

Reactie Corendon & Stip Reizen op onderzoek reisprijzen (deels ingekort)

1. Het opnemen van kosten ter plaatse in de reisaanbieding

U constateert allereerst dat bij acht reisaanbiedingen Corendon heeft nagelaten om de verplichte toeristenbelasting op te nemen of in de directe nabijheid van de reisaanbieding te tonen. Bij Stip Reizen gebeurde dat zevenmaal. In deze constatering kunnen wij ons niet geheel vinden. Zowel Corendon en Stip Reizen melden het wanneer er bijkomende kosten ter plaatse zijn en hoe de hoogte van deze kosten moet worden berekend. Met name toeristenbelasting, maar ook bijvoorbeeld de ecotaks moet in bepaalde gevallen ter plaatse door consumenten worden betaald, wordt niet aan de reisorganisaties afgedragen en kan daarom niet in de aanbiedingsprijs worden opgenomen. Dit is anders op het moment dat dergelijke kosten aan de reisorganisaties moeten worden betaald, maar dat is hier niet het geval. Door de mededelingen die wij op onze websites hebben opgenomen over bijvoorbeeld de toeristenbelasting, voldoen wij volledig aan onze precontractuele informatieverplichtingen richting de reizigers, op een in het oog springende manier (namelijk geel gearceerd). Wij handelen daarmee in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving en met het huidige en (voor zover ons bekend) toekomstige handhavingsbeleid. Voor zover aan ons gemeld zijn er geen beleidsafspraken gemaakt waarin is opgenomen dat kosten die ter plaatse worden voldaan, in de aanbiedingsprijs moeten zijn opgenomen.

Het voorbeeld betreffende de Hotel Service Charge bij een aantal cruises is een voorbeeld waar wij op dit moment aanpassingen in doorvoeren. Sinds kort moeten deze kosten voorafgaand aan de reis worden betaald aan de reisorganisatie. Het proces om de Hotel Service Charge in de aanbiedingsprijs van bestaand aanbod op te nemen is inmiddels vrijwel afgerond. Het voorgaande is niet van toepassing op alle cruiseaanbiedingen. Kosten die ter plaatse aan een cruisemaatschappij door de consument verplicht moeten worden afgedragen vermelden wij vanzelfsprekend duidelijk bij de omschrijving, maar kunnen wij niet opnemen in de aanbiedingsprijs wanneer deze kosten niet aan ons worden afgedragen.

2. Niet vermelden van onvermijdbare kosten

U geeft aan dat bij één reisaanbieding Corendon de verplichte boekingskosten en een bijdrage aan het Calamiteitenfonds niet heeft vermeld, en dat in het geval van Stip Reizen de kosten voor autohuur niet zijn opgenomen. Wij hebben deze aanbieding onderzocht en geconstateerd dat door een handmatige opvoer van dit aanbod abusievelijk de reserveringsbijdrage en bijdrage Calamiteitenfonds niet zijn vermeld. Wij vinden het vervelend dat een dergelijke aanbieding op de website heeft gestaan en kunnen u melden dat de aanbieding direct is aangepast. Tevens onderzoekt onze IT-afdeling de mogelijkheid om bij het handmatig toevoegen van een nieuw product de ingave van bijkomende kosten een verplicht invoerveld wordt.

U constateert terecht dat er aanbiedingen zijn waarbij de kosten voor autohuur niet in de aanbiedingsprijs zijn opgenomen, alleen in de kassabon. Helaas is dit het gevolg van een uitzonderlijk technisch probleem waarvan de oplossing langer duurt dan verwacht. De enige mogelijkheid om zo transparant mogelijk naar consumenten te zijn over de prijs en tegelijkertijd het aanbod wel beschikbaar te kunnen houden voor onze klanten, is de plaatsing van de expliciete melding onder de prijstabel. Dit zal met grote prioriteit binnen enkele weken worden opgelost; mocht dit onverhoopt niet lukken dan zullen wij het aanbod tijdelijk van de website halen.

Wij begrijpen dat wij hierop worden aangesproken, maar willen wel graag benadrukken dat het belangrijkste vereiste het voorkomen van misleiding jegens consumenten is. Door deze melding op te nemen voorkomen wij dat klanten het boekingsproces ingaan en gegevens invullen zonder volledig op de hoogte te zijn van de totstandkoming van de prijs; daaraan hebben wij door de melding getracht te voldoen.

3. Prijsstijgingen tijdens het boekingsproces en niet-beschikbaarheid

U constateert tot slot dat bij een aantal reisaanbiedingen de prijs steeg tijdens het boekingsproces dan wel dat reisaanbiedingen niet boekbaar waren. Zoals u waarschijnlijk weet, zijn prijzen in de sector continu onderhevig aan wijzigingen. Dergelijke prijswijzigingen - of dit nu een aanpassing in de prijs van de vlucht, accommodatie of andere dienst is - hebben gevolgen voor de tientallen miljoenen prijscombinaties die wij doorlopend updaten. Het opvoeren van een nieuwe prijs leidt vervolgens onontkomelijk tot een korte doorlooptijd van enige seconden tot maximaal een aantal uren – bij zeer grote hoeveelheden wijzigingen - voordat alle aangepaste prijzen zichtbaar zijn in de aanbiedingsprijs. Hetzelfde geldt voor boekingen die worden verwerkt in onze systemen en die van invloed zijn op de uiteindelijke beschikbaarheid.

Wij zorgen altijd voor een redelijke beschikbaarheid van de door ons in reclame-uitingen aangeboden diensten voor de genoemde prijs. Zodra de klant de combinatie van reisdiensten met een bepaalde vertrekdatum heeft geselecteerd, wordt voor de betreffende reis de actuele prijs altijd in de kassabon getoond. Dit geldt zowel voor Corendon en Stip Reizen. Wij doen er uiteraard alles aan om dit proces te versnellen, maar zijn daarbij wel gebonden aan technische beperkingen. Op dit moment loopt er opnieuw een project om deze doorlooptijd nog verder te verbeteren. Wij zien dat dit een uitdaging is waar de gehele sector voor staat. Bij een pakketreis zijn er zodanig veel variabelen, zoals bestemming, hotel, kamertype, bezetting per kamer, verzorgingsgraad, vertrekluchthaven, verblijfsduur, etc – dat dit leidt tot vele miljoenen mogelijke prijscombinaties. Dat maakt het technisch onmogelijk om prijsaanpassingen altijd volledig 'real time' te kunnen tonen. We doen ons uiterste best om de doorlooptijd zo kort mogelijk te laten zijn. Dat is ook in ons eigen belang aangezien bij een groot deel van de prijsaanpassingen de prijs daalt. Wij begrijpen dat het in het belang van de consument is om duidelijkheid te bieden over actuele prijzen en kunnen niet anders dan erkennen dat het voorgaande in uitzonderlijke gevallen helaas kan voorkomen.

4. Conclusie Corendon en Stip Reizen

Wij benadrukken nogmaals hoge prioriteit te geven aan het voorkomen dat we reisaanbiedingen tonen die zoals hiervoor omschreven niet beschikbaar zijn voor de advertentieprijs.

In alle eerlijkheid kunnen wij u niet garanderen dat enige doorlooptijd van gewijzigde prijzen en beschikbaarheid nooit meer zal voorkomen. Wij doen er alles aan om dit zo snel mogelijk zichtbaar te maken op onze websites, maar zijn daarbij gebonden – zoals geldt voor de gehele reissector - aan technische beperkingen. Wij willen altijd duidelijk zijn in onze communicatie richting onze klanten en spannen ons daarvoor tot het uiterste in. Gelukkig gaat het om slechts enkele voorbeelden op het totaal van tientallen miljoenen prijscombinaties die er bestaan, maar dat neemt niet weg dat het onwenselijk is.

Ten slotte voldoen wij naar onze mening aan het beleid zoals tot op heden is gecommuniceerd door zowel de ANVR als de ACM betreffende het melden van kosten ter plaatse bij de reisaanbieding. Daar waar sprake is van gewijzigd beleid passen wij met inachtneming van de termijn van de inwerkingtreding per 1 april aanstaande onze reisaanbiedingen aan. Daarmee handelen wij volledig in overeenstemming met de wet- en regelgeving.