menu* er een limitatieve reeks antwoorden is. Deze reeks bestaat uit een in alfabetische volgorde weergegeven lijst landen en het op een willekeurige plaats in die reeks (althans niet in alfabetische volgorde) opgenomen antwoord *"verzeker me niet"*. Door de willekeurige plaatsing in de lijst met landen van het enige antwoord waarmee de consument kan aangeven geen reisverzekering te willen, heeft Ryanair in wezen de mogelijkheid voor de consument om niet in te gaan op het aanbod van de reisverzekering, verstopt althans moeilijk vindbaar gemaakt. Ook dit vindt de Consumentenautoriteit een element dat bijdraagt aan de verwarrende wijze waarop het aanbod van de reisverzekering door Ryanair wordt gepresenteerd.

[48] Een en ander zoals verwoord in artikel 6:193a, eerste lid onder h, BW.

128. De Consumentenautoriteit acht deze wijze van aanbieden van een reisverzekering misleidend en in strijd met de professionele toewijding. Daarbij heeft de Consumentenautoriteit mede in aanmerking genomen dat de consument op de boekingspagina's primair doende is een vliegreis te boeken. Het boekingsproces is (juist) vanwege de vele keuzemogelijkheden die worden aangeboden relatief complex. Zodoende is het aannemelijk dat (ook) de redelijk geïnformeerde, oplettende en omzichtige consument niet overziet dat hij met het beantwoorden van de vraag in welk land de passagier woonachtig is, een reisverzekering afsluit.

129. Uit het feitencomplex kan voorts worden opgemaakt dat nadat de consument op boekingspagina 3 in het *drop-down menu* de keuze heeft gemaakt voor *"verzeker me niet"* (en de rest van de invulvelden op boekingspagina 3 heeft doorlopen) en klikt op *"Doorgaan"* onderaan boekingspagina 3, Ryanair aandringt om toch een reisverzekering af te sluiten. Dit gebeurt doordat in die gevallen automatisch het *pop up* scherm (boekingspagina 3A) *"BELANGRIJK BERICHT!... etc."*[49] wordt getoond. Op dat *pop up* scherm wijst Ryanair op de risico's van onverzekerd op reis gaan en meldt Ryanair dat ziek worden op vakantie en geclaimde schadeposten duizenden euro's kosten. Ryanair geeft in dit *pop up* scherm (boekingspagina 3A) de consument nogmaals de gelegenheid om een reisverzekering af te nemen met de buttons *"NEE DANK U, IK ZAL HET RISICO WEL NEMEN"* en *"JA, VOEG TOE AAN MIJN BOEKING"*.

130. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Ryanair zich bedient van verontrustende mededelingen aan de consument om de consument te bewegen op de boekingspagina van Ryanair een reisverzekering af te sluiten. De presentatie met de button *"NEE DANK U, IK ZAL HET RISICO WEL NEMEN"* suggereert dat de reiziger een risico neemt door de door Ryanair aangeboden reisverzekering niet af te sluiten. Daarmee wordt de aandacht van de consument afgeleid van het feit dat ook bij andere aanbieders reisverzekeringen kunnen worden afgesloten. De Consumentenautoriteit het standpunt van Ryanair dat zij de consument slechts wijst op het belang van een reisverzekering niet. Bij de presentatie heeft naar het oordeel van de Consumentenautoriteit niet zozeer het algemeen belang van een reisverzekering voorop gestaan, maar het commerciële belang van Ryanair om zoveel mogelijk reisverzekeringen te verkopen.

131. De Consumentenautoriteit acht de onnodig verontrustende mededelingen waarvan Ryanair zich bedient in strijd met de professionele toewijding.

[49] Beschreven in randnummer 122 hiervoor.

Conclusie Consumentenautoriteit

132. Gelet op het vorenstaande stelt de Consumentenautoriteit vast dat de wijze van aanbieden van de reisverzekering misleidend en in strijd met de professionele toewijding is. Van een agressieve handelspraktijk – zoals in het rapport is geconcludeerd – is evenwel geen sprake. Nu de Consumentenautoriteit de gedragingen van Ryanair met betrekking tot het aanbieden van de reisverzekering anders kwalificeert dan in het rapport is gebeurd, stelt de Consumentenautoriteit terzake (formeel) geen overtreding vast. Bijgevolg kan de Consumentenautoriteit voor deze gedragingen ook geen boete dan wel last onder dwangsom opleggen.

7.3. Misleidende handelspraktijk (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW)

133. In het rapport is vastgesteld dat Ryanair een tweede oneerlijke handelspraktijk heeft verricht als bedoeld in artikel 6:193b BW. Het betreft in dit geval een misleidende handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193g, aanhef en onder h, BW.

Wettelijk kader

134. Artikel 6:193b BW luidt voor zover relevant:
2. Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:
a. in strijd met de vereisten van professionele toewijding, en
b. het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt,
waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
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
b. een agressieve handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193h en 193i.

135. Artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW luidt:
De volgende handelspraktijken zijn onder alle omstandigheden misleidend:
(…)
h. de consument met wie de handelaar voorafgaand aan de transactie heeft gecommuniceerd in een taal die geen officiële taal is van de lidstaat waar de handelaar gevestigd is, beloven een klantendienst te verschaffen en deze dienst vervolgens enkel beschikbaar te stellen in een andere taal zonder dit duidelijk aan de consument te laten weten alvorens de consument de overeenkomst aangaat;
(…)

136. Artikel 8.8 Whc luidt: Het is een handelaar niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW.

Werkwijze Ryanair

137. Ryanair biedt via haar Nederlandse website in de Nederlandse taal vliegtickets aan. Het boekingsproces voor vliegtickets dat op de website van Ryanair kan worden doorlopen, is geheel in de Nederlandse taal weergegeven. Zo wordt op de website ook in het Nederlands vermeld hoe met Ryanair contact kan worden opgenomen. Ryanair verstrekt op de contactpagina telefoonnummers die vanuit Nederland gebeld kunnen worden; bij de vermelding van die telefoonnummers vermeldt Ryanair dat bellers in het Engels te woord gestaan worden. Voorts blijkt uit het contactformulier (eveneens op de contactpagina) dat rechtstreekse communicatie met Ryanair in het Engels plaatsvindt. Aldus blijkt op de website van Ryanair alleen uit de contactpagina – en niet uit de pagina's van het boekingsproces – dat eventuele rechtstreekse communicatie met Ryanair alleen in het Engels kan plaatsvinden.

138. Ryanair heeft de feiten niet betwist. Uit het rapport blijkt dat Ryanair de Consumentenautoriteit schriftelijk heeft geïnformeerd dat zij haar website per 1 augustus 2012 aanpast.[50] De aanpassing bestaat eruit dat op de boekingspagina's expliciet vermeld wordt dat de after sales dienstverlening van Ryanair Engelstalig is.

Beoordeling Consumentenautoriteit

139. De Consumentenautoriteit stelt voorop dat op de website van Ryanair consequent in het Nederlands wordt gecommuniceerd, ook bij het boeken van vliegtickets. Ryanair is gevestigd in Ierland alwaar het Nederlands geen officiële taal is. Voorts is relevant dat Ryanair op de website (in elk geval tot 1 augustus 2012) niet expliciet meedeelt dat de consument als deze rechtstreeks met Ryanair in contact wil treden, in het Engels te woord gestaan wordt, behoudens op de webpagina (contactpagina) met telefonische contactgegevens en het contactformulier. Laatstbedoelde contactpagina raadpleegt de consument gewoonlijk evenwel pas op het moment dat hij rechtstreeks contact met Ryanair wenst; in verreweg de meeste gevallen zal dat zijn nadat de consument een vliegticket heeft geboekt. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit wekte de nagenoeg geheel Nederlandstalig uitgevoerde website van Ryanair tot 1 augustus 2012 de indruk dat in de Nederlandse taal met Ryanair kan worden gecommuniceerd, ook in eventuele rechtstreekse contacten met medewerkers van Ryanair. Althans, uit niets in het boekingsproces van Ryanair bleek dat dat anders zou kunnen zijn. Tot aan 1 augustus 2012 kwam de consument er veelal pas op het moment nadat hij een vliegticket had geboekt en gebruik wilde maken van de after sales diensten van Ryanair achter dat de after sales dienstverlening alleen in het Engels wordt verleend.

140. In weerwil van hetgeen Ryanair in haar zienswijze heeft betoogd is de Consumentenautoriteit van oordeel dat de Nederlandstalige website met boekingsmogelijkheden in het Nederlands, wel degelijk de belofte inhoudt dat (ook) de (after sales) dienstverlening in het Nederlands beschikbaar is. Van

[50] Dossierstuk CA/IB812/62, randnummer 156.

doorslaggevend belang is dat in het boekingsproces niet blijkt dat (een deel van) de dienstverlening in een andere taal geschiedt. De Consumentenautoriteit acht de after sales dienstverlening van Ryanair een onlosmakelijk onderdeel van de vliegreizen die Ryanair aanbiedt. De after sales dienstverlening moet daarom worden beschouwd als (onderdeel van) "het verschaffen van de dienst" als bedoeld in artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW.

141. Ryanair heeft in dit verband ook aangevoerd dat haar Nederlandstalige marketing niet (specifiek) gericht is geweest op de after sales dienstverlening. Dit acht de Consumentenautoriteit evenwel niet van belang. Zoals hiervoor is uiteengezet moet de after sales dienstverlening als onlosmakelijk onderdeel van de aangeboden vliegreizen worden gezien en heeft Ryanair de consument voorgehouden dat in het Nederlands kan worden gecommuniceerd. Dit – en niet zozeer de marketing van Ryanair – zijn de elementen op basis waarvan de Consumentenautoriteit kan vaststellen of Ryanair de handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW heeft verricht.

142. Ook de door Ryanair aangevoerde omstandigheid dat een groot deel van de Nederlandse consumenten de Engelse taal in meer of mindere mate machtig is en dat het Engels de voertaal is in de luchtvaart, kan er niet aan afdoen dat aan de consument is voorgehouden dat in het Nederlands kan worden gecommuniceerd met Ryanair, terwijl dat in feite niet het geval is. Hiermee heeft Ryanair de misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in artikel 6:193g, aanhef en onder h, BW.

<u>Conclusie Consumentenautoriteit</u>

143. De Consumentenautoriteit komt op grond van het bovenstaande tot het oordeel dat Ryanair, gevestigd in de lidstaat Ierland, voorafgaand aan de transacties met Nederlandse consumenten communiceert (door middel van haar website en boekingsproces) in een taal (Nederlands) die niet een officiële taal is van Ierland, een en ander als bedoeld in artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW. Aldus heeft Ryanair bij Nederlandstalige consumenten impliciet de indruk gewekt dat ook eventuele rechtstreekse communicatie met Ryanair in het Nederlands zou kunnen plaatsvinden en onvoldoende duidelijk gemaakt dat een deel van de dienst (after sales) in de Engelse taal wordt verleend. Ryanair verstrekt haar after sales dienstverlening uitsluitend in de Engelse taal. Dit is op grond van artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW een misleidende handelspraktijk. De overtreding is voor het eerst geconstateerd op 13 januari 2012 en is beëindigd per 1 augustus 2012. De duur van de overtreding bedraagt ruim zes maanden.

7.4. Middelen ter kennisneming en herstel van niet gewilde handelingen (artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, van het BW)

144. In het rapport is vastgesteld dat Ryanair haar verplichtingen in de hoedanigheid van een aanbieder van een dienst van de informatiemaatschappij niet heeft nageleefd. Ten eerste betreft dit de verplichting om middelen ter kennisneming en herstel van niet gewilde handelingen te bieden, op grond van artikel 6:227c, eerste lid, van het BW.

Ten tweede betreft dit de verplichting op grond van artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW om een e-mailadres op haar website te vermelden (zie paragraaf 7.5).

Wettelijk kader

145. Artikel 6:227c, eerste lid, van het BW bepaalt: "1. Degene die een dienst van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 15d lid 3 van Boek 3 verleent, stelt de wederpartij passende, doeltreffende en toegankelijke middelen ter beschikking waarmee de wederpartij voor de aanvaarding van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken en waarmee hij deze kan herstellen. (…)"

146. De Memorie van toelichting[51] bij dit artikel geeft aan dat het artikel beoogt consumenten te beschermen tegen onbedoelde bedieningshandelingen. Het artikel legt daarom een verantwoordelijkheid op de dienstverlener om zijn website zo in te richten dat de consument eventuele onbedoelde bedieningshandelingen kan opmerken en herstellen voordat daadwerkelijk een overeenkomst tot stand komt.

Werkwijze Ryanair

147. Voor een uitgebreide weergave van het gehele boekingsproces van Ryanair wordt verwezen naar de hoofdstuk 4 van het onderhavige besluit. De Consumentenautoriteit volstaat hier met de - voor de beoordeling van deze overtreding - relevante feiten.

148. Toezichthouders van de Consumentenautoriteit hebben op 10 februari 2012 het boekingsproces op www.ryanair.com/nl vastgelegd, waarbij zij tevens over zijn gegaan tot de aanschaf van een ticket. Daarbij is gedurende de boeking vastgelegd of en, zo ja, op welke wijze de consument in het boekingsproces op www.ryanair.com/nl de mogelijkheid heeft onbedoelde bedieningshandelingen op te merken en te herstellen voordat daadwerkelijk een overeenkomst tot stand komt.[52]

149. Door de toezichthouders is in eerste instantie geconstateerd (hiervoor verwijst de Consumentenautoriteit naar de vastlegging van het boekingsproces op dvd, zie dossierstuk CA/IB/812/25) dat, hoewel de consument met de return knop van de gebruikte browser[53] terug kan keren naar het eerdere scherm, daarbij de gegevens die de consument op de desbetreffende pagina's heeft ingevuld verloren gaan en nogmaals ingevuld dienen te worden. Dit geldt net zo voor de eventuele selecties waar de consument in het boekingsproces voor heeft gekozen, zoals een reisverzekering, *priority boarding,* gereserveerde zitplaatsen, een sms-bevestiging met reserveringsnummer en vluchtgegevens, door Ryanair goedgekeurde handbagage, de mogelijkheid om sportartikelen, muziekinstrumenten of

[51] Tweede kamer, vergaderjaar 2001-2002, 28 197, nr. 3, pagina's 57 en 58.

[52] Dossierstuk CA/IB/812/25.

[53] Returnknop: de button van de gebruikte browser waarmee je in de browser normaliter naar de vorige pagina terug kan keren.

kinderartikelen mee te nemen en de mogelijkheid om speciale assistentie aan te vragen.

150. In de vastlegging van 12 juli 2012[54] is gebleken dat er een wijziging is doorgevoerd in het boekingsproces van Ryanair. Toezichthouders hebben geconstateerd dat anders dan de eerder omschreven situatie de persoongegevens bij gebruik van de return knop van de gebruikte browser nu behouden bleven. Voor de eventuele selecties blijft gelden dat deze verloren gaan indien de consument terugkeert naar eerdere schermen en dat deze nogmaals geselecteerd moeten worden.

Zienswijze Ryanair

151. In haar schriftelijke en mondelinge zienswijze[55] wijst Ryanair op een tweetal punten met betrekking tot deze overtreding. Ten eerste voert zij aan dat het, na de omschakeling naar het nieuwe boekingssysteem (d.d. 18 mei 2012), voor consumenten mogelijk is om terug te keren naar vorige schermen om bijvoorbeeld persoonsgegevens te controleren en eventueel te corrigeren. Tevens geeft zij aan dat de consument tijdens het boekingsproces altijd rechts in beeld heeft wat de inhoud van zijn boeking is (het gaat in het bijzonder om gegevens omtrent de vlucht, de bestemming, het tijdstip, en alle opties waar tijdens het boekingsproces voor is gekozen).

152. In het algemeen is zij van mening dat zij geheel naar de ratio van het artikel heeft gehandeld. Voor zover bepaalde gegevens verloren gingen bij het terugbladeren naar eerdere pagina's, stelt zij dat consumenten daar geen hinder van hebben ondervonden. Daarnaast benadrukt zij dat door Ryanair geen extra kosten in rekening worden gebracht als het gaat om typefouten in het boekingsproces. Zij verwijst daarbij naar de stukken die zij op 9 juli 2012 reeds heeft ingediend.[56]

Beoordeling Consumentenautoriteit

153. De verplichting voor Ryanair op grond van artikel 6:227c van het BW is om haar website zo in te richten dat de consument eventuele onbedoelde bedieningshandelingen, zoals bijvoorbeeld type- en spelfouten of onbedoeld geselecteerde opties, kan opmerken en herstellen nog voordat de overeenkomst tot stand komt. De Consumentenautoriteit heeft daarom beoordeeld in hoeverre er voor de consument de mogelijkheid bestaat om zijn ingevulde persoonsgegevens en de inhoud van zijn boeking te controleren, en indien nodig te herstellen. De verantwoordelijkheid ligt bij Ryanair om de website zo in te richten dat in deze herstelmogelijkheid wordt voorzien. Bijvoorbeeld door voor het definitief maken van de boeking een overzicht aan de consument te bieden van alle ingevulde gegevens en geselecteerde opties of door de mogelijkheid te bieden terug te bladeren naar eerdere pagina's in het boekingsproces om op die manier de ingevulde gegevens en geselecteerde opties te kunnen controleren. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het

[54] Dossierstuk CA/IB/812/40.

[55] Dossierstukken CA/IB/878/6, randnummers 43 tot en met 56 en CA/IB/878/8, randnummers 36 tot en met 39.

[56] Dossierstuk CA/IB/812/38, bijlagen 7 en 8.

boekingsproces van Ryanair daar niet aan voldoet. Zij overweegt daartoe als volgt.

154. De consument doorloopt het boekingsproces zoals beschreven in hoofdstuk 4 van het onderhavige besluit. In de rechterkolom op het scherm, op boekingpagina's 3 en 4, is tijdens de stappen in het boekingsproces in beeld wat de inhoud van de overeenkomst is waar de consument (tot op dat moment) voor heeft gekozen. Het gaat om gegevens betreffende de vlucht, het vertrekpunt, de eindbestemming, het aantal personen en eventueel gekozen opties. Om persoonsgegevens te kunnen controleren, moet de consument met behulp van de returnknop van de browser terugbladeren naar eerdere pagina's in het boekingsproces. Hierbij gaan, in de situatie tot 18 mei 2012, ingevulde persoonsgegevens en eventuele selecties verloren, en moet de consument deze nogmaals invullen dan wel selecteren. In het boekingsproces wordt niet voorzien in een totaaloverzicht van de ingevulde persoonsgegevens en de inhoud van de overeenkomst, voordat de consument akkoord geeft voor het sluiten van de overeenkomst.

155. Na de aanpassingen op 18 mei 2012 blijven de ingevulde persoonsgegevens bij het terugbladeren via de gebruikte browser wel staan, maar gaan eventuele selecties nog steeds verloren. Tijdens de zitting d.d. 8 november 2012 heeft Ryanair bevestigd dat in de situatie na 18 mei 2012 eventuele gekozen selecties, net als in de situatie voor 18 mei 2012, verdwijnen indien de consument terugkeert naar eerder ingevulde pagina's in het boekingsproces.

156. Op grond van het bovenstaande kan naar het oordeel van de Consumentenautoriteit, ook in de situatie na 18 mei 2012, niet worden gezegd dat Ryanair haar website zodanig heeft ingericht dat de consument de mogelijkheid heeft om – adequaat - onbedoelde bedieningshandelingen op te merken en te herstellen voordat daadwerkelijk de overeenkomst tot stand komt. Er was immers op de website geen mogelijkheid om terug te keren naar eerdere pagina's om ingevulde gegevens te controleren. Ook voorzag het boekingsproces niet in een overzicht van alle ingevulde gegevens voordat de consument akkoord ging met het sluiten van de overeenkomst. Het feit dat er een mogelijkheid bestaat om met de returnknop van de gehanteerde browser terug te bladeren naar eerdere schermen, maakt dat niet anders. Zeker niet nu is gebleken dat (in ieder geval tot 18 mei 2012) bij het gebruik van deze optie alle ingevulde gegevens verloren gingen. Het is daarmee geen doeltreffende mogelijkheid. Hoewel in de rechterkolom op het scherm tijdens het boekingsproces (pagina's 3 en 4) bepaalde gegevens van de boeking wel zichtbaar waren, waren hier de ingevulde persoonsgegevens van de consument niet te vinden en daarmee niet te controleren dan wel te herstellen.

157. De Consumentenautoriteit neemt daarbij in overweging dat het boekingsproces voor de consument, zoals ook door Ryanair wordt aangegeven[57], een ingewikkelde kwestie kan zijn die de volledige aandacht vraagt van de consument. Een mogelijkheid om ingevulde gegevens en

[57] Dossierstuk 812/33, verslag van het verhoor d.d. 14 juni 2012, pagina 11.

selecties nogmaals te controleren en gemakkelijk aan te passen dan wel te herstellen is daarom ten zeerste van belang, juist vanwege dit feit.

158. Dat Ryanair, zoals zij stelt, in de praktijk geen kosten in rekening brengt voor het corrigeren van type- en spelfouten in de persoonsgegevens, en consumenten daarmee naar haar mening geen nadeel ondervinden van het ontbreken van een mogelijkheid ingevulde gegevens en gekozen selecties te controleren dan wel te herstellen, doet niet af aan de verplichting die op Ryanair rust om haar boekingsproces zo in te richten dat de consument een herstelmogelijkheid heeft om niet gewilde handelingen op te merken en te corrigeren.[58]

159. De Consumentenautoriteit benadrukt dat het in casu niet enkel gaat om verkeerd ingevulde persoonsgegevens, maar tevens de gekozen selecties zoals bijvoorbeeld een reisverzekering, *priority boarding,* gereserveerde zitplaatsen, een sms-bevestiging met reserveringsnummer en vluchtgegevens en door Ryanair goedgekeurde handbagage die, zeker bij boekingen voor meerdere personen in aantal kunnen oplopen. Daarnaast is een bedrag van EUR 100,- voor het wijzigen van de persoonsgegevens (bijvoorbeeld als de hele voor- of achternaam verkeerd is ingevoerd) naar het oordeel van de Consumentenautoriteit niet gering te noemen en leidt dit tot directe schade voor de consument nu Ryanair haar boekingsproces niet conform artikel 6:227c van het BW heeft ingericht.

160. Voor de consument blijft het in het boekingsproces van Ryanair, ook in de situatie na 18 mei 2012, onmogelijk om voor het afsluiten van de overeenkomst – adequaat - onbedoelde bedieningshandelingen op te merken en te herstellen, nu hierin niet wordt voorzien in het boekingsproces van Ryanair zelf en bij het terugbladeren via de browser gekozen selecties verloren gaan, waardoor er de kans blijft bestaan dat de consument opnieuw fouten maakt bij de boeking.

<u>Conclusie Consumentenautoriteit</u>

161. Gelet op het vorenstaande concludeert de Consumentenautoriteit dat Ryanair niet heeft voldaan aan de voorschriften van artikel 6:227c, eerste lid, van het BW en dat zij daarmee in strijd heeft gehandeld met artikel 8.2 van de Whc. Op basis van het rapportdossier stelt de Consumentenautoriteit vast dat deze overtreding voor het eerst is vastgesteld op 13 januari 2012. Ryanair heeft niet gesteld dat de hier aan de orde zijnde gedragingen zijn of zullen worden gestaakt. De Consumentenautoriteit houdt het er daarom voor dat de overtreding thans nog voortduurt. De duur van de overtreding is derhalve (ruim) dertien maanden.

7.5. Vermelden van een e-mailadres (artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW)

162. In het rapport is vastgesteld dat Ryanair haar verplichtingen in de hoedanigheid van een aanbieder van een dienst van de informatiemaatschappij niet heeft nageleefd. Ten eerste betreft dit de

[58] Dossierstuk CA/IB/878/6, bijlage 5, "Name Change scenario's".

verplichting om middelen ter kennisneming en herstel van niet gewilde handelingen te bieden, op grond van artikel 6:227c, eerste lid, van het BW (Zie paragraaf 7.4). Ten tweede betreft dit de verplichting op grond van artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW om een e-mailadres op haar website te vermelden.

Wettelijk kader

163. Artikel 3:15d, eerste lid, van het BW luidt zover hier van belang dat degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent, de volgende gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk maakt voor degenen die gebruik maken van deze dienst, in het bijzonder om informatie te verkrijgen of toegankelijk te maken:
(…)
b. gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronische postadres.
(…)

Werkwijze Ryanair

164. Toezichthouders van de Consumentenautoriteit hebben onderzocht of en zo ja, hoe Ryanair haar contactgegevens vermeldt op haar website. Daartoe is op 27 april 2012 op de website van Ryanair (www.ryanair.com/nl) gezocht naar een elektronisch postadres (hierna te noemen: e-mailadres) dat consumenten kunnen gebruiken om in contact te komen met Ryanair. [59] Bij het bezoek aan de website www.ryanair.com/nl is op de homepage gezocht naar een e-mailadres of naar een verwijzing of begrip waar een e-mailadres logischerwijs onder geplaatst kan worden (bijvoorbeeld 'contact'). De zoekopdrachten 'e-mail', 'mail' en 'contact' in het zoekveld leidden niet naar een e-mailadres.

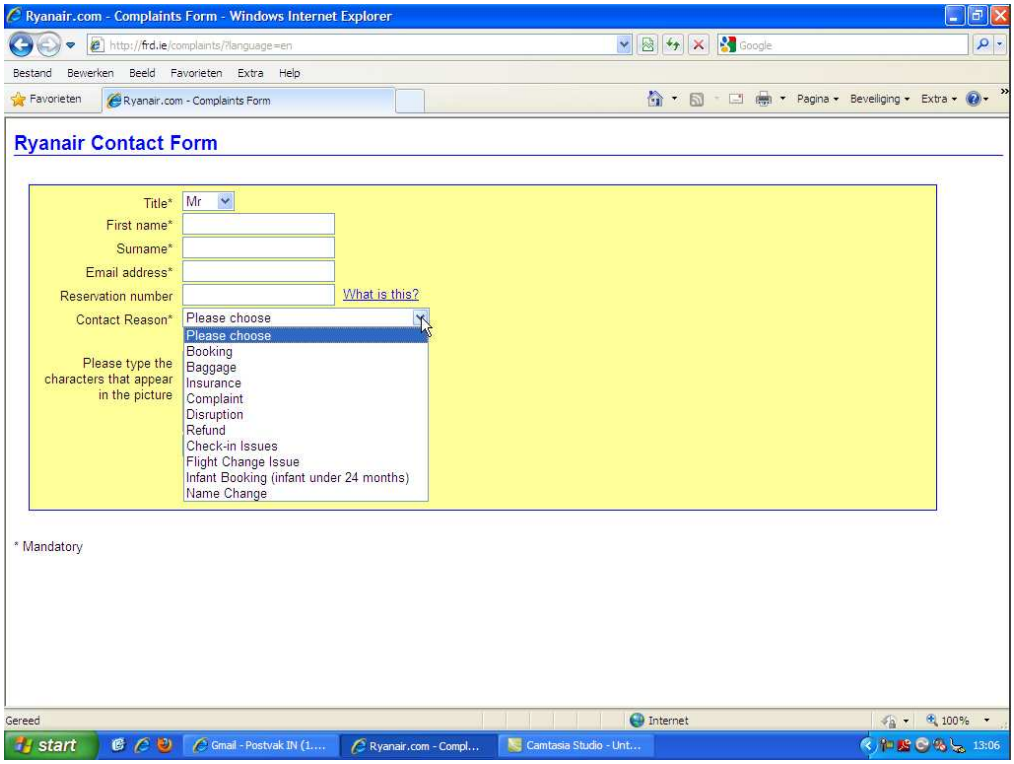
165. Twee links op de homepage, beiden genaamd "Neem contact op" leidden allebei naar de webpagina "Contact". Op de webpagina contact werden twee links werden getoond, namelijk "Veelgestelde vragen" en "Contactformulier". De webpagina "Contact" liet geen e-mailadres zien. Op grond van het vorenstaande is door de toezichthouders geconcludeerd dat Ryanair geen e-mailadres vermeldt op haar website.

166. Zowel in haar schriftelijke zienswijze als in haar mondelinge zienswijze op de hoorzitting van 8 november 2012, heeft Ryanair uiteengezet dat zij geen e-mailadres vermeldt op haar website. Naar zeggen van Ryanair vermeldt zij geen e-mailadres omdat zij anders geconfronteerd zou worden met spam, hetgeen een adequate afhandeling van e-mails van consumenten zou (ver)hinderen. Ryanair heeft niet gesteld naar aanleiding van de onderhavige procedure op termijn alsnog een e-mailadres te zullen gaan vermelden.

[59] Dossierstuk CA/IB/812/19.

Elektronisch contactformulier

167. In het kader van het onderzoek naar Ryanair is onderzocht op welke wijze de communicatie met Ryanair verloopt nadat een contactformulier wordt ingevuld en verstuurd. Wanneer gekozen werd voor <Contactformulier> op de pagina 'Contact' verscheen een Engelstalige pagina 'Ryanair Contact Form' met een elektronisch contactformulier in de Engelse taal. Op dit contactformulier dient de consument zijn naam en e-mailadres in te vullen en te kiezen uit een lijst onderwerpen bij het keuzemenu 'Contact reason' (zie onderstaande schermafdruk)



(CA/IB/812/19 schermafdruk 18)

168. De consument heeft in het contactformulier geen mogelijkheid om zijn vraag of klacht toe te lichten, tenzij de consument (toevallig) kiest voor het onderwerp 'Complaint' in hetzelfde keuzemenu. In dat geval verschijnt een veld 'Comments' waar de consument zelf een tekst kan invoeren. Van tevoren is voor de consument niet duidelijk dat bij de keuze voor het onderwerp 'Complaint' wel een open ruimte verschijnt waar hij zelf een tekst kan invoeren.

169. Na verzending van een elektronisch contactformulier ontvangt de consument een bevestigingsmail van Ryanair. De inhoud van de bevestigingsmail hangt af van de gekozen 'Contact reason'. Indien gekozen is voor 'Complaint' vindt men in de e-mail van Ryanair een referentienummer en een bericht van Ryanair dat zij zo spoedig mogelijk zal reageren. Indien gekozen is voor een ander onderwerp uit het keuzemenu, volstaat Ryanair met een verwijzing (d.m.v. een link) naar het gedeelte van de website met 'frequently asked questions'

(veelgestelde vragen) m.b.t. dat onderwerp voor het antwoord naar haar website door middel van een link. In beide e-mails wordt door Ryanair niet verwezen naar een e-mailadres dat de consument kan gebruiken om te communiceren met Ryanair. De oorspronkelijk vraag of klacht ingevuld in het veld 'Comments' is niet terug te lezen in de bevestigingsmail die de consument ontvangt van Ryanair.

170. De ontvanger van de e-mail wordt op twee manieren verzocht niet te antwoorden of, anders geformuleerd, geen gebruik te maken van de 'beantwoorden' of 'reply' knop: het e-mailadres luidt 'donotreplye@ryanair.com' en onderaan de e-mail wordt de tekst 'Please do not reply to this email' vertoond. Indien de consument een reactie wil geven, dan dient hij opnieuw de website van Ryanair te bezoeken en het contactformulier op de website in te vullen. [60]

Wijzigingen

171. Ryanair heeft op 9 juli 2012 aangegeven dat twee wijzigingen betreffende de bevestigingsmail en contactformulier hebben plaatsgevonden. [61] Ten eerste recapituleert Ryanair sindsdien de oorspronkelijke vraag of klacht in de bevestigingsmail. Ten tweede is de formulering 'Complaints' op het contactformulier voor het laten verschijnen van het tekstveld veranderd in 'General queries and complaints'. Met betrekking tot de tweede wijziging overweegt de Consumentenautoriteit dat (nog steeds) alleen als de consument op 'General queries and complaints' klikt, het open invulveld getoond wordt en dat bij een keuze voor een van de andere voorwerpen volstaan wordt met een verwijzing naar informatie op de 'frequently asked questions'-pagina op de website.

172. Tevens heeft Ryanair tijdens de hoorzitting van 8 november 2012 aangegeven dat het contactformulier toegankelijker gemaakt is op de website van Ryanair, doordat er meer links naar het contactformulier te vinden zijn, waardoor de consument via meerdere wegen bij het elektronisch contactformulier uitkomt.[62]

Telefonisch contact

173. De Consumentenautoriteit heeft op basis van het dossier[63] vastgesteld dat Ryanair voorts telefoonnummers vermeldt op haar website waarmee – in de Engelse taal – contact kan worden opgenomen met het reserveringscentrum.

<u>Zienswijze Ryanair</u>

174. Ryanair betwist niet dat zij geen e-mailadres vermeldt op haar website en ziet het contactformulier als passend alternatief voor de vermelding van een e-mailadres, gezien een aantal redenen. Zij is van mening dat opgemaakt kan worden uit de bewoordingen van de wet en uit de memorie van toelichting dat de wetgever met het vereiste van een elektronisch postadres heeft willen voorzien in een elektronische, rechtstreekse en effectieve contactmogelijkheid.

[60] Dossierstuk CA/IB/878/10, pagina 13.
[61] Dossierstuk CA/IB/812/38, pagina 13.
[62] Dossierstuk CA/IB/878/8, randnummer 35, pagina 6.
[63] Dossierstuk CA/IB/812/5.

Zij voorziet daartoe naar haar mening door het aanbieden van een elektronisch contactformulier.[64]

175. Ryanair betoogt verder dat het contactformulier dezelfde vorm en hetzelfde doel heeft als een e-mailadres. Daarnaast vindt zij een webformulier veiliger en tijd- en kostenefficiënter dan een e-mailadres, aangezien het formulier klanten van Ryanair moeite bespaart van het inloggen op hun e-mailaccount om hun vraag in te sturen en het voorkomt dat elektronische communicatie van Ryanair met hun klanten mislukt vanwege e-mailspam.[65]

176. Het hanteren van een contactformulier voldoet volgens Ryanair aan de teleologische interpretatie van artikel 3:15d van het BW.[66] Qua functionaliteit verschilt het elektronisch contactformulier volgens haar in wezen niet van een e-mailadres aangezien de klant de ruimte krijgt zijn vraag of klacht te uiten en dit direct in een e-mail naar Ryanair gaat. Daarnaast geeft zij aan dat het gebruikelijk is voor online opererende bedrijven dat een webformulier dient als e-mailadres.

177. Ryanair verwijst naar het arrest van het Hof van Justitie EG waaruit zij afleidt dat het aanbieden van een contactformulier een passend alternatief is voor communicatie via een e-mailadres. [67]

Beoordeling Consumentenautoriteit

178. Ryanair verkoopt online vliegtickets en verleent daarmee een dienst van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 3:15d derde lid BW. Volgens artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en sub b BW moet degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent, Ryanair in casu, de gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronisch postadres, gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk maken. Ryanair biedt op haar website een contactformulier alsmede een telefoonnummer aan opdat de consument met (medewerkers van) Ryanair in contact kan treden.

Niet vermelden elektronisch postadres

179. De Consumentenautoriteit heeft op de website van Ryanair geen elektronisch postadres aangetroffen. Ryanair verstrekt hierdoor niet de gegevens die voor rechtstreekse en effectieve communicatie vereist zijn volgens de wet en leeft derhalve artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en sub b BW niet na.

Elektronisch contactformulier

180. De consument is voor contact met Ryanair op elektronische wijze aangewezen op het elektronisch contactformulier. Anders dan Ryanair betoogt, is het elektronisch contactformulier zoals Ryanair dat gebruikt niet zonder meer te vergelijken met de (rechtstreekse) communicatie die tot stand komt via e-mailverkeer. In het navolgende zal de Consumentenautoriteit ingaan op de zienswijze van Ryanair.

---

[64] Dossierstuk CA/IB/878/6, randnummers 30 en 31.

[65] Dossierstuk CA/IB/878/6, randnummer 37.

[66] Dossierstuk CA/IB/878/6, randnummer 38.

[67] HvJ EG 16 oktober 2008, nr. C-289/07 (Bundesverband/Deutsche Internetversicherung).

181. E-mailverkeer heeft als kenmerk dat over en weer rechtstreeks langs elektronische weg gecommuniceerd kan worden. Met het contactformulier op de website van Ryanair is een dergelijke rechtstreekse communicatie niet mogelijk. Zo kan de consument niet, zoals bij e-mailverkeer, direct op de bevestigings- of beantwoordingsmail die Ryanair als antwoord op het ingezonden contactformulier stuurt, reageren. De consument staat als hij een nadere vraag heeft geen andere mogelijkheid ter beschikking dan opnieuw via de website van Ryanair een contactformulier in te vullen en te versturen.

182. De consument is bij gebruikmaking van het contactformulier voorts gebonden aan vaste keuzemenu's met onderwerpen (zoals: 'Baggage', 'Booking' en 'Complaints'). Slechts wanneer de consument kiest voor 'Complaints'[68], verschijnt een open invulveld waar de consument zelf zijn vraag of klacht kan typen. Bij alle andere opties volstaat Ryanair met een standaardreactie met een link naar de 'frequently asked questions'-pagina. Anders dan bij e-mailverkeer kan de consument in die gevallen zijn vraag of probleem niet zelf omschrijven en ontvangt hij geen op zijn specifieke vraag gericht antwoord. De Consumentenautoriteit acht het tevens van belang dat het voor de consument van tevoren niet kenbaar is dat (alleen) bij de keuze 'Complaints' een invulveld verschijnt.

183. Daarnaast heeft de consument bij e-mailverkeer, in tegenstelling tot het gebruik van het elektronisch contactformulier, de mogelijkheid om bestanden toe te voegen. Dit kan wenselijk zijn, wanneer de consument ter verduidelijking iets wil toevoegen. Tevens kan dit later ten gunste van de bewijspositie van de consument zijn.

184. Ryanair geeft aan dat in het arrest van het Hof van Justitie EG[69] wordt erkend dat een contactformulier een direct en effectief communicatiemiddel is.[70] Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit kan uit dit arrest niet worden afgeleid dat een contactformulier in de plaats kan treden van het verstrekken van een e-mailadres. De Consumentenautoriteit wijst erop dat in die zaak al een e-mailadres werd verstrekt door de onderneming. De vraag die aan de orde was, was of naast het opgeven van een elektronisch postadres als tweede communicatiemethode het ter beschikking stellen van een contactformulier volstond. Het Hof heeft verklaard dat een dienstverlener verplicht is voor de afnemers van de dienst, *naast* het beschikbaar stellen van een e-mailadres, iets wat Ryainair nalaat, andere informatie beschikbaar te stellen op basis waarvan snel contact kan worden opgenomen en rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk is, zoals bijvoorbeeld een elektronisch contactformulier.

[68] Vanaf 9 juli 2012: 'General queries and complaints'.
[69] HvJ EG 16 oktober 2008, nr. C-289/07 (Bundesverband/Deutsche Internetversicherung).
[70] Dossierstuk CA/IB/878/9, pagina 12.

185. Voor 9 juli 2012 stuurde Ryanair na het ontvangen van het contactformulier een bevestigingsmail zonder dat de oorspronkelijke vraag of klacht die de consument genoteerd had herhaald werd[71]. De ontvanger kon dus niet aantonen wanneer hij welke vraag of klacht heeft neergelegd bij Ryanair en wat zijn vraag of klacht inhield, dit in tegenstelling tot het gebruik van een e-mailadres.

Conclusie Consumentenautoriteit

186. Op grond van het vorenstaande komt de Consumentenautoriteit tot de conclusie dat Ryanair heeft nagelaten op grond van artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW, een e-mailadres op haar website te vermelden. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit is het gebruik van een elektronisch contactformulier op de website van Ryanair niet hetzelfde als regulier e-mailverkeer. Om deze reden acht de Consumentenautoriteit het contactformulier niet hetzelfde of niet gelijkwaardig aan het verstrekken van een e-mailadres. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2 eerste lid Wet handhaving Consumentenbescherming. De overtreding is voor het eerst vastgesteld op 27 april 2012 en is thans nog niet gestaakt. De duur van de overtreding bedraagt derhalve tien maanden.

8 Conclusies

187. De Consumentenautoriteit concludeert dat door Ryanair Limited in strijd is gehandeld met:
   a) Artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) Nr. 1008/2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap, van 13 januari 2012 tot in ieder geval 1 december 2012 (een kleine elf maanden);
   b) Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW, van 13 januari 2012 tot 1 augustus 2012 (ruim zes maanden);
   c) Artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, van het BW, van 13 januari 2012 tot in ieder geval 26 februari 2013 (ruim dertien maanden); en
   d) Artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW, van 27 april 2012 tot in ieder geval 26 februari 2013 (tien maanden).

9 Maatregelen

188. Indien de Consumentenautoriteit van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden dan kan zij aan de overtreder op grond van artikel 2.9, eerste lid, Whc een bestuurlijke boete en/of een last onder dwangsom opleggen.

189. De Consumentenautoriteit heeft zich er van vergewist, dat ten aanzien van de in hoofdstuk 7 genoemde overtredingen, geen sprake is van een situatie waarin geen boete kan worden opgelegd zoals bedoeld in de artikelen 5:5 en 5:6 Awb en artikelen 5:41 tot en met 5:44 Awb.

[71] Nadien is dit door Ryanair aangepast, zie hiervoor dossierstuk CA/IB/812/38, pagina 13.

190. In de onderhavige zaak is de Consumentenautoriteit van oordeel dat het passend is een boete op te leggen voor de overtredingen van:
    a) Artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) Nr. 1008/2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap;
    b) Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW;
    c) Artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, van het BW; en
    d) Artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW.

10 Toerekening van de overtredingen

191. De in hoofdstuk 7 van het onderhavige besluit vastgestelde overtredingen vinden hun grondslag in feitelijke handelingen die zijn uitgevoerd op de website www.ryanair.com. In het rapport is vastgesteld dat uit de Gebruiksvoorwaarden voor de website www.ryanair.com blijkt dat Ryanair Limited eigenaar is van de website www.ryanair.com.

192. Gelet hierop moet Ryanair Limited verantwoordelijk worden gehouden voor de in het onderhavige besluit vastgestelde overtredingen. Ryanair Limited heeft niet betwist dat zij verantwoordelijk gehouden kan worden voor de gedragingen die ten grondslag liggen aan de vastgestelde overtredingen.

193. De Consumentenautoriteit zijn voorts geen feiten of omstandigheden bekend op grond waarvan geconcludeerd zou moeten worden dat Ryanair Limited niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor de vastgestelde overtredingen.

194. De Consumentenautoriteit rekent gelet op het vorenstaande de vastgestelde overtredingen daarom toe aan Ryanair Limited.

11 Bestuurlijke boete

195. Op grond van artikel 2.15, eerste lid, van de Whc bedraagt een door de Consumentenautoriteit op te leggen bestuurlijke boete in de zin van artikel 2.9, eerste lid, van de Whc per overtreding ten hoogste het bedrag van de vijfde categorie zoals bedoeld in artikel 23 van het Wetboek van Strafrecht. Met ingang van 1 januari 2012 is het bedrag van de vijfde categorie geldboete gesteld op EUR 78.000,-. Wanneer het gaat om een overtreding van artikel 8.8 van de Whc, is de Consumentenautoriteit bevoegd een boete op te leggen die ingevolge artikel 2.15, tweede lid, van de Whc ten hoogste EUR 450.000,- per overtreding bedraagt.

196. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt de Consumentenautoriteit overeenkomstig het bepaalde in artikelen 5:46, tweede lid, van de Awb, in ieder geval rekening met de ernst van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. De Consumentenautoriteit houdt daarbij zo nodig rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.

197. Ingevolge artikel 3:4, tweede lid, van de Awb neemt de Consumentenautoriteit bij het bepalen van de hoogte van de boete het evenredigheidsbeginsel in acht. Op grond van deze bepaling mogen de voor één of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen. Als algemene maatstaf daarbij geldt dat de hoogte van de boete zodanig dient te zijn dat deze de overtreder weerhoudt van nieuwe overtredingen (speciale preventie) en ook in algemene termen voor andere (potentiële) overtreders een afschrikkende werking heeft (generale preventie).

11.1. Boetevaststelling

198. De Consumentenautoriteit stelt in het kader van de boetetoemeting allereerst een basisboete vast. De basisboete wordt bepaald met inachtneming van de wettelijk bepaalde maximale boetehoogte (EUR 78.000,- voor overtredingen van artikel 8.2 van de Whc en artikel 23 van de Luchtvaartverordening en EUR 450.000 voor overtredingen van artikel 8.8 van de Whc) alsmede de (1) ernst van de gedraging, (2) de mate van verwijtbaarheid, (3) omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd en (4) de omstandigheden waarin de overtreder verkeert. Tenslotte wordt de uiteindelijke boete vastgesteld door te bepalen of sprake is van bijkomende omstandigheden die een verhoging of verlaging van de basisboete rechtvaardigen.

11.2. Bepaling van de basisboete

11.2.1. Artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening

199. Artikel 23 van de Luchtvaartverordening heeft als doel dat bij de aanprijzing van vliegreizen het tarief wordt vermeld dat de consument ten minste moet betalen indien hij gebruik maakt van de aanbieding. Aldus wordt voorkomen dat de consument onverwacht wordt geconfronteerd met onvermijdbare bijkomende kosten zoals (brandstof)toeslagen, luchthavenbelastingen en dergelijke. Indien consumenten regelmatig worden geconfronteerd met dergelijke onverwachte extra kosten, kan dat schadelijke gevolgen hebben voor het consumentenvertrouwen. Het bepaalde in de Luchtvaartverordening staat niet in de weg aan het businessmodel van Ryanair dat bestaat uit 'kale' vliegtarieven waarbij de consument extra dienstverlening, zoals bagagevervoer, kan 'bijkopen'. Overtreding van artikel 23 van de Luchtvaartverordening is beboetbaar met maximaal EUR 78.000,-.

200. Ten aanzien van de overtreding van artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening merkt de Consumentenautoriteit op dat deze overtreding bestaat uit (1) het noemen van tarieven exclusief onvermijdbare kosten in de *flexi search tabs* en (2) het niet noemen van de administratiekosten van EUR 6,- per enkele reis per persoon, terwijl deze administratiekosten kwalificeren als onvermijdbare kosten.

201. Met betrekking tot de presentatie van tarieven exclusief onvermijdbare kosten in de *flexi search tabs*, neemt de Consumentenautoriteit in acht dat zodra de consument een keuze voor een vlucht maakt door op een *flexi search tab* te klikken, ook de onvermijdbare kosten (afgezien van de

administratiekosten) worden weergegeven in de rechterkolom van de pagina's van het boekingsproces. Voorts dient te worden meegewogen dat bij de aanbiedingen voor "goedkope vluchten" op de homepage van www.ryanair.com de vluchtprijzen wel zijn weergegeven inclusief de onvermijdbare kosten (afgezien van de administratiekosten). De consument kon aldus, daar waar hij gebruik maakte van de *flexi search tabs* vroeg in het boekingsproces op de hoogte raken van de onvermijdbare bijkomende kosten (afgezien van de administratiekosten). Wel moet ervan uitgegaan worden dat de consument op het moment dat hij op de hoogte kon raken van de bijkomende kosten, in principe op basis van de onvolledige prijsvermelding in de *flexi search tabs* al de keuze had gemaakt om zijn vliegreis bij Ryanair te boeken en al met het boekingsproces was begonnen. Per 18 mei 2012 heeft Ryanair de *flexi search tabs* aangepast; deze gedraging heeft daarmee ongeveer 4 maanden geduurd. Gelet op het vorenstaande kwalificeert de Consumentenautoriteit dit gedeelte van de overtreding als ernstig.

202. De overtreding betreffende het niet noemen van de administratiekosten ziet op alle door Ryanair gepresenteerde tarieven. Dit wil zeggen dat de consument (vrijwel) altijd met een hogere vluchtprijs wordt geconfronteerd dan die Ryanair voorspiegelt. Voor het bepalen van de ernst van dit gedeelte van de overtreding acht de Consumentenautoriteit voorts van belang dat gelet op de presentatie van een en ander de administratiekosten rechtstreekse samenhang vertonen met de betalingswijze; Ryanair doet immers voorkomen dat het van de betaalmethode afhangt of administratiekosten verschuldigd zijn. Het ligt vanwege de samenhang van de administratiekosten met de betaalmethode, in de lijn der verwachting dat de administratiekosten per boeking (betaling) en niet zoals in werkelijkheid per enkele reis per persoon verschuldigd zijn. Doordat de administratiekosten per enkele reis per persoon worden berekend lopen deze onvermijdbare en voorzienbare kosten aanzienlijk op. Deze handelwijze van Ryanair acht de Consumentenautoriteit zeer schadelijk voor het consumentenvertrouwen. Om die reden kwalificeert dit gedeelte van de overtreding als zeer ernstig. De Consumentenautoriteit neemt voor deze gedraging een duur in aanmerking van elf maanden.

203. Het vorenstaande in aanmerking genomen beoordeelt de Consumentenautoriteit de overtreding van artikel 23, eerste lid, van de Luchtvaartverordening als zeer ernstig.

204. De Consumentenautoriteit is uit het dossier en op grond van hetgeen Ryanair in haar schriftelijke en mondeling zienswijze heeft aangevoerd, niet bekend geworden met omstandigheden op grond waarvan moet worden geconcludeerd dat de onderhavige overtreding niet aan Ryanair kan worden verweten. Evenmin is de Consumentenautoriteit bekend geworden met omstandigheden waaronder de overtreding is begaan dan wel omstandigheden waarin Ryanair verkeert, die van invloed zijn op de vaststelling van de basisboete.

205. Gelet op het vorenstaande wordt de basisboete vastgesteld op EUR 70.000,-.

11.2.2. Misleidende handelspraktijk (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, van het BW)

206. Artikel 8.8 Whc verbiedt handelaren oneerlijke handelspraktijken als bedoeld in Boek 6, Titel 3, Afdeling 3A van het BW (artikelen 6:193a tot en met 6:193i) te verrichten. Met voornoemde bepalingen inzake oneerlijke handelspraktijken is de Europese richtlijn oneerlijke handelspraktijken geïmplementeerd.[72] Met de richtlijn wordt beoogd oneerlijke handelspraktijken tegen te gaan met een hoog niveau van rechtsbescherming omdat deze handelspraktijken het vertrouwen van consumenten in de markt ondermijnen en aan het maken van goede keuzes door consumenten in de weg staan.[73] Het schenden van het verbod oneerlijke handelspraktijken te verrichten vormt op zichzelf al een zeer ernstige inbreuk op het consumentenvertrouwen. Inbreuken bestaande uit oneerlijke handelspraktijken die – zoals hier het geval is – voorkomen op de zwarte lijsten (artikelen 6:193g en 6:193i BW) hebben met name een zeer aanzienlijke negatieve invloed op het consumentenvertrouwen en moeten daarom in beginsel zwaarder worden beboet dan andere oneerlijke handelspraktijken. Overtreding van artikel 8.8 Whc is beboetbaar met ten hoogste EUR 450.000,-.

207. De navolgende factoren acht de Consumentenautoriteit relevant bij de beoordeling van de ernst van de overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, BW. Ryanair heeft in de Nederlandse taal haar diensten aangeboden aan Nederlandse consumenten, zonder daarbij duidelijk te maken dat desgewenst rechtstreeks contact – via het contactformulier dan wel telefonisch – met Ryanair alleen in de Engelse taal kan plaatsvinden. De Consumentenautoriteit neemt in aanmerking dat de onmogelijkheid voor Nederlandse consumenten om in hun eigen taal rechtstreeks met Ryanair te communiceren, terwijl op basis van het boekingsproces de verwachting leeft dat dat wel kan, ernstige schade aan het consumentenvertrouwen kan toebrengen. Ten aanzien van het argument van Ryanair dat veel Nederlandse consumenten de Engelse taal beheersen, overweegt de Consumentenautoriteit het volgende. Veel Nederlandse consumenten beheersen de Engelse taal tot op zekere hoogte. Dit neemt evenwel niet weg dat de gemiddelde Nederlandse consument, als deze wordt geconfronteerd met een medewerker van Ryanair wiens moedertaal Engels is, in een nadelige positie verkeert ten opzichte van (die medewerker van) Ryanair. De Consumentenautoriteit weegt voorts de duur van de overtreding van zes maanden mee.

208. Het vorenstaande in aanmerking nemend kwalificeert de Consumentenautoriteit de overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, onder h, van het BW als ernstig.

209. De Consumentenautoriteit is uit het dossier en op grond van hetgeen Ryanair in haar schriftelijke en mondeling zienswijze heeft aangevoerd, niet bekend geworden met omstandigheden op grond waarvan moet worden geconcludeerd dat de onderhavige overtreding niet aan Ryanair kan worden verweten. Evenmin is de Consumentenautoriteit bekend geworden met

[72] Richtlijn 2005/29/EG, 11 mei 2005, PbEU L 149.
[73] Kamerstukken II 2006/2007, 30 928, nr. 3, pagina 1 (MvT).

omstandigheden waaronder de overtreding is begaan dan wel omstandigheden waarin Ryanair verkeert, die van invloed zijn op de vaststelling van de basisboete.

210. De Consumentenautoriteit acht gelet op het vorenstaande een basisboete van EUR 180.000,- gepast.

11.2.3. Middelen ter kennisneming en herstel van niet gewilde handelingen (artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, van het BW)

211. Ten aanzien van de overtreden norm van artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, BW merkt de Consumentenautoriteit allereerst op dat artikel 6:227c, eerste lid, BW onderdeel is van de implementatie van de Europese richtlijn inzake elektronische handel.[74] Deze richtlijn beoogt onder andere het vertrouwen in de elektronische handel te waarborgen. In dat kader voorziet de richtlijn erin dat – mede gelet op het feit dat er bij het sluiten van de overeenkomst geen rechtstreeks contact is tussen de aanbieder en de consument – verleners van diensten van de informatiemaatschappij passende, doeltreffende en toegankelijke middelen ter beschikking gesteld worden waarmee de consument op de hoogte kan raken van door hem niet gewilde handelingen en waarmee hij deze kan herstellen alvorens de overeenkomst tot stand komt. Overtreding van artikel 8.2 Whc kan worden beboet met ten hoogste EUR 78.000,-.

212. De Consumentenautoriteit wijst er met betrekking tot de onderhavige zaak op dat de consument in het boekingsproces gegevens invoert in een geautomatiseerd programma, zonder dat er rechtstreeks contact is met Ryanair. Een onbedoelde muisklik dan wel een typefout is gemakkelijk gemaakt en kan gevolgen hebben voor de consument die variëren van ongemak tot financiële schade. Daarom acht de Consumentenautoriteit het van groot belang dat verleners van een dienst van de informatiemaatschappij artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, BW naleven. Dat geldt in het onderhavige geval te meer omdat het businessmodel van Ryanair (unbundling of the fare) zodanig is dat de consument veel keuzemogelijkheden worden aangeboden. Daar komt nog bij dat in het boekingsproces ook diensten (reisverzekering, huurauto) en producten (handbagagekoffers) aangeboden worden die in wezen los staan van het boeken van vliegtickets als zodanig. Dit maakt het boekingsproces op de website van Ryanair relatief complex hetgeen de kans op ongewilde bedieningshandelingen aanmerkelijk vergroot.

213. Ten aanzien van het bieden van de mogelijkheid van het ontdekken van ongewilde bedieningshandelingen weegt de Consumentenautoriteit mee dat Ryanair tijdens een groot deel van het boekingsproces, waaronder ook tegen het einde van het boekingsproces, een specificatie toont van de kosten. In deze specificatie worden – naast voorzienbare, onvermijdbare kosten als toeslagen – ook extra kosten weergegeven die gerelateerd zijn aan keuzes die de consument heeft gemaakt bij de boeking, bijvoorbeeld ten aanzien van het vervoer van bagage of voorrang bij het instappen. Aan de hand van de specificatie kan de consument eventuele ongewilde keuzes ontdekken. Ryanair

[74] Richtlijn 2000/31/EG, PbEG L 178.

laat evenwel na om naast de kostenspecificatie ook de ingevoerde personalia van de reizigers te tonen zodat eventuele typefouten niet (gemakkelijk) kunnen worden opgemerkt. De Consumentenautoriteit benadrukt in dit verband dat het bij vliegtickets essentieel is dat de personalia correct op de vliegtickets zijn vermeld.

214. Met betrekking tot de mogelijkheid om ongewilde handelingen te kunnen herstellen alvorens de boeking tot stand komt, overweegt de Consumentenautoriteit dat Ryanair daarvoor helemaal geen passende en doeltreffende middelen biedt. De consument staat namelijk slechts de mogelijkheid ter beschikking om met de "Terug-button" van zijn browser naar (de) vorige webpagina('s) te gaan. De aanvankelijk op die vorige webpagina('s) ingevulde gegevens gaan daarmee evenwel (grotendeels) verloren zodat de consument het boekingsproces weer (vrijwel) helemaal opnieuw moet doorlopen en alle gevraagde gegevens en keuzemogelijkheden opnieuw moet maken. Daarbij doet zich – mede gezien de complexiteit van het boekingsproces – de mogelijkheid voor dat de consument wederom fouten maakt. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit kunnen deze tekortkomingen het consumentenvertrouwen met betrekking tot elektronische handel nadelig beïnvloeden.

215. Ryanair heeft lopende het onderzoek aanpassingen verricht aan het boekingsproces die eruit bestaan dat als de consument met de "Terug-button" van zijn browser (de) vorige webpagina('s) oproept de eerder ingevoerde gegevens bewaard zijn. Uit hetgeen door Ryanair ter hoorzitting is verklaard leidt de Consumentenautoriteit evenwel af dat slechts de ingevoerde personalia, maar niet de ingevoerde selecties (keuzemogelijkheden) worden bewaard. Zoals ook hiervoor in randnummer 155 en 156 is overwogen volstaat deze aanpassing niet om de overtreding ongedaan te maken. De overtreding wordt daarom geacht na de (eerste) vaststelling ervan op 13 januari 2012 thans niet te zijn beëindigd. De Consumentenautoriteit neemt voor de beboeting in aanmerking dat de overtreding dertien maanden heeft geduurd.

216. Gelet op het vorenstaande kwalificeert de Consumentenautoriteit de overtreding van artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, BW als ernstig.

217. De Consumentenautoriteit is uit het dossier en op grond van hetgeen Ryanair in haar schriftelijke en mondeling zienswijze heeft aangevoerd, niet bekend geworden met omstandigheden op grond waarvan moet worden geconcludeerd dat de onderhavige overtreding niet aan Ryanair kan worden verweten. Evenmin is de Consumentenautoriteit bekend geworden met omstandigheden waaronder de overtreding is begaan dan wel omstandigheden waarin Ryanair verkeert, die van invloed zijn op de vaststelling van de basisboete.

218. De Consumentenautoriteit stelt de basisboete vast op EUR 60.000,-.

11.2.4. Vermelden van een e-mailadres (artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW)

219. Alvorens een oordeel te geven over de ernst van de gedragingen van Ryanair die de overtreding van artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b BW opleveren, gaat de Consumentenautoriteit in op de geschonden norm. Artikel 3:15d BW is onderdeel van de implementatie van de Europese richtlijn inzake elektronische handel.[75] Deze richtlijn beoogt onder andere het vertrouwen in de elektronische handel te waarborgen. In dit verband heeft de Europese wetgever in aanmerking genomen dat bij elektronische handel een overeenkomst tussen de consument en de handelaar tot stand komt zonder dat er rechtstreeks contact is. Het is daarom voor de consument van belang dat hij weet met wie hij van doen heeft en dat hij desgewenst gemakkelijk contact met de handelaar kan opnemen. Om die reden heeft de (Europese) wetgever het noodzakelijk gevonden te bepalen dat de verlener van een dienst van de informatiemaatschappij zijn e-mailadres aan consumenten ter beschikking stelt en daarnaast nog andere gegevens verstrekt die een snel contact en rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken. Overtreding van artikel 8.2 Whc is beboetbaar met ten hoogste EUR 78.000,-.

220. Ten aanzien van de ernst van de gedragingen van Ryanair betreffende het niet vermelden van een e-mailadres op de website www.ryanair.com neemt de Consumentenautoriteit het volgende in aanmerking. De Consumentenautoriteit wijst erop dat ook in het onderhavige geval sprake is van elektronische handel waarbij een overeenkomst tot stand komt langs elektronische weg zonder dat er rechtstreeks contact tussen de aanbieder (Ryanair) en de consument tot stand komt. Zoals hiervoor reeds is overwogen is het van groot belang dat consumenten in dergelijke gevallen gemakkelijk contact kunnen leggen met Ryanair en vervolgens rechtstreeks en effectief met Ryanair kunnen communiceren, bijvoorbeeld in het kader van nazorg. Nu Ryanair – anders dan in artikel 3:15d BW wordt voorgeschreven – haar e-mailadres niet kenbaar maakt op haar website, werpt Ryanair een obstakel op voor de consument om rechtstreeks en effectief te communiceren met Ryanair. Daarbij wijst de Consumentenautoriteit erop dat in het bijzonder bij elektronische handel e-mailcorrespondentie een aangewezen communicatiemedium is.

221. In het kader van de beoordeling van de ernst van de onderhavige overtreding moet evenwel ook – in het voordeel van Ryanair – worden meegewogen dat Ryanair de consument wel in staat heeft gesteld contact op te nemen en te communiceren met Ryanair door het aanbieden op de website van een contactformulier en door telefoonnummers ter beschikking te stellen.

222. De Consumentenautoriteit weegt voorts mee dat de overtreding voor het eerst is vastgesteld op 27 april 2012 en – gelet op hetgeen Ryanair heeft verklaard – thans nog steeds voortduurt. De overtreding duurt daarmee tien maanden.

[75] Richtlijn 2000/31/EG, PbEG L 178.

223. Het vorenstaande in overweging nemend oordeelt de Consumentenautoriteit dat de overtreding van artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b BW kwalificeert als ernstig.

224. De Consumentenautoriteit is uit het dossier en op grond van hetgeen Ryanair in haar schriftelijke en mondeling zienswijze heeft aangevoerd, niet bekend geworden met omstandigheden op grond waarvan moet worden geconcludeerd dat de onderhavige overtreding niet aan Ryanair kan worden verweten. Evenmin is de Consumentenautoriteit bekend geworden met omstandigheden waaronder de overtreding is begaan dan wel omstandigheden waarin Ryanair verkeert, die van invloed zijn op de vaststelling van de basisboete.

225. De Consumentenautoriteit stelt de basisboete gelet op het vorenstaande vast op EUR 60.000,-.

226. Gelet op het vorenstaande stelt de Consumentenautoriteit de basisboetes per overtreding vast op:
- EUR 70.000,- (artikel 23, eerste lid, Luchtvaartverordening)
- EUR 180.000,- (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, BW)
- EUR 60.000,- (artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, BW)
- EUR 60.000,- (artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid aanhef en onder b, BW).

11.3. Bijkomende omstandigheden; vaststelling van de boete

227. De boetebedragen per overtreding worden vastgesteld nadat de Consumentenautoriteit is nagegaan of sprake is van bijkomende omstandigheden die een verhoging dan wel een verlaging ten opzichte van de basisboete rechtvaardigen. Een verhoging van de basisboete kan bijvoorbeeld aangewezen zijn als sprake is van recidive of van obstructie van het onderzoek. Tot een verlaging van de basisboete kan bijvoorbeeld worden besloten ingeval een overtreder vergaande medewerking heeft verleend aan het onderzoek en daardoor het onderzoek van de Consumentenautoriteit heeft bespoedigd.

228. In dat verband is van belang dat Ryanair heeft aangegeven zich coöperatief te hebben opgesteld. De Consumentenautoriteit overweegt dienaangaande dat wil een overtreder in aanmerking komen voor een boeteverlaging op grond van vergaande medewerking, in het algemeen de medewerking aanzienlijk verder moeten zijn gegaan dan wat op grond van de wet van de overtreder kon worden verlangd. Een andere maatstaf die bij de beoordeling van vergaande medewerking een rol speelt is dat door de medewerking het onderzoek van de CA merkbaar is vergemakkelijkt.

229. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit ging de medewerking die Ryanair heeft verleend aan het onderzoek, niet verder dan hetgeen op grond van de wet mocht worden verlangd. Evenmin is sprake van een zodanige medewerking dat het onderzoek van de Consumentenautoriteit merkbaar vergemakkelijkt werd.

230. Voor het overige zijn de Consumentenautoriteit geen bijkomende omstandigheden bekend die een verhoging of een verlaging ten opzichte van de basisboetes rechtvaardigen. De Consumentenautoriteit stelt daarom de boetes vast als volgt:
- EUR 70.000,- (artikel 23, eerste lid, Luchtvaartverordening)
- EUR 180.000,- (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, BW)
- EUR 60.000,- (artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, BW)
- EUR 60.000,- (artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid aanhef en onder b, BW)

231. Het totaal aan opgelegde boetes komt daarmee op een bedrag van EUR 370.000,-.

11.4. Lasten onder dwangsom

Inleiding

232. De Consumentenautoriteit is op grond van artikel 2.9, aanhef en sub a, van de Whc bevoegd een last onder dwangsom op te leggen. Ingevolge artikel 2.10, eerste lid, van de Whc zijn op het opleggen van een last onder dwangsom de artikelen 5:32, tweede lid, tot en met 5:39 van de Algemene wet bestuursrecht van toepassing. De artikelen 5:48 tot en met 5:51 van de Algemene wet bestuursrecht en artikel 51 van het Wetboek van Strafrecht zijn van overeenkomstige toepassing.

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

Beëindigde en niet-beëindigde overtredingen

234. Ten aanzien van de overtreding van artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, BW en artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid aanhef en onder b, BW heeft de Consumentenautoriteit vastgesteld dat Ryanair haar handelspraktijken nog niet heeft aangepast en dat zij mitsdien nog steeds handelt in strijd met de wet.

235. Ten aanzien van de overtreding van artikel 23 van de Luchtvaartverordening. De Consumentenautoriteit heeft vastgesteld dat Ryanair haar website inmiddels zo heeft ingericht dat de prijzen die in de *flexi search tabs wordt* worden gepresenteerd, de vaste onvermijdbare kosten omvatten. In zoverre is de overtreding gestaakt. De Consumentenautoriteit stelt evenwel vast dat ten tijde van het opmaken van het rapport de overtreding voor zover die ziet op de aan de betaalmethode gerelateerde administratiekosten, nog niet was beëindigd. Ryanair heeft op de hoorzitting van 8 november 2012 weliswaar aangegeven dat zij haar website ter zake van de administratiekosten per 1 december 2012 zou aanpassen, maar zij heeft niet geconcretiseerd waaruit die aanpassingen bestaan. Derhalve moet ermee rekening gehouden worden dat de per 1 december 2012 voorgenomen aanpassingen – ook als ervan uitgegaan wordt dat die zijn uitgevoerd – onvoldoende zijn om (dit deel van) de overtreding als gestaakt te beschouwen. Om die reden acht de

Consumentenautoriteit het gerechtvaardigd om aan Ryanair ter zake van de overtreding van artikel 23 van de Luchtvaartverordening een last onder dwangsom op te leggen.

236. Ryanair heeft bij brief van 9 juli 2012 aangekondigd haar handelspraktijken zodanig aan te passen dat de overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, BW (misleidende handelspraktijk; taal van de *after sales* dienstverlening) zal zijn gestaakt.[76] Op de hoorzitting van 8 november 2012 is door Ryanair aangegeven dat op elke pagina van het boekingsproces wordt vermeld dat de *after sales* dienstverlening alleen beschikbaar is in de Engelse taal. Ten bewijze daarvan heeft zij ter zitting enkele schermafdrukken overgelegd. Nu daarmee voor consumenten al gedurende het boekingsproces duidelijk is dat de klantenservice enkel beschikbaar is in de Engelse taal, stelt de Consumentenautoriteit vast dat de overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, BW is beëindigd.

237. Gelet op het vorenstaande acht de Consumentenautoriteit het aangewezen om laten onder dwangsom op te leggen ter zake van de overtredingen van:
- artikel 23, eerste lid, Luchtvaartverordening;
- artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, BW;
- artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid aanhef en onder b, BW.

Inhoud van de lasten

<u>Last 1 ten aanzien van artikel 23 van de Luchtvaartverordening</u>

238. De Consumentenautoriteit gelast Ryanair op straffe van de verbeurte van een dwangsom om haar website www.ryanair.com/nl in overeenstemming te brengen met artikel 23 van de Luchtvaartverordening. Daartoe dient Ryanair steeds de definitieve vluchtprijs te vermelden inclusief de administratiekosten die feitelijk voorzienbaar en onvermijdbaar zijn en deze administratiekosten op te nemen in de specificatie van de vluchtprijs.

239. Ryanair dient aan voormelde last te voldoen op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 20.000,- per kalendermaand (waaronder begrepen een gedeelte van iedere kalendermaand) die zij niet aan de last heeft voldaan. De maximaal te verbeuren dwangsom bedraagt EUR 240.000,-.

<u>Last 2 ten aanzien van artikel 6:227c, eerste lid, van het BW:</u>

240. De Consumentenautoriteit gelast Ryanair op straffe van de verbeurte van een dwangsom om haar website www.ryanair.com/nl in overeenstemming te brengen met artikel 6:227c, eerste lid, van het BW. Daartoe dient Ryanair het boekingsproces op haar website www.ryanair.com/nl zo in te richten dat de consument alvorens tot aankoop van vliegtickets over te gaan (1) de door hem ingevoerde gegevens kan controleren teneinde van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte te geraken en (2) eventuele niet door hem gewilde handelingen kan aanpassen.

[76] Dossierstuk CA/IB/812/38, pagina 8 en bijlage (xiii).

241. Ryanair dient aan voormelde last te voldoen op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 20.000,- per kalendermaand (waaronder begrepen een gedeelte van iedere kalendermaand) die zij niet aan de last heeft voldaan. De maximaal te verbeuren dwangsom bedraagt EUR 240.000,-.

Last 3 ten aanzien van artikel 3:15d, eerste lid, onder b, van het BW:

242. De Consumentenautoriteit gelast Ryanair op straffe van de verbeurte van een dwangsom, om haar website www.ryanair.com/nl aan te passen zodat deze voldoet aan de vereisten van artikel 3:15d, eerste lid, onder b, van het BW. Daartoe dient Ryanair ofwel (1) een e-mailadres te vermelden op haar website op zodanige wijze dat het e-mailadres gemakkelijk rechtstreeks en permanent toegankelijk is en dat de consumenten in staat stelt rechtstreeks te kunnen communiceren met Ryanair, ofwel (2) dient Ryanair de procedure volgend op de ontvangst door Ryanair van een contactformulier, zodanig aan te passen dat daarmee rechtstreekse communicatie tussen de consument en Ryanair kan plaatsvinden op een wijze die gelijk is aan communicatie via e-mail.

243. Ryanair dient aan voormelde last te voldoen op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 20.000,- per kalendermaand (waaronder begrepen een gedeelte van iedere kalendermaand) die zij niet aan de last heeft voldaan. De maximaal te verbeuren dwangsom bedraagt EUR 240.000,-.

Begunstigingstermijn

244. De Consumentenautoriteit geeft Ryanair een termijn om aan de lasten 1 tot en met 3 te voldoen zonder dat een dwangsom wordt verbeurd. Bij de vaststelling van deze begunstigingstermijn houdt de Consumentenautoriteit enerzijds rekening met het standpunt van Ryanair dat het aanpassen van haar website – en met name het boekingsproces – enige tijd vergt. Anderzijds kent de Consumentenautoriteit er gewicht aan toe dat Ryanair reeds enige tijd op de hoogte is van de in het rapport vastgestelde overtredingen en dat overtredingen op de kortst mogelijke termijn moeten worden gestaakt.

245. De begunstigingstermijn bedraagt dertien weken. De begunstigingstermijn vangt aan op de dag na bekendmaking van dit besluit.

246. De Consumentenautoriteit geeft Ryanair dringend in overweging om de Consumentenautoriteit voor het einde van de begunstigingstermijn te informeren over de aanpassingen die zij heeft doorgevoerd om de opgelegde lasten na te leven.

B E S L U I T

De Consumentenautoriteit:

a) stelt vast dat Ryanair Limited overtredingen heeft begaan van
   1. Artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) nr. 1008/2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap;
   2. Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, BW;
   3. Artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, BW; en
   4. Artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, BW.

b) rekent de hiervoor onder a vastgestelde overtredingen toe aan Ryanair Limited, gevestigd te Dublin;

c) legt aan Ryanair Limited voor de hiervoor onder a vastgestelde overtredingen de navolgende boetes op:
   1. EUR 70.000,- ter zake van de overtreding van artikel 23, eerste lid, Verordening (EG) nr. 1008/2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap);
   2. EUR 180.000,- ter zake van de overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder h, BW;
   3. EUR 60.000,- ter zake van de overtreding van artikel 8.2 Whc juncto artikel 6:227c, eerste lid, BW; en
   4. EUR 60.000,- ter zake van de overtreding van artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder b, van het BW.

d) gelast Ryanair op straffe van de verbeurte van een dwangsom om haar website www.ryanair.com/nl in overeenstemming te brengen met artikel 23 van de Luchtvaartverordening. Daartoe dient Ryanair steeds de definitieve vluchtprijs te vermelden inclusief de administratiekosten die feitelijk voorzienbaar en onvermijdbaar zijn en deze administratiekosten op te nemen in de specificatie van de vluchtprijs. Ryanair dient uiterlijk dertien weken na de bekendmaking van dit besluit aan de last te hebben voldaan op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 20.000,- per kalendermaand (waaronder begrepen een gedeelte van iedere kalendermaand) die zij niet aan de last heeft voldaan. De maximaal te verbeuren dwangsom bedraagt EUR 240.000,-;

e) gelast Ryanair op straffe van de verbeurte van een dwangsom om haar website www.ryanair.com/nl in overeenstemming te brengen met artikel 6:227c, eerste lid, van het BW. Daartoe dient Ryanair uiterlijk dertien weken na de bekendmaking van dit besluit het boekingsproces op haar website www.ryanair.com/nl zo in te richten dat de consument alvorens tot aankoop van vliegtickets over te gaan (1) de door hem ingevoerde gegevens kan controleren teneinde van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte te geraken en (2) eventuele niet door hem gewilde handelingen kan aanpassen. Ryanair dient uiterlijk dertien weken na de bekendmaking van dit besluit aan de last te voldoen op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 20.000,- per kalendermaand (waaronder begrepen een gedeelte van iedere

kalendermaand) die zij niet aan de last heeft voldaan. De maximaal te verbeuren dwangsom bedraagt EUR 240.000,-;

f) gelast Ryanair op straffe van de verbeurte van een dwangsom, om haar website www.ryanair.com/nl aan te passen zodat deze voldoet aan de vereisten van artikel 3:15d, eerste lid, onder b, van het BW. Daartoe dient Ryanair ofwel (1) een e-mailadres te vermelden op haar website op zodanige wijze dat het e-mailadres gemakkelijk rechtstreeks en permanent toegankelijk is en dat de consumenten in staat stelt rechtstreeks te kunnen communiceren met Ryanair, ofwel (2) dient Ryanair de procedure volgend op de ontvangst door Ryanair van een contactformulier, zodanig aan te passen dat daarmee rechtstreekse communicatie tussen de consument en Ryanair kan plaatsvinden op een wijze die gelijk is aan communicatie via e-mail. Ryanair dient uiterlijk dertien weken na de bekendmaking van dit besluit aan voormelde last te voldoen op straffe van verbeurte van een dwangsom van EUR 20.000,- per kalendermaand (waaronder begrepen een gedeelte van iedere kalendermaand) die zij niet aan de last heeft voldaan. De maximaal te verbeuren dwangsom bedraagt EUR 240.000,-.

Dit besluit is gericht tot Ryanair Limited.

’s-Gravenhage, 26 februari 2013

w.g. mw. mr. B.C.M. van Buchem,
de Consumentenautoriteit

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtsreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Consumentenautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16759, 2500 BT, Den Haag.

De boetes dienen binnen 6 weken nadat het besluit op de in artikel 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven wijze bekend is gemaakt, te zijn betaald door storting op bankrekeningnummer 569.993.962 ten name van de Consumentenautoriteit, Postbus 16759, 2500 BT Den Haag, onder vermelding van het kenmerk van dit besluit. Na het verstrijken van deze termijn wordt de geldboete vermeerderd met de wettelijke rente.