

Belvilla verontwaardigd over hoge boete voor misleidende prijsvermelding

17-01-2018 13:28

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) legt @Leisure BR B.V. een boete op voor het misleidend vermelden van prijzen op zijn website www.belvilla.nl. Belvilla reageert verontwaardigd op de maatregel. De verkeerde vermelding werd immers snel aangepast en bovendien noemt men de boete van € 325.000 buitensporig hoog.

De ACM constateerde...



De vanaf-prijzen voor het boeken van vakantiehuizen op de website waren onjuist. Het bleek niet mogelijk een vakantiehuis voor de vermelde vanaf-prijs te boeken. Ook werden consumenten misleid over de onvermijdbare kosten. De ACM legt @Leisure BR B.V. hiervoor een boete op van 325.000 euro. Cateautje Hijmans van den Bergh, bestuurslid ACM: "Consumenten hebben recht op duidelijke prijzen. Zo kunnen ze de verschillende aanbiedingen goed vergelijken. En ondernemers kunnen eerlijk met elkaar concurreren. Daarom is prijstransparantie een aandachtspunt voor de ACM." **Duidelijke prijzen** De ACM zet zich al geruime tijd in voor duidelijke prijzen in de reisbranche. Uitgangspunt daarbij is dat de reis of het vakantiehuisje geboekt moet kunnen worden voor de vermelde prijs. Tijdens het zoekproces moeten de bijkomende kosten juist en voldoende duidelijk worden vermeld. De kosten die onvermijdbaar zijn, moeten in de prijs zijn opgenomen. Ook de prijzen in de advertenties en op de website moeten reëel zijn. Je moet een huis kunnen boeken voor de vanaf-prijs in de advertentie. Als dat niet het geval is, is de prijs misleidend. **Overtreding** De ACM had @Leisure BR B.V. eerder al gewezen op onjuiste en misleidende prijzen op www.belvilla.nl. De ACM legt het bedrijf nu een boete op voor misleidende prijsvermelding. Dit is de eerste keer dat de ACM een boete oplegt volgens de in 2016 aangepaste boetebeleidsregels. De ACM kan nu hogere boetes opleggen. Meer informatie: www.consuwijzer.nl

Reactie Belvilla op besluit ACM...

Belvilla betreurt zeer dat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) een forse boete heeft opgelegd met betrekking tot twee gevallen van niet-juiste prijsgeving in het voorjaar van 2017. Belvilla streeft op haar website altijd naar zo transparant mogelijke communicatie over bedragen. Er is destijds ook direct actie ondernomen. **Meteen gecorrigeerd** Belvilla erkent dat er in twee specifieke gevallen een tekortkoming is geweest in de weergave van een prijs. "Dat betreuren we zeer en daarop is meteen actie ondernomen om dit te corrigeren. Het is zeker nooit de intentie om mensen te 'misleiden'. Van zoeken tot en met boeken moet er duidelijkheid zijn", zegt woordvoerder Jeroen van den Berk namens Belvilla. "Omdat we samenwerken met veel huiseigenaren met ieder zijn eigen kostenstructuur, is ons model soms relatief complex. Dat is geen excuus, maar dwingt ons terecht tot het vinden van nog betere oplossingen. Wij zijn echter geenszins een prijsvechter die met lokkertjes de aandacht wil trekken van consumenten." **Altijd de juiste prijs** Volgens de ACM was er, in twee specifieke gevallen, een aantal zaken op de site niet in lijn met de regelgeving. Sinds vorig jaar wordt daarom nog duidelijker aangegeven wat inclusief is en wat niet in een huurbedrag. Ook wordt er altijd gezocht met een specifiek aantal personen, omdat bijkomende kosten ter plaatse per huis kunnen afwijken. Hierdoor

zien consumenten tijdens het boeken altijd de goede prijs. Belvilla blijft proactief toetsen of de weergave voldoet aan de regelgeving van de ACM. **Sanctie is buitensporig** Het is de eerste keer dat de ACM een boete oplegt volgens in 2016 aangepaste boetebeleidsregels. “De hoogte van deze boete staat naar onze mening absoluut niet in verhouding tot de overtreding, deze sanctie is buitensporig. Belvilla is er nooit op uit om de grenzen op te zoeken. Als de marktleider en meer dan 35 jaar actief in deze branche hebben we een zorgvuldig opgebouwde reputatie en willen we naar onze gasten en huiseigenaren altijd glashelder zijn”, aldus Van den Berk. **Achtergrond: waar ging het precies om?** In een zogeheten ‘inspiratieblok’ van specifieke regio’s was de vanaf-prijs onjuist afgebeeld. De laagste prijs was niet altijd juist en dat had te maken met een foute berekening. Het blok is gezien de complexiteit geheel verwijderd. Ten tweede: in het geval dat gasten een vakantiehuis zochten zonder daarbij het aantal gasten in hun zoekopdracht te vermelden, werden niet alle bijkomende kosten per persoon juist vermeld. De oplossing is dat het nu niet meer mogelijk is om te zoeken zonder vooraf het aantal personen op te geven. De klant kan dat aantal ook steeds eenvoudig aanpassen. Meer informatie: www.belvilla.nl

Redactie