



31.1.2018

## MEDEDELING AAN DE LEDEN

**Betreft: Verzoekschrift nr. 0356/2017, ingediend door Ulrich Pompe (Duitse nationaliteit), over de verplichte openbaarmaking van de totale prijs van een hotelreservering op het moment van boeking**

### 1. Samenvatting van het verzoekschrift

Indiener dringt aan op de verplichte openbaarmaking van de totale prijs van een hotelreservering bij boeking via een reisbureau of online. Hij haalt het voorbeeld aan van consumenten die bij het uitchecken extra kosten in rekening worden gebracht waarvan zij niet eerder in kennis waren gesteld.

### 2. Ontvankelijkheid

Ontvankelijk verklaard op 30 augustus 2017. De Commissie is om inlichtingen verzocht (artikel 216, lid 6, van het Reglement).

### 3. Antwoord van de Commissie, ontvangen op 31 januari 2018

De openbaarmaking van de eindprijs van goederen is reeds verplicht uit hoofde van het EU-consumentenrecht in de fase van de uitnodiging tot aankoop (de richtlijn oneerlijke handelspraktijken<sup>1</sup>, hierna "de UCPD") en voordat de consument gebonden is door een overeenkomst (de richtlijn consumentenrechten<sup>2</sup>, hierna "de CRD").

---

1 Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/50/EEG, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad, PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22-39.

2 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, PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64-88.

Zoals uiteengezet in de richtsnoeren over de tenuitvoeringlegging/toepassing van de UCPD1, wordt in artikel 7, lid 4, een lijst gegeven van essentiële informatie – onder meer de prijs inclusief belastingen – die openbaar moet worden gemaakt in de reclamefase van een uitnodiging tot aankoop, tenzij deze al duidelijk blijkt uit de context. De totale te betalen prijs die moet worden aangegeven omvat de toepasselijke heffingen en belastingen die op het tijdstip van publicatie/boeking onvermijdbaar en voorzienbaar zijn, met inbegrip van betalingstoelagen. Informatie over optionele toeslagen moet duidelijk worden bekendgemaakt en handelaren mogen consumenten niet misleiden inzake de aankoop van bijkomende diensten, zoals de kosten van een eenpersoonskamer en niet-verplichte verzekering. Deze informatievereisten gelden ook voor intermediairs – zoals vergelijkingsinstrumenten of metazoekebsites – die namens of voor rekening van de handelaar opereren.

Bovendien mag een handelaar overeenkomstig artikel 6, lid 1, letter d), geen misleidende informatie geven over de prijs van het product in eventuele commerciële communicatie.

Of een bepaalde praktijk als oneerlijk wordt beschouwd en derhalve verboden moet worden, moet geval per geval worden beoordeeld door de nationale autoriteiten en/of rechtbanken. In het algemeen moeten commerciële praktijken beantwoorden aan de vereisten van professionele toewijding, zoals uiteengezet in artikel 5, lid 2 van de UCPD.

Op dezelfde manier bepaalt de CRD in artikel 6, lid 1, letter e), dat van toepassing is op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, dat de handelaar op duidelijke en begrijpelijke wijze de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen, moet aangeven alsook, voor zover van toepassing, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en alle andere kosten.

De Commissie erkent dat moet worden gezorgd voor een beter handhaving van deze regels. In 2013 voerden de nationale consumenteninstanties onder coördinatie van de Commissie een gecoördineerde screening (ook bekend als "sweep") uit van websites die vliegtuigreizen en hotel hotelaccommodatie aanboden<sup>2</sup>. "Sweeps" zijn bedoeld om na te gaan waar de consumentenwetgeving wordt geschonden en er vervolgens voor te zorgen dat deze wetgeving wordt gehandhaafd. Een van de onregelmatigheden die werd aangetroffen betrof precies het hoofdthema van dit verzoekschrift – 112 websites (20% van de gescreende websites) gaven niet onmiddellijk de totale prijs van de dienst aan wanneer de belangrijkste elementen van de boeking eerst op het scherm verschenen. Als gevolg van de daaropvolgende handhavingsmaatregelen steeg het aantal websites dat de regels naleeft van 31% tot 62%, maar het probleem blijft bestaan, zoals blijkt uit de screening van reisvergelijkings- en boekingswebsites die in 2016 werd uitgevoerd en waarvan de resultaten in april 2017 werden gepubliceerd<sup>3</sup>. Het consumentenbeschermingsnetwerk zorgt voor de follow-up om de websites waar onregelmatigheden zijn vastgesteld, in overeenstemming te brengen met de wet.

De gebrekkige handhaving is ook aangestipt als het grootste pijnpunt in het EU-

---

1 [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/ucp_guidance_en.pdf)

2 [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-14-436\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-436_en.htm)

3 [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-17-845\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-17-845_en.htm)

consumentenrecht in de resultaten van de geschiktheidscontrole die in mei 2017 is verricht<sup>1</sup>, en waaruit overigens bleek dat alle belangrijke onderdelen van de EU-consumentenwetgeving nog steeds geschikt zijn voor hun doel. In het werkprogramma voor 2018 van de Commissie werd als opvolgactie een “new deal” voor consumenten aangekondigd die in het voorjaar 2018 moet worden goedgekeurd. Het voorstel zal tot doel hebben de openbare handhaving te versterken door de coördinatie van de bevoegde nationale autoriteiten op EU-niveau te bevorderen en het tegelijk gemakkelijker te maken voor de consumenten om beroep in te stellen ook door middel van juridische en buitengerechtelijke mechanismen.

### Conclusie

De Commissie is van oordeel dat het bestaande juridische kader dat handelaren verplicht de totale (eind)prijs bekend te maken voordat een consument een accommodatie boekt, passend is om een hoog niveau van consumentenbescherming te garanderen. Toch streeft de Commissie er in samenwerking met de autoriteiten van de lidstaten naar om de naleving van de toepasselijke vereisten te bevorderen.

---

1 [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)