



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 2.9 Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een last onder dwangsom aan [VERTROUWELIJK]*, handelend onder de naam Reizendeal, wegens overtreding van artikel 8.2a en artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming.

Ons kenmerk ACM/UIT/625839

Zaaknummer ACM/23/181761

Datum 25 oktober 2024

1 Samenvatting

1. De ACM legt een last onder dwangsom op aan mevrouw [VERTROUWELIJK], eigenaar van Reizendeal (hierna: Reizendeal), voor overtreding van artikel 8.2a en artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc). Reizendeal verkoopt via de website www.reizendeals.nl pakketreizen aan consumenten. Reizendeal maakt hierbij gebruik van een veilingssysteem. Consumenten kunnen bieden op zogenoemde verrassingsreizen. De hoogste bidder wint de pakketreis. Reizendeal verstrekt op haar website onvolledige en onduidelijke informatie over de prijs van de pakketreis. Daarnaast voldoet de bestelknop niet aan de vereisten die gelden bij een overeenkomst op afstand. Ook informeert Reizendeal de consument niet duidelijk en in het oog springend en onmiddellijk over de totale prijs, voordat de consument een bod uitbrengt. Naar het oordeel van de ACM is de website onvoldoende aangepast om daarmee de geconstateerde overtredingen te beëindigen en beëindigd te houden.
2. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft onderzoek gedaan naar de handelspraktijken van Reizendeal. Aanleiding hiervoor waren meldingen van consumenten bij ACM ConsuWijzer en signalen vanuit verschillende (consumenten-)organisaties en de Belgische toezichthouder Federale Overheidsdienst Economie (hierna: FOD). Uit meldingen van consumenten blijkt dat zij ongewild vastzitten aan een pakketreis waarop zij een bod hebben uitgebracht. Het was voor deze consumenten onduidelijk waarop zij precies een bod uitbrachten en dat er extra kosten in rekening werden gebracht.
3. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Reizendeal voor de duur van twee jaar een last onder dwangsom op, die uiterlijk op 20 november 2024 moet zijn uitgevoerd. In het geval dat Reizendeal op die datum de overtredingen niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van EUR 8.000 per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan met een maximum van EUR 80.000.

2 Aanleiding en verloop van het onderzoek

4. De ACM is in juni 2022 in gesprek gegaan met Reizendeal over meldingen die zij ontving van consumenten over de handelspraktijk van Reizendeal.¹ Reizendeal heeft toen de website www.reizendeals.nl aangepast. De ACM zag na de aanpassing van de website geen aanleiding om verder onderzoek te doen.²
5. In oktober 2022 ontving de ACM opnieuw meldingen van consumenten over Reizendeal bij ACM ConsuWijzer³ en signalen vanuit verschillende (consumenten-)organisaties.
6. Toen de ACM de website van Reizendeal (www.reizendeals.nl) in juni 2023 bekeek, constateerde zij dat de in 2022 gedane aanpassingen⁴, waren teruggedraaid. Deze vaststelling, in combinatie met de nieuwe meldingen, was voor de ACM aanleiding een onderzoek te starten naar de handelspraktijk van Reizendeal.
7. Op 10 juli 2023 heeft de ACM Reizendeal uitgenodigd voor een gesprek op kantoor bij de ACM.⁵
8. Op 27 juli 2023 heeft de ACM een informatievordering gestuurd.⁶ Reizendeal heeft op 20 augustus 2023 hierop gereageerd.⁷
9. Op 20 december 2023 heeft de ACM een voornemen voor een last onder dwangsom gestuurd aan Reizendeal.⁸ Daarop heeft Reizendeal op 9 januari 2024 haar zienswijze gedeeld.⁹
10. Reizendeal heeft in ieder geval vanaf 23 januari 2024 de website aangepast.¹⁰ Reizendeal geeft in haar e-mail aan dat zij de informatievoorziening omtrent bijkomende kosten en betaalverplichting op haar website heeft verduidelijkt.
11. De ACM heeft in maart 2024 de website www.reizendeals.nl opnieuw gecontroleerd en vastgelegd.¹¹ De ACM is tot de conclusie gekomen dat de overtredingen ondanks de gedane aanpassingen, niet beëindigd zijn.¹²
12. Op 2 april 2024 heeft de ACM een e-mail gestuurd met de mededeling dat het toesturen van het besluit tot het opleggen van een last onder dwangsom vertraagd is en Reizendeal hierover nader bericht ontvangt.¹³
13. Op 17 juni 2024 is een wijziging van het voornemen toegestuurd. De ACM kondigt hierin aan dat er een overtreding wordt toegevoegd aan het voorgenomen besluit tot het opleggen van een last onder dwangsom.¹⁴ Reizendeal krijgt de gelegenheid om op dat punt ook een zienswijze te geven. Reizendeal heeft in reactie hierop uitstel voor het indienen van een zienswijze verzocht (2 weken na 2 juli 2024).¹⁵ Dit uitstel is verleend tot 9 juli 2024.¹⁶

*In de openbare versie van het besluit zijn delen van de tekst vervangen of weggelaten om reden van vertrouwelijkheid.

Vervangen of weggelaten delen zijn met vierkante haken aangegeven.

¹ ACM/22/178778 (zaaknummer); ACM/UIT/579126 (datum eerste contact: 2 juni 2022).

² ACM/UIT/581214.

³ ACM/INT/502100.

⁴ ACM/UIT/580428, ACM/IN/705350.

⁵ ACM/IN/808727 aangepaste uitwerking door Reizendeal, gesprek 10 juli 2023.

⁶ ACM/UIT/601876.

⁷ ACM/IN/797240.

⁸ ACM/UIT/608410.

⁹ ACM/IN/834455.

¹⁰ ACM/IN/838000.

¹¹ ACM/IN/497293 (biedproces ingelogd), ACM/UIT/617419 (website).

¹² ACM/UIT/617419.

¹³ ACM/UIT/618117.

¹⁴ ACM/UIT/623159.

¹⁵ ACM/IN/880770.

14. Op 8 juli 2024 heeft Reizendeal een zienswijze ingediend over de wijziging van het voornemen.¹⁷ De ACM heeft de zienswijze in haar beoordeling van dit besluit opgenomen.
15. Op 26 juli 2024 heeft een toezichthouder de website opnieuw vastgelegd.¹⁸ Hieruit blijkt dat de website van Reizendeal niet voldoet aan in dit besluit genoemde wet- en regelgeving.

3 Overtreder

16. Reizendeal is een eenmanszaak, de eigenaar is [VERTROUWELIJK]. Deze last onder dwangsom wordt opgelegd aan [VERTROUWELIJK] als eigenaar van de eenmanszaak Reizendeal (hierna: Reizendeal). Volgens het Handelsregister van de Kamer van Koophandel is Reizendeal op 1 november 2013 opgericht en is gevestigd in 's Gravenhage.¹⁹ De beschrijving van de werkzaamheden in het uittreksel van de Kamer van Koophandel luidt als volgt: *“reisorganisator, reisbureau, touroperator”*.

4 Bevoegdheid

17. De ACM is op grond van artikel 2.2 Whc belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, als bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc. In dit geval gaat het om wetgeving over oneerlijke handelspraktijken en informatieverplichtingen bij overeenkomsten op afstand.
18. De ACM kan handhavend optreden als sprake is van een inbreuk op de Whc, zoals bedoeld in artikel 1.1 Whc. Een inbreuk is een overtreding van de Whc die schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. Indien er sprake is van een inbreuk kan de ACM op grond van artikel 2.9, aanhef en onder a, Whc een last onder dwangsom opleggen. De overtredingen worden begaan op de website van Reizendeal. Een website heeft in potentie een groot bereik. De overtredingen brengen of kunnen daarmee schade toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten.

5 Overtredingen

5.1 Wettelijk kader

5.1.1 Toepassing regels oneerlijke handelspraktijken

19. Op grond van artikel 8.8 Whc is het een handelaar niet toegestaan om oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
20. Reizendeal handelt in de uitoefening van een bedrijf, te weten het aanbieden en verkopen van pakketreizen²⁰ aan consumenten. Daarmee is zij handelaar in de zin van artikel 6:193a, lid 1, aanhef en onder b, BW. De pakketreizen die Reizendeal aanbiedt zijn producten als bedoeld in artikel 6:193a, lid 1, aanhef en onder c, BW. De handelingen, gedragingen en commerciële

¹⁶ ACMUIT/623307.

¹⁷ ACM/IN/887358.

¹⁸ ACM/UIT/626068.

¹⁹ ACM/IN/855924.

²⁰ Definitie pakketreis volgens artikel 7:500, onder b, BW.

communicatie van Reizendeal houden rechtstreeks verband met de verkoopbevordering, verkoop of levering van deze producten. Reizendeal verricht daarmee handelspraktijken in de zin van artikel 6:193a, lid 1, aanhef en onder d, BW.

21. De verkoop van pakketreizen vindt plaats aan natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf (consumenten). De regels met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken zijn van toepassing op de gedragingen van Reizendeal.

5.1.2 Toepassing regels overeenkomsten op afstand

22. Op grond van artikel 8.2a Whc moet een handelaar die een overeenkomst aangaat waarop Afdeling 2B, Titel 5, van het Burgerlijk Wetboek 6 van toepassing is, die bepalingen in acht nemen.
23. Reizendeal is handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, onder b, BW en sluit overeenkomsten met consumenten via een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand. Dit gebeurt zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van Reizendeal en consument. Tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, wordt hierbij uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand. Dit gebeurt via de website www.reizendeals.nl. In geval van pakketreizen geldt artikel 6:230v, tweede en derde lid, BW.²¹ De overeenkomsten die Reizendeal sluit met de consument vallen daarmee onder de reikwijdte van artikel 8.2a Whc.

5.2 Overtreding 1: vermelding prijs

5.2.1 Wettelijk kader

Misleidende omissie

24. Van een misleidende omissie, als bedoeld in artikel 6:193d BW, is sprake wanneer essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een overeenkomst te nemen, wordt weggelaten, verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat wordt verstrekt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium en de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.

Essentiële informatie

25. In artikel 6:193f, BW is bepaald welke informatie (in ieder geval) essentieel is bij commerciële communicatie, reclame of marketing. De totaalprijs van de pakketreis, inclusief belastingen, en alle bijkomende vergoedingen, toeslagen en andere kosten zijn essentiële informatie. Als de bijkomende kosten, toeslagen en andere kosten redelijkerwijs niet van te voren kunnen worden berekend dan moet in elk geval opgave worden gedaan van de soort bijkomende kosten die alsnog voor rekening van de reiziger kunnen komen. Dit volgt uit artikel 6:193f, aanhef en onder c, BW jo. artikel 7:502, eerste lid, onder c, BW.

5.2.2 Handelwijze en beoordeling

Advertenties

26. Reizendeal is een reisorganisator²² en biedt op de website www.reizendeals.nl pakketreizen aan in de vorm van 'verrassingsreizen' via een veilingssysteem. Het aanbod varieert van

²¹ Volgt uit artikel 6:230h lid 5 BW.

²² ACM/IN/855924, in het uittreksel van de Kamer van Koophandel staat als activiteit 'reisorganisatie'.

verrassingsreizen, waarbij alleen het land van bestemming bekend is, tot reizen waarbij het land en stad van bestemming bekend is, maar de accommodatie nog niet. Het zijn vliegvakanties waarbij vooraf alleen de mogelijke luchthavens van vertrek en aankomst worden gemeld in de reisomschrijving.

27. Reizendeal beschikt over een Facebookpagina en adverteert op die pagina met haar aanbod.²³ Daarnaast maakt zij actief gebruik van internetadvertenties. In de advertenties wordt een beknopte reisomschrijving gegeven waarbij een biedbedrag wordt vermeld. Dit biedbedrag is een vanafprijs en wordt 'per persoon' aangeduid (bijvoorbeeld 'vanaf €179,- per persoon' of 'vanaf € 249 pp.'). Via de online advertenties kan doorgeklikt worden naar de website van Reizendeal (www.reizendeals.nl).

Biedproces via de website www.reizendeals.nl

28. De aanbiedingen op de website bevatten een biedbedrag, voorzien van een *countdowntimer*.²⁴ Een countdowntimer is een virtuele klok die aftelt. De countdowntimer begint met maximaal 15 minuten en loopt af tot 0 minuten. Als de timer naar 0 is afgelopen is de veiling gesloten en kan er niet meer geboden worden.

Vermelding (prijs)informatie op de homepage en veilingpagina

29. Op de homepage staan enkele lopende veilingen.²⁵ Deze veilingen bevatten een vanaf biedbedrag. Deze prijs wordt aangeduid als prijs (in kleine letters) 'p.p. o.b.v. 2 pers'. Als op een specifiek veilingaanbod wordt geklikt door middel van de bied nu-knop, volgt een standaard opbouw van de pagina met verschillende tabbladen.²⁶ Dit is de zogenoemde veilingpagina.
30. Op iedere veilingpagina²⁷, dit is de pagina waarop de consument terecht komt als hij op de homepage op de bied nu-knop klikt is de opbouw hetzelfde. De pagina bestaat uit enkele foto's en een omschrijving van de reis. Er zijn verschillende tabbladen (5 stuks) waar specifieke informatie terug te vinden is, te weten:
- tabblad 'omschrijving',
 - tabblad 'faciliteiten',
 - tabblad 'extra opties',
 - tabblad 'beschikbaarheid' en;
 - tabblad 'toeslagen'.
31. De ACM stelt vast dat Reizendeal belangrijke informatie over de prijs onduidelijk, dubbelzinnig danwel laat verstrekt. Deze overtreding bestaat uit drie (deel)onderwerpen:
- i. Vanaf prijs en presentatie van de prijs
 - ii. bijkomende kosten
 - iii. toeristenbelasting

i. Biedbedrag: vanaf prijs en presentatie aanbod

32. Reizendeal presenteert haar aanbod met een prijs. Daarnaast staat een knop met daarop vermeld: 'bied nu'. Informatie over de prijs wordt op meerdere punten op een onduidelijke wijze verstrekt. Ten eerste blijkt de prijs in de praktijk een 'vanaf' prijs, maar dit staat niet bij de prijs vermeld. Ten tweede is de prijsaanduiding 'p.p. o.b.v. 2 pers.' bovendien onduidelijk omdat dit een lastig te lezen afkorting is. Ten derde wordt de consument na het winnen van de veiling geconfronteerd met minimaal een verdubbeling van het biedbedrag omdat de reis standaard voor

²³ Voorbeeld facebookadvertenties zie: ACM/UIT/617419.

²⁴ ACM/UIT/617419 p. 10 en ACM/IN/497293, p. 7.

²⁵ ACM/UIT/617419, p. 3, 4 en 5.

²⁶ Zie ook bijlage, onder 1).

²⁷ ACM/UIT/617419, p. 10-15.

twee personen wordt aangegaan. Dit terwijl het biedbedrag gebaseerd is op één persoon. Er wordt bij dit aanbod nergens duidelijk gemaakt dat de consument een bod op een prijs uitbrengt die uiteindelijk tweemaal moet worden betaald. Als Reizendeal ervoor kiest om de reis standaard voor 2 personen aan te bieden en in rekening te brengen, dient zij de prijs te baseren op een vanaf prijs voor 2 personen.

Afbeelding prijsvermelding homepage:



0 uur 00 min 11 sec

3-Daagse stedentrip Venetië.
Inclusief vluchten & verblijf

€ 149,- p.p. o.b.v. 2 pers.

Bied Nu!

ii Onvermijdbare kosten

33. In het voornemen²⁸ van 27 december 2023 staat dat Reizendeal onvermijdbare kosten in de vorm van boekingskosten van 35 euro niet in de totaalprijs heeft opgenomen. Reizendeal heeft in haar tweede zienswijze²⁹ van 8 juli 2024 aangegeven dat de website op dit punt is aangepast en de boekingskosten inmiddels zijn opgenomen in de biedprijs. De biedprijs wordt dus inclusief boekingskosten getoond. De ACM heeft de website daarop gecontroleerd³⁰ en geconstateerd dat dit (in ieder geval vanaf 17 juli 2024) het geval is.

iii Toeristenbelasting

34. De toeristenbelasting moet in de prijs op de homepage worden opgenomen, als deze vooraf bekend is. In artikel 6:193f, aanhef en onder c, BW j.o. artikel 7:502, eerste lid, onder c, BW staat namelijk dat de totaalprijs van de pakketreis inclusief belastingen moeten worden vermeld. Omdat Reizendeal verrassingsreizen aanbiedt, zijn kosten als toeristenbelasting vaak niet vooraf bekend, bijvoorbeeld: de gemeente waar het vakantieverblijf zich bevindt en het aantal sterren van de accommodatie. Dat er bij elke reis toeristenbelasting moet worden betaald staat vast. Hoe hoog dit bedrag is, is op voorhand niet duidelijk. Zoals in randnummer 25 van dit besluit is uitgelegd, moet wanneer de hoogte van de bijkomende kosten niet op voorhand kan worden berekend, het soort kosten worden vermeld. Dat doet Reizendeal niet. Op de homepage staat bij de prijs niet vermeld dat de consument toeristenbelasting dient te betalen.

²⁸ ACM/UIT/611599.

²⁹ ACM/IN/887358 (zienswijze op gewijzigd voornemen).

³⁰ ACM/INT/506911.

35. Essentiële informatie over de prijs, en bijkomende kosten zoals toeristenbelasting wordt door Reizendeal onduidelijk, onbegrijpelijk danwel laat verstrekt. Dit, terwijl een consument *voorafgaand* aan een transactie goed geïnformeerd moet worden om te voorkomen dat hij door een gebrek aan essentiële informatie over de aangeboden dienst, een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen dat hij, indien hij wel goed was geïnformeerd, niet had genomen.
36. De prijs is voor de consument een van de belangrijkste aspecten van een product. Als in dit geval de consument wel goed en volledig was geïnformeerd over de prijs, had hij een ander besluit over de transactie kunnen nemen of genomen. Meldingen van consumenten en andere signaleringen over de handelspraktijk van Reizendeal bevestigen dit beeld.³¹
37. Gelet op artikel 6:193d, vierde lid, BW, betreft de ACM ook in haar beoordeling dat een consument die wordt geconfronteerd met een aflopende timer tijdsdruk ervaart om een bod uit te brengen. Consumenten zijn eerder geneigd een (impuls) aankoop te doen in geval er schaarste gecreëerd wordt.³²

Conclusie

38. Gelet op het voorgaande stelt de ACM vast dat Reizendeal deze essentiële informatie op onduidelijke, onbegrijpelijke wijze, danwel laat verstrekt. De prijsaanduiding 'pp. o.b.v. 2 p' is onduidelijk en dubbelzinnig vermeld. De toeristenbelasting wordt niet op de homepage vermeld. Als de consument duidelijker, begrijpelijker en tijdig geïnformeerd zou worden over de prijs en bijkomende kosten, dan had hij mogelijk een ander besluit genomen over de overeenkomst. Dit levert een overtreding op van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193d jo. artikel 6:193f, aanhef en onder c, BW jo. artikel 7:502, eerste lid, onder c BW.

5.3 Overtreding 2: betaalknop

5.3.1 Wettelijk kader

39. Uit artikel 6:230v, derde lid, BW volgt dat de consument een aanbod pas kan aanvaarden, nadat hem op onmiskenbare wijze duidelijk is gemaakt dat de bestelling een betaalverplichting inhoudt. Deze aanvaarding gebeurt ook op de website van Reizendeal, door gebruik van een biedknop. Deze knop moet voorzien zijn van een ondubbelzinnige formulering, waaruit blijkt dat de consument een betalingsverplichting aangaat. De wet geeft als voorbeeld 'bestelling met betalingsverplichting'. De handelaar richt zijn elektronische bestelproces op zodanige wijze in dat de consument een aanbod niet kan aanvaarden dan nadat hem op niet voor misverstand vatbare wijze duidelijk is gemaakt dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt. Als de aanvaarding geschiedt door gebruik van een knop of soortgelijke functie is hieraan voldaan als bij het plaatsen van de bestelling in niet voor misverstand vatbare termen en op goed leesbare wijze blijkt dat de aanvaarding een betalingsverplichting jegens de handelaar inhoudt.

5.3.2 Handelswijze en beoordeling

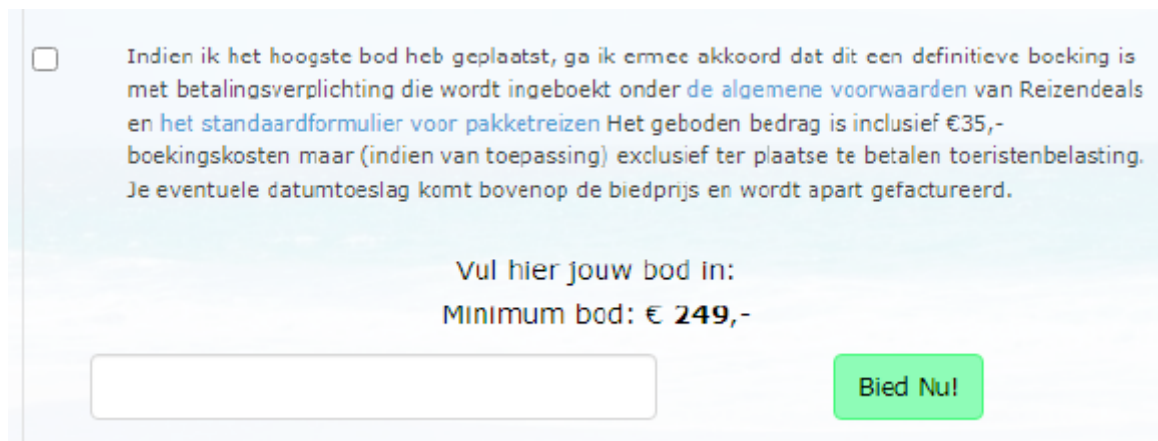
40. Bij Reizendeal is het elektronisch bestelproces zo ingericht dat als de consument wil ingaan op het aanbod op de veilingpagina, hij op een (eerste) 'bied nu' knop op de veilingpagina moet klikken. Vervolgens moet hij een account aanmaken (voor zover hij dat nog niet heeft) en/of logt hij in.

³¹ ACM/INT/502100, ACM/INT/495390, [Meer dan 100 Belgen dienden klacht in tegen Reizendeals.nl \(hln.be\)](https://www.acm.nl/nl/Meer-dan-100-Belgen-dienden-klacht-in-tegen-Reizendeals.nl-hln-be).

³² ACM/INT/505379 Chan et al, The state of online impulse buying research: A literature analysis, Information and Management, 2016; C. Hodgkinson, 'Fear of missing out' (FOMO) marketing appeals: A conceptual model, Journal of Marketing Communications, 2016, pp. 1-23.

Voordat de consument daadwerkelijk kan gaan bieden, moet hij eerst een vinkje zetten in een hokje waarnaast de volgende tekst staat vermeld:

Afbeelding: 'bied nu'-knop³³



☐ Indien ik het hoogste bod heb geplaatst, ga ik ermee akkoord dat dit een definitieve boeking is met betalingsverplichting die wordt ingeboekt onder de algemene voorwaarden van Reizendeals en het standaardformulier voor pakketreizen. Het geboden bedrag is inclusief €35,- boekingskosten maar (indien van toepassing) exclusief ter plaatse te betalen toeristenbelasting. Je eventuele datumtoeslag komt bovenop de biedprijs en wordt apart gefactureerd.

Vul hier jouw bod in:
Minimum bod: € 249,-

Bied Nu!

41. De consument vult vervolgens een biedbedrag in en klikt op een tweede bied nu-knop³⁴. Heeft de consument het hoogste bod uitgebracht? Dan heeft hij de veiling gewonnen, dan gaat de consument akkoord dat dit een definitieve boeking is met betalingsverplichting.
42. Reizendeal geeft aan dat zij met de wijze waarop zij consumenten informeert over de - mogelijke- betalingsverplichting, voldoet aan de geldende regelgeving. Reizendeal benadrukt dat het hier gaat om een veiling waarbij het vooraf niet duidelijk is of de consument de hoogste bidder is. Om deze reden kan er volgens Reizendeal geen betaalknop worden gebruikt. Andere vergelijkbare websites met een veilingssysteem gebruiken ook geen betaalknop maar een biedknop.³⁵
43. Reizendeal geeft verder aan dat zij heel duidelijk communiceert over het feit dat er een betalingsverplichting vastzit aan het hoogst uitgebrachte bod. In het boekingsproces is ingebouwd dat bij de 'bied nu' knop een hokje aangevinkt moet worden waarbij de tekst vermeld staat dat er een betalingsverplichting geldt. De consument kan geen bod uitbrengen, als hij dit hokje niet heeft aangevinkt. Daarnaast staat bij het definitief plaatsen van het bod opnieuw vermeld: 'Als je de deal wint, ben je verplicht de deal te betalen.'³⁶
44. De ACM stelt vast dat de bied nu-knop op de veilingpagina van Reizendeal ook een betaalknop is gezien de hiervoor genoemde tekst bij het aan te vinken hokje. De bied nu-knop van Reizendeal is in strijd met artikel 6:230v, derde lid, BW. Een tekst waaruit de betalingsverplichting blijkt, moet op de betaalknop (in dit geval de biedknop) zelf staan.³⁷ Het moet voor de consument duidelijk zijn dat hij een betalingsverplichting aangaat als hij het hoogste bod heeft uitgebracht. Er moet volgens het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJEU) uitsluitend gekeken worden naar de woorden op de betaalknop. Met andere omstandigheden van het bestelproces moet geen rekening worden gehouden.³⁸ Ook maakt het niet uit of er sprake is van een voorwaardelijke of onvoorwaardelijke betalingsverplichting, aldus het HvJEU.³⁹ Op de betaalknop van Reizendeal ontbreekt de tekst dat de consument een betalingsverplichting aangaat als hij de hoogste bidder is. Reizendeal begaat hiermee een overtreding van artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230v, derde lid, BW.

³³ ACM/INT/497293, p. 9.

³⁴ De tweede bied nu – knop is de daadwerkelijke betaalknop.

³⁵ ACM/IN/834455, pagina 3.

³⁶ ACM/IN/834455, pagina 3-4.

³⁷ Zie bijvoorbeeld ECLI:NL:RBNHO:2023:9106, r.o. 2.5, ECLI:NL:RBROT:2022:8559, r.o. 4.3. en arrest HvJ EU, C-249/21, 7 april 2021.

³⁸ Zie arrest HvJ EU, C-249/21, 7 april 2021, r.o. 28-30 en 32.

³⁹ Zie arrest HvJ EU, C-400/22, 30 mei 2024, r.o. 46.

5.4 Overtreding 3: datumtoeslag niet in totaalprijs

5.4.1 Wettelijk kader

45. Uit artikel 8.2a Whc volgt dat indien een handelaar⁴⁰ een overeenkomst aangaat waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, die bepalingen van die afdeling in acht moet nemen. Op grond van artikel 6:230v, tweede lid, BW jo. artikel 6:230m, eerste lid, onder e, BW, moet de handelaar, voordat op een elektronische wijze een overeenkomst op afstand wordt gesloten waaruit een betalingsverplichting voor de consument voortvloeit, de consument op een duidelijke en in het oog springende manier en onmiddellijk voordat de consument zijn bestelling plaatst, informeren over (onder andere) de totale prijs van het product of de dienst. Uit overweging 39 van de preambule van de Richtlijn consumentenrechten⁴¹ volgt dat een consument onder meer informatie over de totaalprijs moet kunnen lezen en begrijpen voordat hij een bestelling plaatst. De informatieverplichtingen moeten daarom worden getoond in de nabijheid van de plaats waar om bevestiging van de bestelling wordt gevraagd.

5.4.2 Handelswijze en beoordeling

46. Voordat een consument een bod kan plaatsen moet de consument zijn ingelogd op de website. Daarna kan hij een vertrekdatum selecteren.⁴² Op de veilingpagina wordt in het tabblad 'beschikbaarheid' in de vorm van een kalender, per maand de beschikbare vertrekdagen weergegeven.⁴³ De beschikbare vertrekdagen hebben in de kalender een groene kleur en de niet beschikbare dagen een roze kleur⁴⁴:

Afbeelding: vermelding datumtoeslag in kalender

***Selecteer hier jouw vertrekdatum**

juni 2024

ma	di	wo	do	vr	za	zo
					1	2
3	4	5 €69 p.p.toeslag	6	7	8 €99 p.p.toeslag	9 €99 p.p.toeslag
10	11	12 €69 p.p.toeslag	13	14	15 €99 p.p.toeslag	16 €99 p.p.toeslag
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

■ = Beschikbare vertrekdatum
■ = Niet beschikbare vertrekdatum

⁴⁰ Zoals bedoeld in artikel 6:230g, eerste lid, onder b, BW.

⁴¹ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad.

⁴² ACM/INT/497293, slide 9 t/m 17.

⁴³ ACM/UIT/617419, slide 22.

⁴⁴ ACM/UIT/617419, slide 22.

47. Bij een aantal beschikbare vertrekkedata staat onder de datum, in vet gedrukte letters, een euroteken gevolgd door twee cijfers en vervolgens niet vetgedrukt 'p.p. toeslag' weergegeven.⁴⁵ Dit wordt de 'datumtoeslag' genoemd.

48. In het tabblad 'omschrijving' staat nu onder het kopje 'datumtoeslagen' bijvoorbeeld het volgende:

Datumtoeslagen:

Alvorens jij meebiedt, selecteer je de datum van jouw vertrek in de kalender.

Staat erbij jouw gekozen vertrekkdatum een toeslag? Dan ontvang je hier een aparte factuur voor.

- Bij vertrek op vrijdag, zaterdag of zondag geldt een toeslag van € 30,- per persoon

- Bij vertrek in juni en september geldt een toeslag van € 69,- per persoon⁴⁶

49. Uit het tabblad 'beschikbaarheid' waar de kalender staat met de beschikbare vertrekkedata daarin vermeld, blijken de datumtoeslagen cumulatief te werken.⁴⁷ Dit betekent in de praktijk dat als de consument bijvoorbeeld vertrekt op een vrijdag, zaterdag of zondag in de maanden juni en september hij beide hiervoor genoemde datumtoeslagen verschuldigd is. In dat geval moet er 99 euro per persoon bij het biedbedrag worden opgeteld.

50. Voor deze bijkomende kosten ontvangt de consument een tweede factuur, nadat hij het bod heeft uitgebracht en de veiling heeft gewonnen. Dit bedrag wordt dus niet in een eerder stadium opgeteld bij de 'vanaf biedprijs', voordat de consument het definitieve bod uitbrengt. Terwijl deze kosten op dat moment al wel bekend zijn. Als er een toeslag geldt voor de gekozen vertrekkdatum dan betekent dit dat, op grond van artikel 6:230v, tweede lid, BW, onmiddellijk voordat de consument zijn definitieve bod uitbrengt op de veilingpagina, hij de totaalprijs moet zien inclusief deze datumtoeslag. De wijze waarop dit getoond moet worden is op een duidelijke en in het oog springende wijze.

51. Reizendeal betwist dat informatie over de datumtoeslag niet duidelijk zou worden verstrekt. Als er een toeslag geldt, staat dit volgens Reizendeal duidelijk op de website aangegeven. Reizendeal heeft in de kalender het woord 'toeslag' extra opgenomen. De consument kan er ook voor kiezen om op een dag te vertrekken waarop geen toeslag geldt. Omdat niet iedere bidder voor dezelfde opties kiest kan er geen zuivere vergelijking worden gemaakt tussen de bidders, als deze kosten wel bij de biedprijs worden opgeteld.⁴⁸

52. Reizendeal begaat een overtreding door, in het geval dat een datumtoeslag van toepassing is, deze niet bij de prijs op te tellen. De totaalprijs van de reis wordt niet getoond voordat de consument op de biedknop drukt. Artikel 6:230v, tweede lid, BW is bedoeld om de consument de kans te geven informatie over de totaalprijs te lezen en te begrijpen voordat hij een bestelling plaatst. In dit geval kan de consument de informatie niet begrijpen omdat de informatie onvolledig is. De totaalprijs van de reis wordt namelijk niet getoond. Dat de datumtoeslag wel in de kalender staat, doet hier niets aan af. De prijs die de consument ziet voordat hij een bod uitbrengt is niet de totaalprijs. Uit overweging 39 van de preambule van de Richtlijn consumentenrechten⁴⁹ volgt dat een consument onder meer informatie over de totaalprijs moet kunnen lezen en begrijpen voordat hij een bestelling plaatst. De informatie over de totaalprijs moet daarom worden getoond in de nabijheid van de plaats waar om bevestiging van de bestelling wordt gevraagd.

Conclusie

⁴⁵ ACM/UIT/617419, slide 22.

⁴⁶ ACM/UIT/617419 p. 13.

⁴⁷ ACM/UIT/617924.

⁴⁸ ACM/IN/887358, p. 2.

⁴⁹ Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad.

53. Als een consument kiest voor een vertrekdatum waarvoor een toeslag wordt berekend, wordt dit niet opgeteld in de totaalprijs. Er verschijnt in die gevallen niet op een duidelijke, in het oog springende manier een totaalprijs waarbij de datumtoeslag is opgeteld, voordat de consument op de 'bied nu' knop klikt. Daarmee voldoet Reizendeal niet aan de bepaling van artikel 6:230v, tweede lid, BW en is er sprake van een overtreding van artikel 8.2a Whc.

6 Maatregelen

54. Reizendeal moet ervoor zorgen dat haar handelspraktijk en de hierboven genoemde website⁵⁰, voldoet aan artikel 8.8 Whc, jo. artikel 6:193d jo. 6:193f, aanhef en onder c, BW jo. 7:502, eerste lid, onder c, BW en artikel 8.2a Whc, jo. 6:230v derde lid, BW en artikel 8.2a Whc, jo. artikel 6:230v tweede lid, BW.
- I. Dat betekent dat Reizendeal essentiële informatie over de prijs niet weglaat, verborgen houdt of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze, dan wel laat te verstrekken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Reizendeal moet de huidige wijze van prijsvermelding daarom aanpassen. Dit kan zij bijvoorbeeld doen door:
- Aanduiding biedbedrag 'p.p. o.b.v 2 pers.' aan te passen naar een prijs gebaseerd op 2 personen 'X bedrag, prijs op basis van 2 personen'. En hierbij te vermelden dat het om een 'vanaf' prijs gaat.
 - Alle onvermijdbare kosten, inclusief lokale belastingen en heffingen en voor zover redelijkerwijs te berekenen, worden in de totaalprijs (dus één bedrag) opgenomen.
 - Omdat het reisaanbod standaard voor twee personen is, dient hier in de berekening van de totaalprijs vanuit te worden gegaan.
 - Slechts in het geval de toeristenbelasting nog niet te berekenen is, kan in een bedrag voor de totale reis en voor 2 personen het minimale en maximale bedrag aan toeristenbelasting gemeld worden. Dit bedrag dient in hetzelfde lettertype- en grootte vermeld te worden op de homepage in één regel onder de prijs. Reizendeal kan er ook voor kiezen de toeristenbelasting in het biedbedrag te verdisconteren, zodat deze kosten niet afzonderlijk opgenomen hoeven te worden.
 - De prijs en de bijkomende vergoedingen, indien deze apart worden vermeld, moeten op eenzelfde manier worden gepresenteerd zonder verschillen in lay-out. Het zelfde lettertype en -grootte en kleur.
- II. De bestelknop aan te passen zodat duidelijk is dat er een betalingsverplichting is voor de consument. Bijvoorbeeld door de tekst '*bieden en betalingsverplichting*' te gebruiken en op de bestelknop te vermelden. Reizendeal kan daarbij de zinsnede opnemen dat de betalingsverplichting geldt voor de hoogste bidder.
- III. Op een duidelijke, in het oog springende manier de totaalprijs tonen, onmiddellijk voordat de overeenkomst tot stand komt. Dit kan zij doen door op basis van de gekozen vertrekdatum de totale prijs te tonen die geldt voor die desbetreffende vertrekdatum, voordat de consument daadwerkelijk het bod plaatst. Dit is een totaalprijs (biedbedrag) inclusief de datumtoeslag, op basis van het reisaanbod (dit is op basis van 2 personen). Indien de toeristenbelasting niet verdisconteerd is in de totaalprijs, dient deze ook hier vermeld te worden. Bijvoorbeeld door deze informatie over de totale prijs in een duidelijk lettertype in de buurt van de bestelknop te plaatsen, in een zogenaamd prijsoverzicht.
55. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Reizendeal een last onder dwangsom op die uiterlijk op 20 november 2024 datum moet zijn uitgevoerd. In geval Reizendeal op 20

⁵⁰ Dit behelst alle commerciële uitingen, waaronder advertenties, de mobiele website en eventueel toekomstige website waarbij dezelfde handelspraktijk wordt gevoerd.

november 2024 de overtredingen nog niet volledig heeft beëindigd verbeurt zij een dwangsom 8.000 euro per week of een gedeelte van de week met een maximum van 80.000 euro.

56. De hoogte van de dwangsom is gerelateerd aan de overtredingen en de aard van deze overtredingen. De ACM gaat er vanuit dat de hoogte van de dwangsom voor Reizendeal een voldoende prikkel zal zijn om aan deze lastgeving te voldoen. De dwangsom staat naar oordeel van de ACM in verhouding tot de geconstateerde overtredingen.

Voorschrift inzake verstrekken van gegevens

57. Reizendeal informeert de ACM schriftelijk over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom heeft voldaan.

Looptijd

58. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r Instellingswet (hierna lw), worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Begunstigingstermijn

59. Reizendeal dient uiterlijk 20 november 2024 aan de verplichtingen opgenomen in dit besluit te hebben voldaan. Daarmee heeft Reizendeal naar het oordeel van de ACM voldoende tijd om de geconstateerde overtredingen te beëindigen.

7 Besluit

60. De Autoriteit Consument en Markt legt aan Reizendeal een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:
- Reizendeal moet de overtredingen 8.2a Whc jo. artikel 6:230v, derde lid, BW en 8.8 van de Whc jo. 6:193d BW jo. 6:193f, aanhef en onder c, BW beëindigen en beëindigd houden.
 - Reizendeal kan dit doen door tijdig uitvoering te geven aan de maatregelen zoals onder randnummer 54 is beschreven van dit besluit.
 - Reizendeal moet de maatregelen van deze lastgeving uiterlijk 20 november 2024 hebben uitgevoerd. Indien Reizendeal niet, niet volledig, of niet tijdig aan deze lastgeving voldoet, zal Reizendeal een dwangsom van 8.000 euro per week of gedeelte van de week verbeuren, met een maximum van 80.000 euro.
 - De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r lw worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze

w.g.

drs. M.R. Leijten
bestuurslid