

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

2131

Vragen van het lid **Von Martels** (CDA) aan de Minister van Economische Zaken over *misleiding bij autoverhuur aan toeristen in het buitenland* (ingezonden 26 mei 2017).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 19 juni 2017).

Vraag 1

Kent u het bericht «Toerist genept met autohuur»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Wat vindt u ervan dat Nederlandse autohuurders in het buitenland vaak misleid worden met allerlei extra kosten, zoals aanvullende verzekeringen, brandstof en zogenaamde schade?

Antwoord 2

Ik vind dat consumenten in geen geval misleid mogen worden ten aanzien van bijkomende kosten bij de aanschaf van producten of diensten.

Vraag 3

Op welke manier zou de transparantie kunnen worden vergroot, zodat transparant wordt wat huren van een auto in het buitenland in totaal kost? Is het hierbij mogelijk dat autoverhuurders standaard moeten aangeven wat in de prijs is inbegrepen en welke schades niet zijn gedekt, zodat de autohuurder prijzen kan vergelijken en gelijk een goede afweging kan maken voordat hij gaat boeken?

Antwoord 3

Op basis van de bestaande consumentenregels moeten aanbieders, die in Europa producten of diensten aanbieden aan consumenten, altijd duidelijk de prijzen vermelden bij het aanbod. Wanneer er nog variabele, onvermijdbare kosten bij de prijs komen, dan moeten aanbieders dat duidelijk, direct naast

¹ Telegraaf, 23 mei 2017, http://eservice-data.solidam.com.s3-website-us-east-1.amazonaws.com/publication/telegraaf_autofeed/native-app/issue/2017/05/23/0001/public/frame/6665a1b65a8916b527b29f788e0e400d73bdd515.html

de prijs, vermelden. Ook moeten aanbieders duidelijke informatie geven over belangrijke kenmerken van het aanbod, zoals de voorwaarden, de verzekeringen en de borg. Voor consumenten is het onder meer belangrijk om te weten welke schades wel en welke niet worden gedekt voor de betreffende prijs en wat de hoogte van het eigen risico is. De autoverhuurder moet de consument hierover dan ook duidelijk informeren. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt in Nederland toezicht op de naleving van deze regels. Op grond van de richtlijn verzekeringsdistributie² moeten vanaf 23 februari 2018 autoverhuurbedrijven die zijn gevestigd in de Europese Unie een standaardinformatiedocument aan de consument verstrekken, waarin onder meer een samenvatting van de verzekeringsdekking en de uitgesloten risico's dienen te zijn opgenomen.

Vraag 4 en 5

Op welke manier wordt er toezicht gehouden op de voorwaarden en oneerlijke of onduidelijke kosten? Is het huidige toezicht volgens u voldoende?

Kunt u de stand van zaken geven over effecten van de maatregelen die de Europese Commissie en consumentenorganisaties vorig jaar namen om de misstanden in de autohuur binnen de Europese Unie terug te dringen? Zijn er volgens u meer maatregelen nodig om misstanden tegen te gaan?

Antwoord 4 en 5

De ACM heeft de mogelijkheid om in Nederland onderzoek te doen naar bedrijven die oneerlijke of onduidelijke kosten of voorwaarden hanteren. In het geval van autoverhuur in het buitenland heeft de ACM geparticipeerd in een zogeheten «Joint Action» binnen het samenwerkingsverband van consumentenautoriteiten (de zogenaamde Consumer Protection Cooperation (CPC)). Deze samenwerking was er op gericht om ervoor te zorgen dat consumenten overal in de EU een auto kunnen huren en daarbij eerlijk worden behandeld. Begin dit jaar heeft de Europese Commissie in een persbericht³ hierover aangegeven dat consumenten dankzij de maatregelen van de Europese Commissie en de nationale consumentenorganisaties kunnen profiteren van betere voorwaarden bij autoverhuurbedrijven, waaronder over de prijs en alle onvermijdelijke kosten, de belangrijkste verhuurdiensten en de aanvullende verzekering. De ACM heeft mij desgevraagd laten weten dat het algemene beeld is dat de transparantie van aanbiedingen van bedrijven betrokken bij het Europese traject is verbeterd. Niettemin zijn er af en toe signalen waaruit blijkt dat er bedrijven zijn die de regels niet goed naleven, zowel voor wat betreft de transparantie voor en tijdens het boeken, als ter plekke, wanneer de auto wordt opgehaald bij de lokale verhuurder. Omdat deze signalen veelal buitenlandse aanbieders raken, stuurt de ACM in geval van collectieve overtredingen, zoals misleidende informatie of misleidende omissies, een handhavingsverzoek aan de lidstaat waar het bedrijf is gevestigd. Deze lidstaat is verplicht hieraan gevolg te geven. Aan consumenten zelf geeft de ACM via de website van ConsuWijzer tips voor het huren van een auto, bijvoorbeeld over hoe zij problemen kunnen voorkomen door een eventuele discussie met de lokale verhuurder goed voorbereid aan te gaan. Ook worden consumenten gewaarschuwd zelf goed op te letten voor en tijdens het boekingsproces, met name als het gaat om mogelijk te lage aanbiedingsprijzen waar nog verplichte kosten bijkomen. Op dit moment zie ik geen noodzaak tot het nemen van andere maatregelen aangezien de in Europees verband getroffen maatregelen hebben gezorgd voor transparantere aanbiedingen en voorwaarden bij de autoverhuurbedrijven. Daarnaast heeft de Europese Commissie aangegeven dat zowel zij als de nationale consumentenautoriteiten nauwlettend zullen blijven toezien op de markt voor autoverhuur.

² Richtlijn nr. 2016/97 van het Europees parlement en de Raad van 20 januari 2016 betreffende verzekeringsdistributie (herschikking) (PbEU 2016, L 26).

³ http://europa.eu/rapid/press-release_IP-17-86_nl.htm