

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1529

Vragen van het lid **Bouwmeester** (PvdA) aan de minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie over *te hoge prijzen voor hotelkamers* (ingezonden 24 januari 2012).

Antwoord van minister **Verhagen** (Economische Zaken, Landbouw en Innovatie) (ontvangen 14 februari 2012).

Vraag 1

Kent u het bericht «Hotelkamer veel te duur»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Kunt u bevestigen dat online bemiddelaars hoge tarieven hanteren waardoor consumenten al jaren tot dertig procent extra betalen voor het boeken van een hotelkamer via grote boekingsites? Zo ja, deelt u de mening dat het hier om een buitensporig hoog tarief gaat in relatie tot de kamerprijs?

Antwoord 2

Online bemiddelaars hanteren een percentage van de kamerprijs als commissie. Het vragen van een vergoeding voor een dergelijke dienst is op zichzelf niet vreemd. Ook reiswinkels of reisorganisaties vragen een vergoeding voor de door hun aangeleverde gasten. Het percentage commissie dat bemiddelaars hanteren loopt sterk uiteen. Een eensluidend oordeel over de hoogte van de tarieven in relatie tot de kamerprijs kan ik dan ook niet geven.

Vraag 3

Bent u met de online bemiddelaars van mening dat het hotels volledig vrij staat om al dan niet een contract aan te gaan met deze online bemiddelaars of bent u met onder meer Koninklijke Horeca Nederland van mening dat eigenlijk geen sprake is van een vrije keuze voor hoteleigenaren omdat zij anders inkomsten mislopen? Weet u in dit verband welk percentage van het totaal aantal verkochte hotelovernachtingen in Nederland op dit moment via grote online bemiddelaars wordt verkocht?

¹ «Hotelkamer veel te duur», Telegraaf pagina 7, 20 januari 2012.

Antwoord 3

Hoewel ik begrip heb voor de situatie waarin sommige hoteleigenaren zich bevinden, staat het hoteleigenaren in beginsel vrij om al dan niet een contract af te sluiten met online bemiddelaars. Online bemiddelaars kunnen, zoals blijkt uit het artikel, een gunstig effect hebben op de bezettingsgraad van hotels. De consequentie van de keuze om geen contract af te sluiten met een bemiddelaar kan zijn dat het aantal boekingen terugloopt. De hoteleigenaar moet zelf een (economische) afweging maken tussen enerzijds een hogere bezettingsgraad en anderzijds het niet hoeven afdragen van commissie. Deze afweging zal voor elke hoteleigenaar anders zijn. De markt voor het online bemiddelen van hotels is sterk in beweging. Als voorbeeld noem ik de eigen boekingsite van Koninklijke Horeca Nederland www.horecahotelsholland.com. Deze site hanteert een commissie van 5% van de hotelkamerprijs van een daadwerkelijke boeking. Ook zijn recent het Nederlandse www.bookingsquare.com en het Amerikaanse www.roomkey.com van start gegaan. Deze initiatieven beogen meer aan de wens van hoteleigenaren tegemoet te komen en hanteren dan ook geen of een lagere commissie. Ik juich het ontstaan van dergelijke nieuwe initiatieven toe. Deze zullen de concurrentie doen toenemen en daarmee de tarieven van bestaande bemiddelaars onder druk zetten. Mij zijn geen cijfers bekend over welk percentage van het totaal aantal verkochte hotelovernachtingen in Nederland via grote online bemiddelaars wordt verkocht.

Vraag 4

Is het waar dat de contracten tussen boekingsites en hotels zo vorm zijn gegeven dat hotels niet vrij zijn om hun eigen prijs te bepalen en dat hotels die toch lagere prijzen berekenen niet langer via deze boekingsites worden bemiddeld? Zo ja, hoe kwalificeert u deze praktijk? Is u bekend of het hoteleigenaren vrij staat om wel lagere tarieven te berekenen indien klanten rechtstreeks bij het hotel zelf boeken?

Antwoord 4

Ik ben niet op de hoogte van de precieze inhoud van de contracten tussen boekingsites en hotels. Het betreft contracten tussen private partijen die, zolang zij geen schending van het recht, zoals het Burgerlijk Wetboek of het Mededingingsrecht, bevatten, vrij zijn naar inhoud. Voor zover mij bekend staat het hotels vrij de hoogte van hun eigen prijs te bepalen. In het gesprek tussen de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) en Koninklijke Horeca Nederland is wel naar voren gekomen dat contracten tussen hoteleigenaren en boekingsites vaak een «online rate parity» clause bevatten. Deze clause heeft als doel dat de hoteleigenaar richting de desbetreffende bemiddelingssite dezelfde prijs hanteert als richting andere sites. Voor zover de NMa op de hoogte is, staat een dergelijke clause er niet aan in de weg dat een hoteleigenaar andere prijzen hanteert voor boekingen aan de balie of via de telefoon.

Vraag 5

Hebben consumenten inzicht in de kostenstructuur die wordt gehanteerd voor het boeken van hotelovernachtingen via boekingsites, specifiek in de gehanteerde tarieven door online bemiddelaars? Zo ja, hoe? Zo nee, deelt u de mening dat dit onwenselijk is en dat consumenten een bewustere keuze kunnen maken indien zij dit inzicht wel hebben? Bent u bereid om actief te bevorderen dat de tarieven die online bemiddelaars berekenen inzichtelijk worden gemaakt voor de consument?

Antwoord 5

Consumenten hebben op dit moment vaak geen inzicht in de tariefstructuur die wordt gehanteerd voor het boeken van hotelovernachtingen via online bemiddelaars. De bemiddelingskosten worden door de sites bij de hoteleigenaren in rekening gebracht en niet rechtstreeks bij de consument. Voor consumenten is het praktisch dat zij snel een overzicht hebben van de totale kosten die in rekening zullen worden gebracht voor een hotelovernachting. Ik moedig online bemiddelaars aan om daarnaast inzicht te geven in de gehanteerde prijsstructuur. Een wettelijke verplichting hiertoe acht ik niet wenselijk. Een dergelijke verplichting zal niet effectief zijn vanwege het

internationale karakter van de markt voor online bemiddelaars. Buitenlandse sites zouden zich eenvoudig kunnen onttrekken aan een wettelijk regeling. Dit kan leiden tot een verstoorde concurrentie tussen binnen- en buitenlandse bemiddelaars.

Vraag 6

Zijn er bij mededingingsautoriteiten klachten vanuit de hotelbranche of consumentenorganisaties binnengekomen over de tarieven die online bemiddelaars voor hotelkamers berekenen? Zo ja, wat hebben mededingingsautoriteiten met deze klachten gedaan? Zo nee, ziet u in bovenstaande berichtgeving aanleiding om de tarieven en de machtstructuur tussen online bemiddelaars en hotels nader te (laten) onderzoeken?

Antwoord 6

De NMa heeft aangegeven dat zij geen formele klachten heeft ontvangen vanuit de hotelbranche of van consumentenorganisaties. Wel is er, zoals eerder aangehaald in het antwoord op vraag 4, contact geweest met Koninklijke Horeca Nederland over de commissie die online bemiddelaars voor hotelkamers hanteren. Er zijn op dit moment geen indicaties dat er sprake is van een overtreding van de Mededingingswet door hotels onderling of tussen de online bemiddelaars. Het is aan de NMa zelf om te beslissen of zij een onderzoek start. Op basis van de informatie zoals deze tot dusverre bekend is bij de NMa, ziet zij geen reden tot het doen van nader onderzoek naar online bemiddelaars en hotels. Onderbouwde klachten of signalen dat de Mededingingswet wordt overtreden, kunnen bij de NMa worden ingediend. Indien de NMa een gegronde reden heeft om aan te nemen dat de Mededingingswet wordt overtreden, dan kan zij alsnog een onderzoek starten.