



vonnis

RECHTBANK AMSTERDAM

Civiel recht, voorzieningenrechter

Zaaknummer: C/13/787737 / KG ZA 26-393 EAM/JT

Vonnis in kort geding van 24 juni 2026

in de zaak van

HOTELGIFTCARD.COM B.V.,
te Oosthuizen,
eisende partij bij niet-betekende dagvaarding,
hierna te noemen: Hotelgiftcard,
advocaten: mr. J.M. Boelens en mr. J. Vrielink,
tegen

EXPERIENCEGIFT B.V.,
te Amsterdam,
gedaagde partij,
vrijwillig verschenen,
hierna te noemen: Experiencegift,
advocaten: mr. G.S.P. Vos en mr. M.T.C. van Beusekom.

1. De procedure

1.1. Tijdens de mondelinge behandeling op 3 juni 2026 heeft Hotelgiftcard de vorderingen zoals omschreven in de dagvaarding toegelicht. Experiencegift heeft verweer gevoerd. Beide partijen hebben producties en een pleitnota ingediend. De voorzieningenrechter is voorbij gegaan aan het door Hotelgiftcard gemaakte bezwaar tegen toelating van de door Experiencegift ingediende producties, nu deze tijdig zijn ingediend en bovendien deels stukken betreffen waarmee Hotelgiftcard reeds bekend wordt geacht te zijn. Vonnis is aanvankelijk bepaald op 17 juni 2026.

1.2. Bij de mondelinge behandeling waren voor zover van belang aanwezig:
- aan de kant van Hotelgiftcard: (bestuurder) met mr. Boelens en mr. Vrielink;
- aan de kant van Experiencegift: (bestuurder) met mr. Vos en mr. Van Beusekom.

1.3. Op 17 juni 2026 is aan partijen bericht dat het vonnis op 24 juni 2026 wordt gewezen.

2. De feiten

2.1. Hotelgiftcard biedt cadeaubonnen aan voor hotelovernachtingen. Als snelgroeiende speler in de hotelcadeaubonnenmarkt is Hotelgiftcard sinds 2021 actief op de Nederlandse

markt en daarbuiten. Haar cadeaubonnen worden sinds 2021 landelijk verkocht in onder andere de bekende supermarkten.

2.2. Experiencegift exploiteert sinds 2013 een onderneming die zich eveneens richt op het aanbieden van allerhande cadeaubonnen, onder meer voor vluchten, treinreizen, hotelovernachtingen (onder het teken HOTELGIFT) en activiteiten.

2.3. Partijen hebben eerder dit jaar in kort geding bij deze rechtbank geprocedeerd over een handelsnaamgeskil. In die procedure (met zaaknummer: C/13/782572 / KG ZA 26-70) is op 26 februari 2026 vonnis gewezen.

2.4. In het kader van die procedure is Hotelgiftcard erachter gekomen dat Experiencegift consumenten aanbood om een deel van hun aankoopbedrag terug te betalen in ruil voor een positieve beoordeling. Consumenten die het product (de HOTELGIFT-cadeaubon) kochten via de website van Experiencegift kregen op de bestelbevestigingspagina een uitnodiging om een review te schrijven en het referentienummer van de bestelling op te sturen naar Experiencegift. Indien consumenten dat deden kregen zij daarvan een bevestigingsmail en kregen zij vervolgens vijf euro teruggestort. Dat uitnodigingsbericht zag er als volgt uit:



2.5. Nadat Hotelgiftcard in de voorbereiding van de procedure over het handelsnaamgeskil op de hiervoor in 2.4 beschreven handelswijze stuitte, heeft zij op 9 februari 2026 reconventionele vorderingen ingesteld onder meer strekkende tot staking van de gestelde onrechtmatigheid van die handelswijze.

2.6. Bij e-mail van 9 februari 2026 heeft de advocaat van Hotelgiftcard het volgende aan (de klantenservice van) Experiencegift geschreven:

"Hoi, ik heb zojuist een review geschreven. Zie mijn referentienummer in de titel van deze mail."

2.7. Bij e-mail van 10 februari 2026 heeft de advocaat van Experiencegift voor zover hier van belang het volgende aan de advocaat van Hotelgiftcard geschreven:

"Cliënte was zich niet goed bewust van de regels over het bieden van een vergoeding wanneer een klant een review plaatst. Om die reden zal cliënte nog vandaag het aanbod van de EUR 5 terug op de bestelling verwijderen. Ook het tonen van de 5 sterren zal zij verwijderen."

2.8. In haar pleitnota die zij heeft voorgedragen tijdens de mondelinge behandeling in de procedure over het handelsnaamgeschil op 11 februari 2026 heeft (de advocaat van) Experiencegift voor zover hier van belang het volgende geschreven:

"Hotelgift was zich niet goed bewust van de regels hierover en heeft na de vordering gisteren meteen de aanbieding en de sterren verwijderd."

"Ik begon mijn pleidooi met de mededeling dat Hotelgift de aanbieding voor het plaatsen van een review en het gebruik van de 5 sterren al heeft gestaakt en gestaakt zal houden. Daarmee heeft Hotelgift al aan de eerste vordering voldaan."

2.9. Bij e-mail van 18 februari 2026 heeft de advocaat van Hotelgiftcard het volgende aan (de klantenservice van) Experiencegift geschreven:

*"Hoi,
Ik heb nog geen reactie gehad, maar ik heb deze review geschreven (...)"*

2.10. Bij e-mail van 18 februari 2026 heeft de advocaat van Hotelgiftcard het volgende bericht van (de klantenservice van) Experiencegift ontvangen:

*"Hello Jesper Vrielink,
A new reply has been added to your case (CID: 167982).
Comment:
Dear Jesper,
Thank you for taking the time to share your review!
Please be informed that we have processed your refund of 5 EUR. Credit card refunds typically take up to 4 business days to appear in your account.
If you have any questions, please do not hesitate to reach out. We will be happy to assist you further.
Once again, we truly appreciate your kind words.
Have a great day!
(...)
Thank you,
Experiencegift"*

2.11. In het vonnis van de voorzieningenrechter van deze rechtbank van 26 februari 2026 zijn de door Hotelgiftcard in de procedure over het handelsnaamgeschil ingestelde reconventionele vorderingen (die van gelijke strekking zijn als de in dit kort geding ingestelde vorderingen) afgewezen. Daartoe is in dat vonnis volgende overwogen:

"6.3. De vorderingen van Hotelgiftcard worden afgewezen. Daartoe geldt het volgende. Dat Experiencegift op dit moment nog onrechtmatig handelt jegens Hotelgiftcard is onvoldoende aannemelijk geworden. Maar ook overigens is niet aannemelijk dat een bodemrechter de vorderingen

zoals ingesteld toewijst én dat Hotelgiftcard een beslissing van de bodemrechter niet kan afwachten. Hotelgiftcard heeft verder onvoldoende aannemelijk gemaakt dat er een juridische grondslag is voor het verzochte overzicht van de consumenten (klanten) van Experiencegift, laat staan voor een rectificatie."

2.12. Bij brief van 27 maart 2026 heeft de advocaat van Hotelgiftcard voor zover hier van belang het volgende aan de advocaat van Experiencegift geschreven:

"(...)

Experiencegift heeft bij e-mail van 10 februari 2026 en ter zitting van 11 februari 2026 gesteld althans gesuggereerd dat zij dit onrechtmatig handelen heeft gestaakt, welke toezegging ten grondslag ligt aan de afwijzing van de reconventionele vorderingen van [REDACTED] (r.o. 6.2-6.3 van het Vonnis).

(...)

In weerwil van bovengenoemde toezeggingen is gebleken dat het onrechtmatig handelen onverkort voortduurt als gevolg waarvan Hotelgiftcard.com doorlopend schade lijdt. Experiencegift betaalt immers nog steeds voor beoordelingen, zoals volgt uit de aangehechte bijlage bij deze brief. Zo heeft Experiencegift op 18 februari 2026, acht dagen na de toezegging per e-mail en zeven dagen na de mondelinge behandeling, een (handmatig) bericht gestuurd waaruit blijkt dat consumenten nog steeds een terugbetaling ontvangen in ruil voor een positieve review.

(...)

Voorts zijn de reeds onrechtmatig verkregen Betaalde Beoordelingen nog steeds zichtbaar op de Beoordelingsplatforms en heeft Experiencegift nog steeds een kunstmatige hoge gemiddelde beoordelingsscore, als gevolg waarvan Experiencegift een ongerechtvaardigd concurrentievoordeel geniet. Om dit concurrentievoordeel op te heffen, dient Experiencegift niet alleen het betalen voor positieve beoordelingen te staken, maar tevens zorg te dragen voor de verwijdering van de Betaalde Beoordelingen.

Daarnaast dient Hotelgiftcard.com in staat te worden gesteld om te verifiëren dat de Betaalde Beoordelingen daadwerkelijk zijn verwijderd van de Beoordelingsplatforms. Dit is voor cliënte uitsluitend mogelijk indien Experiencegift een overzicht verstrekt van alle consumenten die een (gedeeltelijke) terugbetaling hebben ontvangen van Experiencegift in ruil voor een beoordeling.

De voortzetting van de onrechtmatige handelswijze door Experiencegift benadrukt dat cliënte een evident belang heeft bij een met een boete versterkte onthoudingsverklaring, teneinde een effectieve prikkel tot naleving te creëren en het risico op verdere overtredingen te minimaliseren.(...) De zorg van cliënte dat de hierboven bedoelde toezeggingen niet zouden verhinderen dat Experiencegift in de toekomst opnieuw zou betalen voor beoordelingen, heeft zich inmiddels verwezenlijkt.

(...)

Om deze voortdurende onrechtmatigheid te beëindigen, verzoekt, en voor zover nodig sommeert, Hotelgiftcard.com Experiencegift om binnen tien dagen na vandaag schriftelijk te bevestigen dat Experiencegift:

1. het aanbieden van enige vergoeding, geldelijk of anderszins, aan consumenten teneinde hen te bewegen een beoordeling over HOTELGIFT te plaatsen op Trustpilot, Google of enig ander beoordelingsplatform, heeft gestaakt en gestaakt houdt;
2. Trustpilot en Google verzoekt alle Betaalde Beoordelingen te verwijderen en verwijderd te houden, en onverwijld aan de advocaten van Hotelgiftcard.com een bewijs van deze verzoeken aan de Beoordelingsplatforms te verstrekken;

3. een schriftelijk overzicht verstrekt van alle consumenten die een terugbetaling hebben ontvangen van Experiencegift in ruil voor een beoordeling, voorzien van bewijs om de juistheid van dit overzicht te controleren; en
4. de bijgevoegde onthoudingsverklaring ondertekent en aan ons retourneert.
(...)"

2.13. Bij e-mail van 7 april 2026 heeft de advocaat van Experiencegift voor zover hier van belang het volgende aan de advocaat van Hotelgiftcard geschreven:

"(…)
Hotelgiftcard gaat er in jullie brief ten onrechte vanuit dat Experiencegift zich niet aan haar toezeggingen houdt. Het enkele feit dat jullie nog een enkel geval hebben kunnen ontlokken bij Experiencegift maakt dit niet anders. Hierbij merken wij op dat uit de systemen van Experiencegift blijkt dat jullie zonder jullie hoedanigheid als advocaat kenbaar te maken het eerste verzoek om vergoeding van EUR 5 hebben gedaan op 9 februari 2026, dus voordat Experiencegift enige toezegging had gedaan. Experiencegift heeft hier niet op geantwoord. Desondanks hebben jullie wederom zonder jullie hoedanigheid kenbaar te maken doorgedruwd door op 18 februari 2026 nogmaals een verzoek tot vergoeding te doen. Wat er voor nu ook van deze gang van zaken moge zijn, jullie zullen begrijpen dat het mogelijk is dat een enkel geval in deze periode tussen de toezegging, de mondelinge behandeling en het vonnis na jullie expliciete aandringen daartoe erdoorheen is geglipt. Dit maakt niet dat Experiencegift zich niet aan haar toezeggingen houdt.

Wij zien gelet op het voorgaande geen enkele reden om cliënte te adviseren om akkoord te gaan met de verzoeken uit jullie brief. Wij gaan ervan uit dat het dossier hiermee is gesloten en dat partijen elkaar in het vervolg met rust laten.
(...)"

2.14. Het uitnodigingsbericht op de website van Experiencegift waarin consumenten na aankoop in de gelegenheid worden gesteld om een review / feedback te geven ziet er sinds de website is aangepast als volgt uit:

Betaling — Beoordeling — Geveel

Wat kunnen we nog beter doen?

Alvast afrekenen. Jouw feedback draagt
aan om dit te verbeteren.

Wat zou jou helpen bij je reis?

- ✓ Meer dan 1000 hotels toegevoegd
- ✓ 7 Airlines & 2.500 hotels recent toegevoegd
- ✓ 24/7 persoonlijke chat support
- ✓ DHL Express bezorging

Alvast afrekenen. Je hebt 1000 hotel's toegevoegd
gevoel met 1000 hotel's.

Geef je feedback —

Sluit je aan bij 11.471 klanten die ons helpen verbeteren.

Sluit je aan

2.15. Bij e-mail van 21 april 2026 heeft een zekere [REDACTED] het volgende aan (de klantenservice van) Experiencegift geschreven:

"Ik heb een cadeaubon gekocht en een review achtergelaten. Dit is mijn referentienummer: [REDACTED] [REDACTED]"

Bij e-mail van diezelfde dag heeft (de klantenservice van) Experiencegift daarop als volgt gereageerd:

*"Dear [REDACTED]
Thank you for your email and order.
We're sorry, but this request is not supported by us.
Please let me know if you have any further questions.
Wishing you a lovely day!
(...)"*

2.16. Bij e-mail van 22 april 2026 heeft (de klantenservice van) Experiencegift het volgende aan voornoemde [REDACTED] geschreven:

*"Dear [REDACTED],
I hope this message finds you well.
My name is (...) and I'm a member of Hotelgift's Premium Customer Excellence Team, responsible for monitoring and improving our online reputation. Thank you for taking the time to share your feedback. It's great to see that you found the website easy to use and that your invoice was received quickly. I noticed that your review was rated 3 out of 5 stars, and I wanted to reach out to better understand your experience. If there was anything that didn't meet expectations or could be improved, your insights would be incredibly valuable in helping us enhance our service. In case it helps, our rating system considers 5 stars as the highest score, reflecting 3 fully satisfying experience. It's possible the rating may not fully reflect your intention, so any clarification you can provide would be greatly appreciated. Thank you again for your time, and I look forward to hearing more about your experience.
(...)"*

3. Het geschil

3.1. Hotelgiftcard vordert – na verduidelijking – om bij uitvoerbaar bij voorraad verklaard vonnis:

I. Experiencegift onmiddellijk te verbieden om consumenten een vergoeding, geldelijk of anderszins, aan te bieden teneinde deze consumenten te bewegen een beoordeling te schrijven over de HOTELGIFT-cadeaubon op de beoordelingsplatforms Trustpilot en Google Reviews of een ander beoordelingsplatform;

II. Experiencegift te bevelen om binnen zeven dagen na de datum van dit vonnis, de beoordelingsplatforms Trustpilot en Google Reviews te verzoeken alle betaalde beoordelingen te verwijderen en verwijderd te houden, en onverwijld aan de advocaten van Hotelgiftcard een bewijs van deze verzoeken aan de beoordelingsplatforms Trustpilot en Google Reviews te verstrekken;

III. Experiencegift te bevelen om binnen zeven dagen na de datum van dit vonnis, een schriftelijk overzicht te verstrekken van alle terugbetalingen die Experiencegift aan consumenten heeft gedaan in ruil voor een beoordeling, voorzien van bewijs om de juistheid van dit overzicht te controleren;

IV. Experiencegift te bevelen binnen 24 uur na de datum van dit vonnis, het navolgende bericht op de homepage van de websites [REDACTED] en [REDACTED] te plaatsen en geplaatst te houden, in ieder geval voor de duur van een maand, op een duidelijke en onmiddellijk zichtbare en leesbare wijze, in alle talen waarin de website beschikbaar is, met uitsluitend de volgende inhoud:

“BELANGRIJK - RECTIFICATIE

Beste lezer,

De voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam heeft ons bij vonnis van [datum vonnis] bevolen u het volgende mede te delen.

Wij hebben aan klanten een geldelijke vergoeding aangeboden in ruil voor positieve reviews voor onze Hotelgift-cadeaubonnen op verschillende platforms. Daarmee hebben wij in strijd gehandeld met de voorwaarden van verschillende platforms, consumenten misleid en onrechtmatig gehandeld jegens onze concurrenten. De voorzieningenrechter van de rechtbank Amsterdam heeft ons om die reden bevolen om met onmiddellijke ingang dit onrechtmatige handelen te staken en gestaakt te houden en bevolen om deze rectificatie te plaatsen.

Met vriendelijke groet,

[digitale handtekeningen]

„

dan wel een mededeling die de voorzieningenrechter in goede justitie zou vaststellen;

V. Experiencegift te veroordelen tot betaling van een onmiddellijk opeisbare dwangsom van € 5.000 voor iedere overtreding door Experiencegift van het onder I. tot en met IV. gevorderde, dan wel – ter vrije keuze van Hotelgiftcard – van € 2.500 voor elke dag of een deel van een dag dat Experiencegift niet in overeenstemming handelt met deze bevelen;

VI. Experiencegift te veroordelen tot betaling van de proceskosten, waaronder de nakosten, te vermeerderen met de wettelijke rente.

3.2. Hotelgiftcard stelt daartoe – samengevat – het volgende. In weerwil van de door Experiencegift gedane toezeggingen, die hebben geleid tot de afwijzing van de reconventionele vorderingen in het vorige kort geding, is gebleken dat het onrechtmatig handelen onverkort voortduurt, waardoor Hotelgiftcard doorlopend schade lijdt. Hierdoor heeft Hotelgiftcard recht op en spoedeisend belang bij toewijzing van haar vorderingen. Er wordt nog steeds betaald voor beoordelingen en Experiencegift doneert nog steeds 1.000 liter water voor iedere Trustpilot-beoordeling. Experiencegift profiteert onverkort van het onrechtmatig handelen. Ook als Experiencegift in de toekomst niet langer betaalt voor beoordelingen neemt dat niet weg dat de onrechtmatigheid en de daaruit voortvloeiende schade nog onverkort voortduurt. Door kopers van de Hotelgift uit te lokken tot het plaatsen van gunstige beoordelingen klopt Experiencegift op onwaarschijnlijke wijze haar reputatie op de beoordelingsplatforms Trustpilot en Google Review op. Dit gedrag is onrechtmatig, hetgeen Experiencegift heeft erkend. Het betalen voor beoordelingen is onrechtmatig jegens Hotelgiftcard. Het betalen voor beoordelingen misleidt de consument. Experiencegift

verzuimt essentiële informatie te verstrekken. Het gevolg van betaalde beoordelingen is dat Experiencegift structureel: (i) meer beoordelingen krijgt, (ii) hogere beoordelingen krijgt en daardoor (iii) meer klanten krijgt, aldus steeds Hotelgiftcard.

3.3. Experiencegift voert daartegen – samengevat – het volgende verweer.

3.3.1. Experiencegift heeft zich aan haar in februari 2026 gedane toezegging gehouden. Zij heeft haar werkwijze en website meteen aangepast, hetgeen blijkt uit de in het geding gebrachte stukken. Anders dan Hotelgiftcard meent, betaalt Experiencegift niet meer voor reviews. De enige betaling die plaatsvond ná de toezegging, zag op een aankoop van vóór de toezegging en betrof een aankoop door de advocaat van Hotelgiftcard. Die advocaat heeft vervolgens na de mondelinge behandeling in het vorige kort geding verzocht om betaling. Na een aanvankelijke weigering daarvan en een daarop volgende reminder van de advocaat is een onrechtmatige gedraging ontlokt, waarbij een klantenservicemedewerker handmatig abusievelijk de betaling van € 5,- heeft gedaan. Een andere testaankoop door Hotelgiftcard met een verzoek om een vergoeding is op 21 april 2026 door Experiencegift afgewezen. Anders dan Hotelgiftcard meent, doneert Experiencegift geen drinkwater voor het plaatsen van een review. De donatie van 1.000 liter schoon drinkwater is niet gekoppeld aan een review maar aan de aankoop van een giftcard. Anders dan Hotelgiftcard meent, vraagt Experiencegift consumenten niet hun beoordeling te herzien. Het enige dat Experiencegift doet is feedback vragen om haar diensten te verbeteren. Er is dus geen sprake van een voortdurende onrechtmatige situatie. Dat maakt dat Hotelgiftcard geen belang heeft bij haar vorderingen, zodat deze moeten worden afgewezen.

3.3.2. Deze procedure is bovendien materieel identiek aan de reconventionele procedure waarover bij vonnis van 26 februari 2026 al is geoordeeld en waarbij de vorderingen van Hotelgiftcard zijn afgewezen. Gezien hetgeen is overwogen in randnummer 6.3 van het vonnis van 26 februari 2026 en nu Hotelgiftcard geen hoger beroep heeft ingesteld tegen dat vonnis, maakt Hotelgiftcard misbruik van procesrecht door 2,5 maand na het vonnis weer een kort geding te starten over exact dezelfde materie en een ongewijzigd feitencomplex. De vermeende voortdurende onrechtmatigheid baseert Hotelgiftcard op feiten die onjuist zijn en die zij voor een deel zelf heeft uitgelokt. Hotelgiftcard heeft in strijd met artikel 21 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) nagelaten om de voorzieningenrechter volledig te informeren. Het voorgaande maakt dat Experiencegift aanspraak maakt op vergoeding van haar volledige juridische kosten, aldus steeds Experiencegift.

3.4. Op de stellingen van partijen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. De beoordeling

4.1. De door Hotelgiftcard ingestelde vorderingen kunnen in kort geding alleen worden toegewezen indien voldoende aannemelijk is dat de bodemrechter haar standpunt zal volgen, bijvoorbeeld als Experiencegift een kennelijk ongegrond verweer voert, en indien van Hotelgiftcard niet kan worden gevergd dat zij de uitslag van de bodemprocedure afwacht.

Onrechtmatige handelswijze

4.2. Vooropgesteld wordt dat voldoende aannemelijk is dat de handelswijze waarbij Experiencegift consumenten een vergoeding aanbood in ruil voor het plaatsen van een

beoordeling onrechtmatig is jegens Hotelgiftcard. Voldoende aannemelijk is dat, zoals Hotelgiftcard stelt, betaalde beoordelingen de consument misleiden, omdat zij structureel positievere beoordelingen opleveren dan organische beoordelingen en dat producten daarmee een kunstmatig betere reputatie krijgen waardoor consumenten aankopen doen die zij anders niet zouden doen. Bovendien verbieden de beoordelingsplatforms Trustpilot en Google Reviews in hun voorwaarden handelaren expliciet om te betalen of anderszins een tegenprestatie aan te bieden voor beoordelingen. Experiencegift handelde in strijd met deze voorwaarden door de consument direct na hun bestelling geld en een donatie van water aan een goed doel aan te bieden in ruil voor een beoordeling en de consument door te linken naar een beoordelingsplatform. Daarbij is nog van belang dat zij consumenten (onbewust) ertoe bewoog om een vijfsterrenbeoordeling te geven, door op haar website vijf sterren weer te geven (een *dark pattern* in de zin van de Digital Services Act). Nu voldoende aannemelijk is dat de aankoopbeslissing van consumenten wordt beïnvloed door beoordelingen van andere consumenten, geldt dat het kunstmatig verhogen van het aantal (positieve) beoordelingen en het gemiddelde cijfer daarvan direct leidt tot een ongerechtvaardigd concurrentievoordeel voor Experiencegift en daarmee tot voorzienbaar nadeel voor Hotelgiftcard. Het verbod van de beoordelingsplatforms op het inkopen van beoordelingen beoogt een gelijk speelveld tussen concurrenten te creëren. Experiencegift hield met haar handelswijze geen rekening met de belangen van Hotelgiftcard.

4.3. De vordering zoals weergegeven onder 3.1 sub I. (het gevorderde verbod om consumenten een vergoeding aan te bieden teneinde hen te bewegen een beoordeling te schrijven) zal echter worden afgewezen. Daartoe is het volgende redengevend.

4.4. Naar het zich voorshands laat aanzien heeft Experiencegift haar werkwijze voldoende aangepast. Op haar website waarop consumenten na een aankoop terecht komen worden niet langer vijf sterren getoond, is geen betaling van een vergoeding na een beoordeling in het vooruitzicht gesteld en blijkt voldoende dat de drinkwaterdonatie is gekoppeld aan de aankoop zelf en dat deze losstaat van een eventuele beoordeling (zie 2.14).

4.5. Anders dan Hotelgiftcard stelt is niet aannemelijk geworden dat Experiencegift nog steeds aan consumenten een vergoeding aanbiedt in ruil voor het plaatsen van een beoordeling. Voldoende aannemelijk is dat Experiencegift zich aan haar in februari 2026 gedane toezegging heeft gehouden. De naar het zich voorshands laat aanzien enige vergoeding die na de toezegging van Experiencegift nog heeft plaatsgevonden, betrof er een aan de advocaat van Hotelgiftcard. Gelet op: (i) de door Experiencegift gegeven toelichting op deze uitbetaling, (ii) de omstandigheid dat een ander verzoek om een vergoeding is afgewezen (zie 2.15) en (iii) de omstandigheid dat door Hotelgiftcard niet is gesteld en evenmin is gebleken dat er nog andere vergoedingen hebben plaatsgevonden, is voldoende aannemelijk dat dit een eenmalig incident betrof.

4.6. Hotelgiftcard wordt niet gevolgd in haar standpunt dat duidelijk is dat Experiencegift nog onverkort aanbiedt om 1.000 liter drinkwater te doneren als tegenprestatie. De enkele omstandigheid dat het aantal Trustpilot-beoordelingen op enig moment correspondeerde (onduidelijk is gebleven wanneer) met het aantal keren dat 1.000 liter water is gedoneerd, is ter onderbouwing van dat standpunt onvoldoende.

4.7. Overigens is ook niet aannemelijk geworden dat Experiencegift consumenten

verzoekt om hun beoordelingen te herzien. Uit de in dit kader in het geding gebrachte e-mail van 22 april 2026 blijkt niet meer dan dat Experiencegift een consument om een toelichting heeft gevraagd omdat geen maximale score is toegekend in de beoordeling.

Profiteren van onrechtmatig handelen

4.8. Dat Experiencegift er op dit moment geen onrechtmatige handelswijze op na houdt doordat zij niet langer vergoedingen aanbiedt in ruil voor beoordelingen laat echter onverlet dat zij, zoals Hotelgiftcard terecht stelt, nog altijd profiteert van haar eerdere onrechtmatig handelen. Haar website vermeldt immers nog altijd prominent de relatief hoge beoordelingsscore. Deze score is ook zichtbaar wanneer consumenten via Google zoeken naar de Hotelgift-bonnen van Experiencegift. De gemiddelde Trustpilot-score van Experiencegift is (rekening houdende met de wijze waarop deze tot stand is gekomen) met een 4,7 buitensporig hoog in vergelijking tot de 3,6 score van Hotelgiftcard en in vergelijking tot andere soortgelijke cadeaubonnen (met Trustpilot-scores van 1,9, 3,1 en 3,5). Ook nu Experiencegift niet langer betaalt voor beoordelingen neemt dat niet weg dat de onrechtmatigheid en de daaruit voor Hotelgiftcard (nader te begroten) voortvloeiende schade nog onverkort voortduurt. Zoals hiervoor is overwogen is immers sprake van voorzienbaar nadeel voor Hotelgiftcard. Dit nadeel blijft voortbestaan zolang Experiencegift kan blijven profiteren van de op onrechtmatige wijze verkregen scores (met een hoog totaal aantal scores en een hoog gemiddelde).

4.9. Dit geeft aanleiding tot toewijzing van de overige vorderingen zoals weergegeven onder 3.1 sub II. en III.) die hierna zullen worden besproken. Hotelgiftcard heeft daar – ter opheffing van het ongerechtvaardigde voordeel voor Experiencegift en ten behoeve van het bereiken van een gelijk speelveld tussen concurrenten – recht op en voldoende belang bij. Dat belang is spoedeisend nu voldoende aannemelijk is dat het zonder toewijzing van de overige vorderingen lang zal duren voordat de gemiddelde beoordelingsscore van Experiencegift weer op een correct cijfer zal uitkomen en van Hotelgiftcard niet gevergd kan worden dat zij een bodemprocedure afwacht. Ten slotte is mede gelet op het volgende voldoende aannemelijk dat de bodemrechter de overige vorderingen eveneens zou toewijzen.

Verwijderen betaalde beoordelingen

4.10. Experiencegift heeft ten aanzien van de vordering zoals weergegeven onder 3.1 sub II. het volgende aangevoerd. Het gevorderde bevel tot verwijdering van betaalde beoordelingen moet worden afgewezen, omdat niet aannemelijk is dat Hotelgiftcard daardoor daadwerkelijk schade lijdt. In het vorige kort geding is al overwogen dat niet aannemelijk is dat de bodemrechter dit toewijst en er is geen nieuw argument naar voren gebracht waarom dit nu anders zou zijn, aldus Experiencegift.

4.11. Experiencegift wordt daarin niet gevolgd. Voldoende aannemelijk is dat Hotelgiftcard daadwerkelijk enige mate van schade leidt (omzetderving en daarmee een lagere winst) doordat Experiencegift in het verleden heeft betaald voor beoordelingen waarvan zij met haar kunstmatig hoge score nog altijd profiteert en als gevolg waarvan minder consumenten zullen kiezen voor het product van Hotelgiftcard. Dat in het vorige kort geding anders is overwogen en beslist doet daar niet aan af, temeer nu de aanleiding van dat kort geding anders was dan in het onderhavige kort geding en in het vorige kort

geding het profiteren van het eerdere onrechtmatige handelen kennelijk onderbelicht is gebleven.

Overzicht terugbetalingen

4.12. Experiencegift heeft ten aanzien van de vordering zoals weergegeven onder 3.1 sub III. het volgende aangevoerd. Het gevorderde overzicht van terugbetalingen dient te worden afgewezen. In het eerdere kort geding is al overwogen dat Hotelgiftcard onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er een juridische grondslag is voor die vorderingen en Hotelgiftcard brengt hiervoor geen nieuwe argumenten naar voren. Bovendien staat het gevorderde overzicht op gespannen voet met het recht op privacy van de betrokken consumenten en met het belang van Experiencegift om dergelijke bedrijfsvertrouwelijke informatie niet met een directe concurrent te hoeven delen, aldus Experiencegift.

4.13. Experiencegift wordt daarin niet gevolgd. Met het gevorderde overzicht is, zoals Hotelgiftcard terecht stelt, de privacy van consumenten niet in het geding. Zij vordert immers geen overzicht met namen van klanten, maar een overzicht van alle terugbetalingen. Voldoende aannemelijk is dat dit op een zodanige wijze kan worden verstrekt dat de terugbetalingen niet naar individuele klanten te herleiden zijn. Voorts valt niet in te zien en is ook niet nader toegelicht op welke wijze bedrijfsvertrouwelijke informatie zou worden gedeeld bij het verstrekken van het gevorderde overzicht. Experiencegift heeft niet weersproken dat met het gevorderde overzicht kan worden geverifieerd of daadwerkelijk alle betaalde beoordelingen zijn verwijderd. Experiencegift heeft ten slotte niet aangevoerd dat het voor haar te belastend of onmogelijk is om het gevorderde overzicht te verstrekken. Al met al vormt deze vordering een deugdelijk middel om na te gaan of Experiencegift aan de veroordeling tot verwijdering van de betaalde beoordelingen heeft voldaan en is daarmee een aanvaardbaar middel om nakoming van die veroordeling tot verwijdering te verzekeren. Dat in het vorige kort geding anders is overwogen en beslist doet daar om voornoemde redenen niet aan af.

Rectificatie

4.14. De gevorderde rectificatie zal worden afgewezen, alleen al vanwege de reden dat de gevraagde tekst van de gevraagde rectificatie niet past bij de uitkomst van dit kort geding. Er is in dit kort geding immers vastgesteld dat geen sprake was van structureel in strijd handelen met de toezegging die tijdens het eerste kort geding is gedaan, namelijk dat er geen vergoedingen voor beoordelingen meer zouden worden gegeven.

Misbruik van procesrecht?

4.15. Anders dan Experiencegift aanvoert maakt Hotelgiftcard geen misbruik van procesrecht. Dat de in dit kort geding ingestelde vorderingen in een eerder kort geding zijn afgewezen en Hotelgiftcard daartegen niet in hoger beroep is gegaan, maakt niet dat Hotelgiftcard thans misbruik van procesrecht maakt door thans hetzelfde te vorderen. Indien daartoe aanleiding is (bijvoorbeeld in verband met nieuwe feiten en/of omstandigheden) staat het Hotelgiftcard vrij om zich opnieuw in kort geding tot de voorzieningenrechter te wenden. Die aanleiding was voor Hotelgiftcard dat zij in de veronderstelling was dat Experiencegift haar eerdere onrechtmatige handelswijze, ondanks haar toezegging om deze te staken en gestaakt te houden, was blijven voortzetten. Dat vervolgens in dit kort geding is

gebleken dat die veronderstelling onjuist was, maakt echter nog niet dat sprake is van misbruik van procesrecht. De omstandigheid dat tijdens het vorige kort geding kennelijk onderbelicht is gebleven dat Experiencegift blijft profiteren van haar eerdere onrechtmatige handelen, laat onverlet dat die omstandigheid in dit kort geding beter voor het voetlicht is gebracht en moet kunnen leiden tot toewijzing van de vorderingen die strekken tot ongedaanmaking van het door Experiencegift met haar eerdere handelswijze verkregen voordeel.

4.16. Voor zover Hotelgiftcard in haar dagvaarding niet juist of volledig is geweest doordat zij het huidige bestelproces van een cadeaukaart niet juist zou hebben omschreven (een vermeende schending van artikel 21 Rv) geldt dat Experiencegift daar in dit geval geen nadeel van ondervindt, zodat daaraan geen gevolgen worden verbonden.

Slotsom

4.17. Het voorgaande leidt ertoe dat het gevorderde verbod zal worden afgewezen en dat de gevorderde bevelen, met uitzondering van de rectificatie, zullen worden toegewezen op de wijze zoals in de beslissing is vermeld. De in de beslissing genoemde termijnen waarbinnen aan de bevelen moet worden voldaan worden redelijk geacht.

4.18. Aan de bevelen zal als prikkel tot nakoming een dwangsom worden verbonden. Deze zal worden beperkt en gemaximeerd op de wijze zoals in de beslissing is vermeld.

Proceskosten

4.19. Experiencegift is grotendeels in het ongelijk gesteld en moet daarom de proceskosten (inclusief nakosten) betalen. De proceskosten van Hotelgiftcard worden begroot op:

- griffierecht	€	735,00
- salaris advocaat	€	1.177,00
- nakosten	€	189,00 (plus de verhoging zoals vermeld in de beslissing)
Totaal	€	2.101,00.

4.20. De gevorderde wettelijke rente over de proceskosten wordt toegewezen op de wijze zoals in de beslissing is vermeld.

5. De beslissing

De voorzieningenrechter

5.1. beveelt Experiencegift om binnen zeven dagen na de datum van dit vonnis, de beoordelingsplatforms Trustpilot en Google Reviews te verzoeken alle betaalde beoordelingen te verwijderen en verwijderd te houden, en onverwijld aan de advocaten van Hotelgiftcard een bewijs van deze verzoeken aan de beoordelingsplatforms Trustpilot en Google Reviews te verstrekken,

5.2. beveelt Experiencegift om binnen zeven dagen na de datum van dit vonnis, aan Hotelgiftcard een schriftelijk overzicht te verstrekken van alle terugbetalingen die

Experiencegift aan consumenten heeft gedaan in ruil voor een beoordeling, voorzien van bewijs om de juistheid van dit overzicht te controleren,

5.3. veroordeelt Experiencegift tot betaling aan Hotelgiftcard van een dwangsom van € 2.500,00 voor elke dag of een deel van een dag dat Experiencegift in strijd handelt met een of meer van de in 5.1 en/of 5.2 gegeven bevelen, tot een maximum van € 100.000,00 is bereikt,

5.4. veroordeelt Experiencegift in de proceskosten van € 2.101,00, te betalen binnen veertien dagen na aanschrijving daartoe, te vermeerderen met € 98,00 plus de kosten van betekening indien het vonnis wordt betekend,

5.5. veroordeelt Experiencegift in de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 Burgerlijk Wetboek over de proceskosten als deze niet binnen veertien dagen na aanschrijving zijn voldaan,

5.6. verklaart dit vonnis tot zover uitvoerbaar bij voorraad,

5.7. wijst het meer of anders gevorderde af.

Dit vonnis is gewezen door mr. E.A. Messer, voorzieningenrechter, bijgestaan door mr. J.E. Tiddens, griffier, en in het openbaar uitgesproken op 24 juni 2026.



UITGEGEVEN VOOR GROSSE
De griffier van de
rechtbank Amsterdam