

WEERGAVE VAN AANTAL OVERGEBLEVEN BEDDEN OF KAMERS OP BOOKING.COM

CASE:

Op de site van Booking.com staat soms bvb 'Nog maar 4 kamers over!' en soms 'Nog maar 6 bedden over op onze site!'.

The screenshot shows a Booking.com search results page for a hotel. The table lists three room types:

Type accommodatie	Geschikt voor	Prijs van vandaag	Uw opties
John Nederland bij centrum en goed maar... udig ontbijt...fantastische... in met gordijn ervoor en ook... fferruimte (Afsluitbaar!!) het bed"	2 personen	€ 144 inclusief belastingen en toeslagen	Ontbijt € 5 (optioneel) ✓ GRATIS annuleren vóór 23:59 op 23 december 2019 ✓ GEEN VOORUITBETALING NODIG - Betaal bij de accommodatie Laatste kans! Nog maar 1 kamer over!
Jorrit Nederland ar met veel speciaalbier en... de hele dag. Een super... ge atmosphere en leuk... neel. Ong 15 min lopen naar... entrum. We hadden een 2... ns kamer met beddengoed... soeken ter huur, top!"	2 personen	€ 33 inclusief belastingen en toeslagen	Ontbijt € 5 (optioneel) ✓ GRATIS annuleren vóór 23:59 op 23 december 2019
Gerrit Nederland } kamer, fijne accommodatie! kend ontbijt, aanrader om er... een terug te komen!"	1 persoon	€ 34 inclusief belastingen en toeslagen	Ontbijt € 5 (optioneel) ✓ GRATIS annuleren vóór 23:59 op 23 december 2019 ✓ GEEN VOORUITBETALING NODIG - Betaal bij de accommodatie Nog maar 6 bedden over op onze site!

The developer console on the right shows the following HTML snippet:

```
<div class="only_x_left_redesign">  
  <div class="thisRoomAvailabilityNew">  
    <span class="urgency_message_red" data-um-trans="pss_desktop_scarcity_nonlegal" style="=>  
      "Laatste kans!"  
      <span class="only_x_left_urgency_message_red">  
        Nog maar 1 kamer over!  
      </span>  
    </div>  
  </div>  
</td>  
<td class="hprt-table-cell hprt-table-room-select droom_seperator">
```

Bed in een Gemengde Slaapzaal met 8 Bedden 1 stapelbed 20 m ² Uitzicht op de stad Meer Prijzen zijn per bed Bij de prijs inbegrepen: 6% BTW, € 2,12 Toeristenbelasting per persoon per nacht	1 persoon	€ 34 inclusief belastingen en toeslagen	Ontbijt € 5 (optioneel) ✓ GRATIS annuleren vóór 23:59 op 23 december 2019 ✓ GEEN VOORUITBETALING NODIG - Betaal bij de accommodatie Nog maar 6 bedden over op onze site!	0
--	-----------	--	---	---

In de broncode van de site staat een html-markering "pss_desktop_scarcity_nonlegal" bij dat getal. Het woordje 'nonlegal' roept natuurlijk vragen op.

PROBLEEM

1. Het lijkt alsof Booking op 2 verschillende manieren het aantal lege kamers weergeeft en dat één van die manieren niet legaal is.
Als ze zeggen "x aantal kamers op deze site", dan kan dat kloppen. Maar als ze gewoon zeggen 'nog x kamers', dan krijg je als consument de indruk dat er ook buiten het platform van Booking geen kamers meer zijn. Dat klopt in sommige gevallen, maar zeker niet altijd.
2. In Nederland was er al een uitspraak van een rechter geweest die luidde dat dergelijke praktijk misleidend was.
3. In 5 andere landen in de EU zijn er ook al afspraken gemaakt met online boekingsplatformen.

ACTIE:

Wegwijzer nam telefonisch contact op met Paul Cambie van de FOD Economie en speelde daarna de screenshots en de opmerkingen door via email. Dat was op 16 december.

Hij antwoordde dat dit zeer interessant was en dat het wellicht om misleidende reclame kon gaan.

Wegwijzer nam ook contact op met enkele Brugse hotels om te checken of het aantal beschikbare bedden op Booking.com effectief overeenkomt met de realiteit. Bij de steekproef (3 hotels) bleek dat wel zo te zijn en was er dus geen probleem.

Op een email naar Booking.com hierover kwam er geen antwoord.

Enkele dagen later, op 20 december kwam onverwacht het nieuws dat Didier Reynders vanuit de Europese Commissie met Booking.com een overeenkomst heeft afgesloten over het gebruik van dergelijke misleidende reclame.

CONCLUSIE

Eind december was er nog niks veranderd. Wegwijzer volgt het verder op.

Noot: in de loop van januari heeft Booking.com zijn code aangepast. DE omschrijving blijft dezelfde, maar we hebben de indruk dat ze nu toch rekening houden met de nieuwe Europese afspraken.