

Autoriteit  
Consument & Markt



ANVR

Den Haag,

Aantal bijlage(n):

Uw kenmerk:

Ons kenmerk: ACM/DC/2017/202562

Contactpersoon: -

Onderwerp: 15.0107.29 Bagagekosten

Geachte

ACM ziet steeds vaker dat reisaanbieders ervoor kiezen om ruimbagage aan te bieden als optioneel element bij het boeken van een reis. De consument kan dan zelf kiezen of hij wel of niet gebruik wil maken van de mogelijkheid om (ruim)bagage mee te nemen. ACM ziet echter dat reisaanbieders niet altijd transparant genoeg zijn in de weergave van de kosten, bijvoorbeeld door ten onrechte niet te vermelden dat de prijzen exclusief ruimbagage zijn en/of deze kosten niet, of pas aan het einde van het boekingsproces, inzichtelijk te maken. In het overleg tussen ANVR en ACM op 28 maart jl. hebben we met elkaar gesproken over de problemen die ACM in dit verband ziet. Begrepen is dat ANVR binnenkort nadere communicatie op dit punt richting haar leden voorziet.

#### ***Duidelijke prijzen***

ACM hecht grote waarde aan duidelijke prijzen voor reizen. Het is belangrijk dat consumenten reizen goed kunnen vergelijken en op basis van volledige informatie kunnen kiezen. Dit draagt bij aan een gelijk speelveld tussen bedrijven. ACM vindt het daarom belangrijk dat reisaanbieders optionele kosten, zoals bagagekosten, op een juiste wijze vermelden. Deze brief geeft daar enige uitleg over. De regels zijn overigens opgenomen in het op 27 mei 2013 gepubliceerde document "Aandachtspunten voor handhaving van prijstransparantie in de reisbranche" dat via onze website beschikbaar is.

*ACM verzoekt ANVR om haar leden te wijzen op de regels voor het weergeven van optionele elementen en daarmee samenhangende kosten, zoals bagagekosten, tijdens het boekingsproces. ACM zou graag zien dat ANVR haar leden oproept de regels goed na te leven.*



### ***Optionele elementen***

Om te komen tot meer transparantie in de reisbranche heeft ACM in 2013 in vijf aandachtspunten kenbaar gemaakt waar haar focus ligt bij de handhaving van de wet. In dit document heeft ACM ook aandacht besteed aan optionele elementen. ACM verwacht dat reisaanbieders optionele elementen op duidelijke en transparante wijze bij de aanbidding meedelen. Indien de aanbieder er voor kiest elementen van de reisdienst als optioneel aan te bieden, zal hij duidelijk moeten zijn welke elementen wel bij de basisprijs zijn inbegrepen en welke niet. Deze optionele elementen moeten vanaf de start van het boekingsproces duidelijk zijn, zodat de consument ook de kosten van deze optionele elementen in zijn afweging kan meenemen.

### ***Wat betekent dit voor bagagekosten?***

Als de reisaanbieder bagage als optioneel element aanbiedt, dan geldt het volgende. Hij moet direct bij de start van het boekingsproces aangeven of bagage is inbegrepen. Met andere woorden, er moet duidelijke informatieverschaffing zijn over het feit dat alleen handbagage is inbegrepen bij prijzen van de aanbieder. Verder moet ook bij de start van het boekingsproces duidelijk worden wat de kosten zijn indien de consument meer bagage wil meenemen. Het is belangrijk wat de consument mag verwachten op basis van de aanbidding. Als de kosten niet duidelijk zijn voor de reisaanbieder, bijvoorbeeld omdat de uitvoerder verschillende tarieven rekent, dan verwachten wij bij het start van het boekingsproces een duidelijke verwijzing naar de tarieven van de uitvoerder.

### ***Als niet alle informatie past***

Hierbij geldt dat de hoeveelheid informatie die de aanbieder kan bieden afhankelijk zal zijn van het medium waar hij voor kiest. In een advertentie in de krant of een reclamespot op televisie kan bijvoorbeeld minder informatie staan dan op een (mobiele) website. Toch zal ook uit de advertentie duidelijk moeten blijken waar de consument die informatie kan vinden, bijvoorbeeld door verwijzing naar een (mobiele) website. Met name in situaties, waarbij de consument niet meer hetzelfde mag verwachten van de verschillende aanbiddingen die hij ziet, bijvoorbeeld doordat elementen van de reisdienst die voorheen in de totaalprijs waren verdisconteerd nu bij sommige aanbieders als een optioneel aanbod tot extra kosten kunnen leiden, is het belangrijk dat duidelijk is waar het aangeboden tarief op ziet.

### ***Tenslotte***

ACM hecht eraan dat reisaanbieders nog eens worden gewezen op de bestaande regels voor optionele elementen, nu zij bagagekosten steeds vaker als optioneel aanbieden. Wij stellen het op prijs dat u hieraan aandacht besteedt in de communicatie richting uw leden. ACM zal de komende tijd doorgaan met monitoren hoe reisaanbieders omgaan met het vermelden van optionele elementen. Indien daartoe aanleiding bestaat, zal ACM niet aarzelen om handhavend op te treden.

Autoriteit  
Consument & Markt



Mocht u vragen hebben naar aanleiding van deze brief, dan kunt u contact opnemen met ACM.

Ik vertrouw erop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,

