

Geachte heer/mevrouw,

De afgelopen tijd heeft u contact gehad met de Autoriteit Consument en Markt (ACM) in het kader van haar onderzoek naar onvermijdbare bijkomende kosten. Uit de gesprekken is gebleken dat u bereid bent om toe te werken naar prijzen die in één oogopslag zichtbaar en duidelijk zijn. De ACM heeft verschillende aanbieders van vakantiehuizen gesproken die het van belang vinden dat de gehele sector prijzen inclusief onvermijdbare bijkomende kosten toont. De ene aanbieder kan dit sneller realiseren dan de ander. Daardoor kan er een ongelijk speelveld ontstaan wanneer de consument vakantiehuizen gaat vergelijken.

De ACM vindt het van belang dat er zo snel mogelijk een gelijk speelveld ontstaat en dat consumenten een vakantiehuis kunnen boeken waarbij prijzen in één oogopslag zichtbaar en duidelijk zijn. Daarom stelt de ACM voor alle aanbieders van vakantiehuizen die betrokken zijn in haar onderzoek **15 september 2022** als uiterste termijn waarbinnen onvermijdbare bijkomende kosten in één oogopslag zichtbaar en duidelijk moeten zijn. Tevens zal zij dit communiceren aan de branchevereniging HISWA-RECRON. Daarmee kunnen consumenten in ieder geval voor de herfstvakantie een vakantiehuis boeken op basis van prijzen inclusief onvermijdbare bijkomende kosten.

Ik wil u erop wijzen dat de ACM al op 20 januari 2022 heeft aangekondigd wat zij verwacht van bedrijven en dat zij onderzoeken zal gaan starten. Ook hebben wij u de afgelopen weken specifieke aanbevelingen gegeven ten aanzien van uw handelspraktijk. U heeft dus voldoende tijd gehad om de verschillende mogelijkheden te onderzoeken en aanpassingen voor te bereiden en door te voeren op uw website(s).

Misleidende handelspraktijk

Indien u niet per 15 september 2022 prijzen toont die in één oogopslag zichtbaar en duidelijk zijn, dan kan de ACM handhavend optreden. Dit kan leiden tot een last onder dwangsom en/of een boete. De wijze waarop prijzen en onvermijdbare bijkomende kosten op dit moment worden getoond, kan worden aangemerkt als een overtreding van artikel 6:193d Burgerlijk Wetboek. Essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit te nemen, wordt weggelaten, verbogen gehouden of op een onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt. Daardoor kan de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst nemen, dat hij anders niet had genomen.

Wat moet u doen?

Hieronder geven wij nogmaals kort weer wat wij verwachten als het gaat om het tonen van prijzen en onvermijdbare bijkomende kosten. De ACM maakt, mede naar aanleiding van gesprekken met de sector, onderscheid tussen de zogenoemde oriëntatiefase en de zoekfase:

- In de zoekfase (wanneer de consument variabelen - zoals het aantal personen en nachten - heeft ingevuld) mag er niet meer dan één totaalbedrag staan. Dat bedrag is inclusief de onvermijdbare bijkomende kosten. Als consumenten variabelen hebben ingevuld is immers de totale prijs te berekenen op basis van die ingevulde variabelen. Eventueel kunt u eronder of binnen één muisklik de opbouw van de prijs toelichten

Voorbeeld

De consument vult in dat hij van 1 september 2022 tot en met 3 september 2022 met twee personen in een vakantiehuis wil verblijven. Bij het aanbieden van een huisje mag er niet meer dan één prijs worden getoond, op basis van de ingevulde gegevens. De bijkomende kosten zijn in deze prijs opgenomen. Dit kan er als volgt uitzien:

Prijs €350,-* o.b.v. 2 personen en 1-3 september 2022

**Uitleg prijs*

- €300,- accommodatie

- €25,- reserveringskosten

- €25,- bedlinnen

- De ACM heeft de voorkeur dat in de oriëntatiefase (waar de consument nog geen variabelen heeft ingevuld) ook één totaalbedrag wordt getoond. De onvermijdbare bijkomende kosten kunnen dan bijvoorbeeld op basis van aannames m.b.t. het aantal personen en nachten worden berekend. Wanneer u gebruik maakt van aannames, dan dient u dit te doen op basis van bij voorkeur de maximale, maar in ieder geval een reële bezetting van het vakantiehuisje. Het tonen van de totale prijs met daaronder het bedrag aan onvermijdbare bijkomende kosten of een exclusieve prijs met daaronder het bedrag aan onvermijdbare bijkomende kosten is toegestaan. Beide bedragen dienen dan op eenzelfde, duidelijke manier te worden gepresenteerd qua lettertype en kleur.

Voorbeeld

Voorbeeld: De consument heeft nog geen gegevens ingevuld. Er wordt een vakantiehuis voor vier personen getoond. De prijs wordt getoond op basis van vier personen (of een reële bezetting) en twee nachten. Mogelijke manieren van weergeven:

- *Prijs € 500,- o.b.v. 4 personen en 3 nachten.*
- *Prijs € 500,- inclusief € 100,- aan verplichte kosten, o.b.v. 4 personen en 3 nachten.*
- *Prijs € 400,- exclusief € 100,- aan bijkomende kosten, o.b.v. 4 personen en 3 nachten.*

Uit de gesprekken is gebleken dat u bereid bent om toe te werken naar prijzen inclusief onvermijdbare bijkomende kosten. Wij hopen dan ook dat u zich in zal zetten om dit te realiseren binnen de gestelde termijn van 15 september 2022. Uiteraard kunt u ons in de tussentijd benaderen bij vragen of onduidelijkheden.

Tot slot zijn wij voornemens om te communiceren over de resultaten van dit onderzoek. Wij streven naar positieve berichtgeving waarin wij kunnen benoemen dat u, en andere aanbieders, prijzen inclusief onvermijdbare bijkomende kosten tonen.