Besluit
Openbaar

Ons kenmerk: ACM/DJZ/2016/205645_OV
Zaaknummer: 16.0134.32

Datum: 28 september 2016

Muzenstraat 41 | 2511 WB Den Haag
Postbus 16326 | 2500 BH Den Haag
T 070 722 20 00 | F 070 722 23 55
info @acm.nl | www.acm.nl | www.consuwijzer.nl

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan [VERTROUWELIJK], voorheen handelend onder de naam Hip voor de Heb, wegens overtreding van artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming door in strijd te handelen met de op haar rustende informatieverplichtingen ten aanzien het recht van ontbinding van overeenkomsten op afstand als bedoeld in artikel 6:230m van het Burgerlijk Wetboek

1 Samenvatting

1. [VERTROUWELIJK], voorheen handelend onder de naam Hip voor de Heb, verkocht via internet verschillende producten aan consumenten, waaronder kleding, tassen en sieraden. Via de webwinkel www.hipvoordeheb.nl kunnen consumenten afbeeldingen van de producten bekijken en vervolgens deze producten bestellen.

2. De Autoriteit Consument en Markt hecht er belang aan dat consumenten via alle verkoopkanalen, ook via internet, goed worden geïnformeerd. Alleen dan kunnen consumenten een afgewogen beslissing nemen over overeenkomsten die zij al dan niet aangaan en houden zij vertrouwen in de markt. Met dat belang voor ogen heeft de Autoriteit Consument en Markt getoetst of [VERTROUWELIJK] bij het exploiteren van haar webwinkel www.hipvoordeheb.nl heeft voldaan aan de informatieverplichtingen die samenhangen met het recht van ontbinding zoals opgenomen in het Burgerlijk Wetboek. Tevens is beoordeeld of [VERTROUWELIJK] heeft voldaan aan de terugbetalingsverplichtingen na ontbinding van een overeenkomst op afstand.

3. In dit besluit stelt de Autoriteit Consument en Markt vast dat [VERTROUWELIJK] artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming heeft overtreden door in strijd te handelen met de op haar rustende informatieverplichtingen ten aanzien het recht van ontbinding van overeenkomsten op afstand als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek.

4. De Autoriteit Consument en Markt legt hiervoor een boete op aan [VERTROUWELIJK] van in totaal EUR 50.000.

2 Leeswijzer

5. In dit besluit wordt eerst ingegaan op de aanleiding en het verloop van de procedure (paragraaf 3), de inhoud van het onderzoeksrapport (paragraaf 4) en de betrokken persoon (paragraaf 5). Vervolgens wordt ingegaan op de in het onderzoeksrapport geconstateerde overtredingen waarbij achtereenvolgens wordt besproken: de vastleggingen van de website (paragraaf 6), de zienswijze van [VERTROUWELIJK] de in het onderzoeksrapport aangeduide overtreder (paragraaf 7), het juridisch kader (paragraaf 8) en tot slot de juridische beoordeling (paragraaf 9). In de daarop volgende paragrafen wordt ingegaan op de overtreder (paragraaf 10) en de vaststelling van de op te leggen boete (paragraaf 11). Ten slotte volgt het besluit (paragraaf 12).

3 Aanleiding en verloop van de procedure

6. Een belangrijk thema op de agenda van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) voor 2014-2015 was de online consument.[1] Aangezien er over webwinkels veel meldingen binnenkwamen bij ConsuWijzer[2] hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM onderzocht wat de belangrijkste problemen van consumenten waren bij het online kopen van producten. Hiervoor hebben zij gesprekken gevoerd met stakeholders en onderzoek gedaan naar meldingen van consumenten bij ConsuWijzer en signalen uit de media.[3] Daaruit kwam naar voren dat consumenten vaak problemen hebben bij de uitoefening van het recht van ontbinding.

7. Bij implementatie van de nieuwe consumentenregels in de Nederlandse wet[4] op 13 juni 2014 heeft ACM consumenten en webwinkels uitvoerig geïnformeerd over (onder andere) de gewijzigde regels rondom het recht van ontbinding.[5] Ook daarna heeft ACM op haar website meermaals actief en in detail gewezen op de geldende regels op dit gebied.[6]

8. Ondanks deze acties ontving ACM meldingenvan consumenten over de webwinkel www.hipvoordeheb.nl[7] en constateerde de Consumentenbond naar aanleiding van zijn onderzoek[8] dat dit bedrijf zich niet aan de regels rondom het recht van ontbinding hield. Dit was voor ACM aanleiding om een onderzoek te starten naar de webwinkel www.hipvoordeheb.nl van [VERTROUWELIJK].

---

[1] Nieuwsbericht ACM d.d. 13 mei 2015 “ACM gaat verder met reacties Agenda 2014-2015”, Dossiernummer 5.
[2] Het informatieloket van ACM voor consumenten.
[3] Zie dossiernummers 1 tot en met 12 van het rapportdossier.
[4] Wet van 12 maart 2014 tot wijziging van de Boeken 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten in verband met de implementatie van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (*PbEU* L 304/64) (Implementatiewet richtlijn consumentenrechten).
[5] O.a. https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/consumentenregels/nieuwe-regels-voor-verkoop-aan-consumenten/ en https://www.consuwijzer.nl/thema/consument-is-kampioen.
[6] Nieuwsbericht ACM 25 november 2014 ”ACM gaat letten op terugbetaling na annulering bij webwinkels modebranche”, Dossiernummer 6. En: Nieuwsbericht ACM 1 juli 2015 “ACM spreekt modewebwinkels succesvol aan op terugbetaling bij retour”, Dossiernummer 9.
[7] VvA meldingen ConsuWijzer, Dossiernummer 28.
[8] Consumentengids september 2015 – Artikel “Mijn geld terug, en snel”, Dossiernummer 12.

9. In het kader van dit onderzoek hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM de handelwijze van [VERTROUWELIJK] bij het aanbieden van haar producten via de website www.hipvoordeheb.nl op vier verschillende data - 19 augustus, 7 en 30 september en 28 oktober 2015 - vastgelegd en geanalyseerd.[9] Daarnaast hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM op 27 augustus 2015 informatie gevorderd bij de Consumentenbond met betrekking tot zijn onderzoek.[10]

10. Op 16 december 2015 hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM aan [VERTROUWELIJK] een weergave van feiten zoals die in het onderzoek waren komen vast te staan toegestuurd[11] en haar in de gelegenheid gesteld hierop te reageren.

11. Het onderzoek heeft geresulteerd in een onderzoeksrapport (hierna: het onderzoeksrapport) dat ACM op 24 februari 2016 aan [VERTROUWELIJK] heeft toegestuurd.[12]

12. Op 17 maart 2016 heeft [VERTROUWELIJK]een een schriftelijke zienswijze gegeven op het onderzoeksrapport.[13]

13. Op 30 maart 2016 heeft ten kantore van ACM een hoorzitting plaatsgevonden. Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt, dat aan het dossier is toegevoegd en aan [VERTROUWELIJK] is toegestuurd.[14]

4 Het onderzoeksrapport

14. In het onderzoeksrapport is geconstateerd dat [VERTROUWELIJK], voorheen handelend onder de naam Hip voor de Heb, artikel 8.2a van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) heeft overtreden door:

    (i) in ieder geval in de periode van 19 augustus 2015 tot 28 oktober 2015 in strijd te handelen met de op haar rustende informatieverplichtingen ten aanzien het recht van ontbinding van overeenkomsten op afstand als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h en i, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) juncto artikel 6:230o, eerste lid, BW (al dan niet juncto artikel 6:230p, aanhef en onder f BW), artikel 6:230o,derde lid, BW, artikel 6:230s, eerste en derde lid, BW, artikel 6:230r, eerste en tweede lid, BW.;

    (ii) in ieder geval in de periode van 23 maart 2015 tot 11 mei 2015 in strijd te handelen met artikel 6:230r, eerste en derde lid, BW door consumenten niet volledig en tijdig terug te betalen nadat zij hun overeenkomst op afstand hadden ontbonden.

---

[9] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 16.
[10] Vordering informatie, Dossiernummer 15, en VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (DVD), Dossiernummer 17.
[11] Feitelijke weergave, omzet en vertrouwelijkheid gegevens, Dossiernummer 18.
[12] Toezending rapport, Dossiernummer 31 en 32.
[13] ACM/DJZ/2016/100609, schriftelijke zienswijze d.d. 17 maart 2016.
[14] ACM/DJZ/2016/202565 en ACM/DJZ/2016/202541.

5 Betrokken persoon

15. Hip voor de Heb is de handelsnaam van een eenmanszaak, gevestigd te Amsterdam, die staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met nummer 64565254. Zij is actief op het gebied van de volgende activiteiten: “detailhandel via postorder en internet in kleding en modeartikelen” en “online verkoop van dames-, heren- en kinderkleding, accessoires, tassen, sieraden en living producten”.[15]

16. [VERTROUWELIJK] was eigenaar van de webwinkel www.hipvoordeheb.nl ten tijde van de vier vastleggingen[16] van de website www.hipvoordeheb.nl door ACM en het onderzoek van de Consumentenbond.[17] Op 30 november 2015 heeft [VERTROUWELIJK] haar eenmanszaak, namelijk de webwinkel www.hipvoordeheb.nl, verkocht.[18]

6 Vastleggingen website Hip voor de Heb

17. Hieronder geeft ACM weer welke informatie [VERTROUWELIJK] op haar website verstrekte met betrekking tot het recht van ontbinding. De feiten zijn door [VERTROUWELIJK] niet weersproken.[19]

18. ACM baseert zich op de vier vastleggingen die ACM heeft gemaakt van de website www.hipvoordeheb.nl.[20] De informatie over het recht van ontbinding op de website is in de vier vastleggingen inhoudelijk gelijk.

19. De informatie die [VERTROUWELIJK] verstrekte ten aanzien van het recht van ontbinding was vindbaar op vier verschillende plaatsen op de website. Op de pagina’s ‘RETOUREN’, ‘VEELGESTELDE VRAGEN’ en ‘ALGEMENE VOORWAARDEN’, te bereiken via de gelijknamige links aan de onderkant van de website. Daarnaast stond informatie over het recht van ontbinding opgenomen in het retourformulier, dat te bereiken was via de gelijknamige link op de pagina ‘RETOUREN’. Alle links waren permanent beschikbaar tot het moment dat de consument in het betaalscherm was. Ter illustratie is in deze paragraaf een aantal schermafbeeldingen van de zojuist genoemde pagina’s opgenomen waarop informatie over het recht van ontbinding stond vermeld.

20. Als de consument klikte op de link ‘RETOUREN’ kwam hij terecht op een pagina met informatie over ontbinding van de overeenkomst en een link naar een retourformulier.[21]

---

[15] KvK-uittreksel Hip voor de Heb d.d. 21-12-2015, Dossiernummer 19.
[16] D.d. 19 augustus, 7 en 30 september en 28 oktober 2015.
[17] Sinds de datum van vestiging op 18 februari 2008 tot 17 november 2015, zie KvK-uittreksel Hip voor de Heb d.d. 21-12-2015, Dossiernummer 19.
[18] ACM/DJZ/2016/100796, Hipvoordeheb Koopovereenkomst
[19] ACM/DJZ/2016/202565, verslag hoorzitting d.d. 30 maart 2016.
[20] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 17.
[21] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 17, bijlage 3, Schermafdrukken tweede vastlegging, p. 7 en 8.

RETOUREN

Het is geen probleem om bij ons je bestelling of een gedeelte van je bestelling te retourneren. Je kan de artikelen die je retour wilt sturen samen met het **retourformulier** opsturen naar onderstaand postadres. Wij dienen de retourzending binnen 14 dagen nadat jij de order hebt ontvangen binnen te hebben, anders kunnen we hem niet meer verwerken. De kosten hiervan zijn voor eigen rekening. We adviseren je om het pakket met een track & trace code te versturen, wij zijn niet verantwoordelijk in het geval van verlies of schade. Let op: als er een cadeautje bij de bestelling is gedaan dient deze mee terug te worden gestuurd.

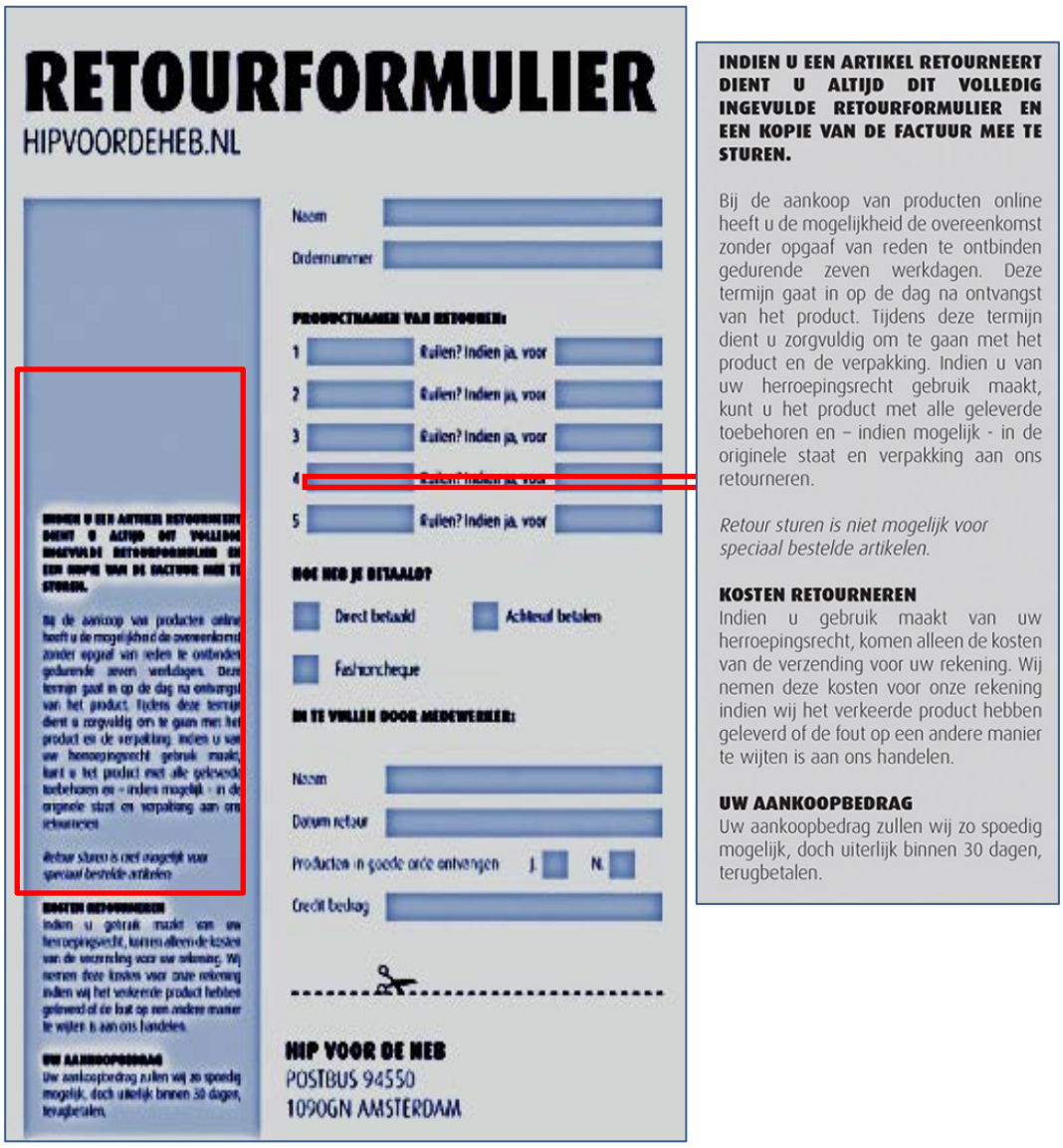
Retouradres:

Hip voor de Heb
Postbus 94550
1090GN Amsterdam

Zodra de retourzending bij ons binnen is ontvang je een creditnota als ontvangstbevestiging en ontvang je binnen 14 dagen het geld daarvan retour op je rekening. Heb je gebruik gemaakt van achteraf betalen? Dan wordt het bedrag aangepast, zodra de retourzending bij ons is verwerkt wordt via de link het nieuwe bedrag weergegeven. Een herinnering ontvangen terwijl je de bestelling retour hebt gestuurd? Waarschijnlijk hebben de verwerking en de herinnering elkaar gekruist.

Afbeelding 1: Informatie over ontbinding op de pagina 'RETOUREN'[22]

[22] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 17, bijlage 3, Schermafdrukken tweede vastlegging, p. 8. Deze afbeelding betreft een gedeeltelijke weergave van een schermafdruk, waarbij enkel is ingezoomd op de informatie over ontbinding.



Afbeelding 2: Retourformulier op de pagina 'RETOUREN'[23]

21. Op de pagina 'VEELGESTELDE VRAGEN' stonden diverse vragen en antwoorden opgenomen over onder andere het recht van ontbinding. Zo was bijvoorbeeld de vraag opgenomen: "Wat zijn de verzendkosten?" Het antwoord hierop is dat de verzendkosten EUR 4,70 bedragen bij bestellingen onder EUR 50. Bij besteding vanaf EUR 50 worden geen verzendkosten in rekening

[23] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 17, bijlage 3, Schermafdrukken tweede vastlegging, p. 9. Deze afbeelding betreft een gedeeltelijke weergave van schermafdrukken, waarbij enkel is ingezoomd op (links) het retourformulier, en (rechts) de informatie over ontbinding op het retourformulier.

gebracht.[24] Daarnaast was in het kader van het recht van ontbinding de volgende vraag en antwoord opgenomen:

KAN IK MIJN BESTELLING RETOURNEREN ALS DEZE TEGENVALT?

Het is geen probleem om je bestelling te retourneren, dit doe je door hem samen met het retourformulier op te sturen naar onderstaand adres. De kosten voor het retour zenden zijn voor eigen rekening. Nadat wij de retourzending hebben ontvangen, ontvang je het geld binnen 21 dagen retour op je rekening of wordt de factuur aangepast indien je nog moet betalen.

Hip voor de Heb
Postbus 94550
1090GN Amsterdam

Afbeelding 3: Informatie over ontbinding op de pagina 'VEELGESTELDE VRAGEN'.[25]

22. Tot slot stond op de pagina 'ALGEMENE VOORWAARDEN' informatie over het recht van ontbinding, meer specifiek in artikel 5.

Artikel 5. Reclames en retourzending
5.1 Wij doen er alles aan om een perfect product te leveren. Mocht het bestelde artikel desondanks niet aan je verwachtingen voldoen, dan kun je binnen 14 dagen na ontvangst van de bestelling je bestelling ruilen of retourneren. Het reeds betaalde bedrag zal binnen 14 dagen nadat de bestelling retour ontvangen is aan je worden teruggestort. Deze garantie vervalt wanneer:
a. het product gedragen en/of gewassen is
b. je zelf hebt getracht een gebrek te herstellen
c. De gebruiksaanwijzing en /of gebruiksinstructies niet zijn opgevolgd.
5.3 Indien je een product om welke reden dan ook niet wenst af te nemen, heb je het recht het product te retourneren. Wij dienen binnen 14 dagen na ontvangst een bericht hierover te ontvangen en het product retour ontvangen. Retourzendingen worden alleen geaccepteerd indien de verpakking van het product onbeschadigd is en het product niet gedragen en/of gewassen is. De kosten van retour zenden zijn voor je eigen rekening.
5.4 Indien je onverhoopt een verkeerd product ontvangen hebt, dien je vooraf contact met ons op te nemen alvorens het retour te zenden. De kosten van het retourzenden kunnen wij achteraf niet meer verrekenen.

Indien de retourzending in goede staat is ontvangen en de producten in goede staat zijn, zal Hipvoordeheb.nl het retourbedrag binnen 14 dagen terug storten op de rekening waar ook de betaling van is afgeschreven. Indien er betaald is met Klarna, zal de factuur worden gewijzigd.

Indien er een cadeutje bij de bestelling is gedaan en de bestelling retour wordt gezonden, dient dit mee te worden gestuurd.

Afbeelding 4: Informatie over ontbinding op de pagina 'ALGEMENE VOORWAARDEN'[26]

[24] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 17, bijlage 4, Schermafdrukken derde vastlegging, p. 5.
[25] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 16, bijlage 4, Schermafdrukken derde vastlegging, p. 8.
[26] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 16, bijlage 3, Schermafdrukken tweede vastlegging, p. 12. Deze afbeelding betreft een gedeeltelijke weergave van een schermafdruk, waarbij enkel is ingezoomd op de informatie over ontbinding.

7 Zienswijze

23. Kort weergegeven komt de zienswijze van [VERTROUWELIJK] op het onderzoeksrapport neer op het volgende.

24. De Consumentenbond heeft op 30 juni 2015 contact opgenomen met [VERTROUWELIJK] en haar gewezen op onvolkomenheden in de informatie op haar website met betrekking tot het recht van ontbinding. Vanaf dit contact heeft [VERTROUWELIJK] er naar eigen zeggen alles aan gedaan om de geconstateerde tekortkomingen op haar website aan te passen. Daarnaast heeft [VERTROUWELIJK] op basis van het onderzoeksrapport van ACM de website nogmaals gecontroleerd op juistheid en volledigheid en samen met de nieuwe eigenaar waar nodig aangepast.[27] Tot slot geeft zij aan dat zij niet de intentie heeft gehad om consumenten te benadelen. Hoewel niet alle voorwaarden van ontbinding goed op de website stonden, heeft zij nooit retourzendingen geweigerd.[28]

8 Juridisch kader

25. ACM is op grond van artikel 2.2 Whc belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc. De bepalingen waarop de in dit besluit beschreven gedragingen betrekking hebben, staan vermeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc. ACM kan optreden als sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten in de zin van artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc. Via de website www.hipvoordeheb.nl biedt [VERTROUWELIJK] producten aan consumenten aan. De gedragingen en verkoopwijze via internet van [VERTROUWELIJK] hebben het kenmerk dat meerdere consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden bereikt en geschaad, waardoor sprake is van een mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten in de zin van artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc. Indien sprake is van een inbreuk op de bepalingen genoemd in bijlage a bij de Whc kan ACM op grond van artikel 2.9 Whc een last onder dwangsom en een bestuurlijke boete opleggen.

26. Artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc luidt:

    “f. inbreuk: elke overtreding van een wettelijke bepaling als bedoeld in de bijlage bij deze wet, welke schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten;’’

27. Artikel 2.2 Whc luidt:

    “De Autoriteit Consument en Markt is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij deze wet. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of intracommunautaire inbreuk betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.’’

28. Artikel 2.9 Whc luidt:

[27] Voor een overzicht van de gedane aanpassingen zie de schriftelijke zienswijze, brief d.d. 17 maart 2016, p. 5-7.
[28] Zie ACM/DJZ/2016/202565, verslag hoorzitting d.d. 30 maart 2016, p. 5 en ACM/DJZ/2016/100609, schriftelijke zienswijze d.d. 17 maart 2016, p.3.

“Indien de Autoriteit Consument en Markt van oordeel is dat een inbreuk of intracommunautaire inbreuk heeft plaatsgevonden, kan zij de overtreder opleggen:

a. een last onder dwangsom;

b. een bestuurlijke boete.”

29. Artikel 8.2a Whc luidt:

‘’1. Een handelaar als bedoeld in artikel 230g, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, die een overeenkomst aangaat waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, neemt de bepalingen van die afdeling in acht.

(…)

3. Het eerste en tweede lid zijn van overeenkomstige toepassing voordat de consument is gebonden aan een overeenkomst, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod.’’

30. Artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder a, b, e en n, BW luidt:

“1. In deze afdeling wordt verstaan onder:

a. consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;

b. handelaar: iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;

e. overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

n. ontbindingstermijn: de termijn waarbinnen het recht van ontbinding overeenkomstig artikel 230o kan worden uitgeoefend;”

31. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h en i, BW luidt:

“1. Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopruimte, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

h. wanneer een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 230o, alsmede het modelformulier voor ontbinding opgenomen in bijlage I, deel B, van de richtlijn;

i. voor zover van toepassing, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de zaken zal moeten dragen in geval van uitoefening van het recht van ontbinding en, voor een overeenkomst op afstand, indien de zaken door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de zaken;”

32. Artikel 6:230o, eerste lid, aanhef en onder b, en derde lid, BW luidt:

“1. De consument kan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopruimte zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken, na:

b. bij een consumentenkoop:

1°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen;

2°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zaak heeft ontvangen, indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere zaken heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;

3°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een zaak bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of

4°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode;

3. De consument oefent het in lid 1 bedoelde recht uit door binnen de in dat lid gestelde termijn het ingevulde modelformulier voor ontbinding, bedoeld in bijlage I deel B van de richtlijn, te zenden of een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen aan de handelaar.”

33. Artikel 6:230p, aanhef en onder f, BW luidt:

“De consument heeft geen recht van ontbinding bij:

f. een consumentenkoop betreffende:

1°. de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

2°. de levering van zaken die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;

3°. de levering van zaken die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;

4°. de levering van zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;

5°. de levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft;

6°. de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

7°. de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van een overeenkomst voor de geregelde levering van dergelijke publicaties;"

34. Artikel 6:230r, eerste en tweede lid, BW luidt:

"1. De handelaar vergoedt na ontbinding van de overeenkomst overeenkomstig artikel 230o onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten.

2. De handelaar komt de in lid 1 bedoelde verbintenis na, met gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als door de consument is gebruikt ter voldoening van de voor de ontbinding op de consument rustende verbintenissen, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en met dien verstande dat de consument hierdoor geen kosten mag hebben."

35. Artikel 6:230s, eerste en derde lid, BW luidt:

"1. Tenzij de handelaar heeft aangeboden de op basis van de ontbonden overeenkomst geleverde zaken zelf af te halen, zendt de consument onverwijld en in ieder geval binnen veertien dagen na het uitbrengen van de in artikel 230o lid 3 bedoelde verklaring de door hem ontvangen zaken terug of overhandigt deze aan de handelaar of aan een persoon die door de handelaar is gemachtigd om de zaken in ontvangst te nemen.

3. De consument is slechts aansprakelijk voor de waardevermindering van de zaak als een behandeling van de zaak verder is gegaan dan noodzakelijk om de aard, de kenmerken en de werking daarvan vast te stellen. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van de zaak wanneer de handelaar heeft nagelaten om overeenkomstig 230m lid 1, onderdeel h, informatie over het recht van ontbinding te verstrekken."

9 Juridische beoordeling

9.1 Toepasselijkheid regels consumentenregels en overeenkomsten op afstand

36. [VERTROUWELIJK] handelde bij de online verkoop van haar producten aan consumenten in het kader van haar handelsactiviteit dan wel bedrijfsactiviteit en is daarmee aan te merken als handelaar als bedoeld in artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW. [VERTROUWELIJK] ging met consumenten overeenkomsten aan door middel van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, waarbij geen sprake was van gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument. Tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst werd steeds uitsluitend gebruik gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand. Deze overeenkomsten worden aangemerkt als overeenkomsten op afstand in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder e, BW.

9.2 De verplichtingen op grond van artikel 6:230m BW

37. De handelaar dient – kort gezegd - op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW, voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie te verstrekken, waaronder informatie over het recht van ontbinding.

38. In de eerste plaats dient de handelaar op grond van dit artikel de informatie voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze te verstrekken aan de consument. Hij dient de informatie actief aan de consument te verstrekken. De consument hoeft derhalve niet zelf naar deze informatie op zoek te gaan. Hierbij is de plaats op de website waar de handelaar de informatie verstrekt van belang.
Hierna zal ACM beoordelen wanneer de informatie die [VERTROUWELIJK] op haar website verstrekte, voldeed aan dit eerste criterium.

39. [VERTROUWELIJK] gaf op haar website www.hipvoordeheb.nl op vier plekken informatie over het recht van ontbinding. Alleen de informatie die direct op de pagina ‘RETOUREN’ zichtbaar is – niet via links op deze pagina – voldoet naar het oordeel van ACM aan dit eerste criterium van artikel 6:230m, eerste lid, BW. De pagina ‘RETOUREN’ is via de link ‘retouren’ aan de onderkant van de website beschikbaar. De link is permanent beschikbaar tot het moment waarop de consument in het betaalscherm is. Alleen de informatie die via deze link direct zichtbaar is, dat wil zeggen zonder dat verder hoeft te worden doorgeklikt, wordt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst verstrekt op een wijze die volgens ACM duidelijk en begrijpelijk is in de zin van artikel 6:230m, eerste lid, BW.

40. De link ‘retourformulier’ op de pagina ‘RETOUREN’ voldoet niet aan het eerste criterium. De consument moet namelijk doorklikken om deze informatie te vinden en zelf op zoek naar de informatie. Er is dan geen sprake van verstrekking op duidelijke en begrijpelijke wijze voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst. De pagina ‘VEELGESTELDE VRAGEN’ is bereikbaar via de link ‘Veelgestelde vragen’ onderaan de website. Een dergelijke, te algemene benaming voor deze link voldoet niet, omdat voor de consument niet op het eerste gezicht duidelijk is dat de handelaar op deze manier informatie over het recht van ontbinding verstrekt. Bovendien wordt onder ‘VEELGESTELDE VRAGEN’ ook andere informatie verstrekt. Voor

informatie over het recht van ontbinding moet de consument dus op zoek gaan. De pagina ‘ALGEMENE VOORWAARDEN’, bereikbaar via de gelijknamige link onderaan de website, voldoet evenmin gelet op de te algemene benaming van deze link. Het is voor de consument niet op het eerste gezicht duidelijk dat de handelaar op deze manier informatie over ontbinding wil verstrekken. Bovendien wordt onder ‘ALGEMENE VOORWAARDEN’ ook andere informatie verstrekt.

41. In de tweede plaats dient de handelaar op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW op zijn website de informatie juist te vermelden. Wanneer de informatie, waar dan ook op zijn website, onjuist is, voldoet de handelaar niet aan zijn verplichtingen op grond van dit artikel. Dit betekent dat niet alleen de informatie op de pagina ‘RETOUREN’ juist dient te zijn, maar ook de informatie elders op de website.

42. Bij haar beoordeling in paragraaf 9.3 en 9.4 zal ACM uit praktische overwegingen als eerste beoordelen of de informatie op de pagina ‘RETOUREN’ juist is. Indien deze informatie niet juist is, heeft [VERTROUWELIJK] reeds hierom niet voldaan aan haar verplichtingen op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW. Wanneer de informatie op deze pagina juist is, zal ACM de informatie elders op de website in ogenschouw nemen en beoordelen op juistheid.

9.3 Informatieverplichtingen over ontbinding van de overeenkomst op afstand

43. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW bevat informatieverplichtingen met betrekking tot het recht van ontbinding van de overeenkomst op afstand. Zo dient de handelaar de consument onder meer volledig en juist te informeren òf hij een recht van ontbinding heeft, wanneer hij dit kan uitoefenen, hoe hij dit kan uitoefenen en wat de financiële gevolgen hiervan voor hem zijn. Zo is het belangrijk dat de consument bijvoorbeeld weet dat hij in geval van ontbinding niet alleen de koopprijs maar ook de leveringskosten terugkrijgt en of de kosten van het retourzenden van het product wel of niet voor zijn rekening komen.
ACM beperkt zich in deze paragraaf om proceseconomische redenen tot bespreking van een aantal overtredingen van de voorschriften op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW, omdat reeds hierom geconcludeerd kan worden dat [VERTROUWELIJK] niet heeft voldaan aan de op haar rustende informatieverplichtingen over ontbinding van de overeenkomst op afstand. De andere in het onderzoeksrapport geconstateerde overtredingen zullen niet aan dit besluit ten grondslag worden gelegd. ACM ziet er daarmee in dit geval van af hiervoor een sanctie op te leggen.

9.3.1 Termijnen voor uitoefening recht van ontbinding en terugzending product

44. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW bepaalt dat een handelaar de consument moet informeren over onder andere de termijn voor de uitoefening van het recht van ontbinding overeenkomstig artikel 6:230o BW.

45. [VERTROUWELIJK] vermeldt op haar website op de pagina ‘RETOUREN’ het volgende: "Het is geen probleem om bij ons je bestelling of een gedeelte van je bestelling te retourneren. Je kan

de artikelen die je retour wilt sturen samen met het retourformulier opsturen naar onderstaand postadres. Wij dienen de retourzending binnen 14 dagen nadat jij de order hebt ontvangen binnen te hebben, anders kunnen we hem niet meer verwerken."[29] Kort gezegd meldt [VERTROUWELIJK] dat de consument gedurende een termijn van veertien dagen zijn overeenkomst op afstand kan ontbinden en dat hij dit kan doen door de artikelen samen met het retourformulier terug te sturen. Binnen die termijn moeten de artikelen, volgens de informatie op de website, door [VERTROUWELIJK] retour zijn ontvangen. Op het retourformulier vermeldt [VERTROUWELIJK] dat de consument "gedurende zeven werkdagen" na ontvangst van het product zijn overeenkomst kan ontbinden.

46. Artikel 6:230o, eerste lid, BW bepaalt dat de consument een overeenkomst op afstand kan ontbinden gedurende een termijn van veertien dagen. Het tijdstip waarop de ontbindingstermijn van veertien dagen aanvangt, is afhankelijk van de aard en inhoud van de overeenkomst en, in het geval van consumentenkoop, ook van de aard en frequentie van de levering. Indien sprake is van een enkelvoudige bestelling, die niet bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen, en evenmin strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode, kan de consument zijn recht van ontbinding uitoefenen tot een termijn van veertien dagen is verstreken na de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is de zaak heeft ontvangen.[30]

47. De consument kan op grond van artikel 6:230s, eerste lid, BW tot veertien dagen na het uitbrengen van de verklaring tot ontbinding van de overeenkomst, als bedoeld in artikel 6:230o, derde lid, BW, de door hem ontvangen zaken terugzenden naar de handelaar of aan hem overhandigen.[31] De consument heeft aldus, op grond van artikel 6:230o, eerste lid, BW, veertien dagen om de overeenkomst te ontbinden en vervolgens nogmaals veertien dagen om de bestelling terug te sturen naar de handelaar. De consument kan zijn recht van ontbinding dan ook tijdig uitoefenen door binnen veertien dagen na ontvangst van de bestelling de overeenkomst te ontbinden, zonder binnen die termijn ook de producten terug te sturen. [VERTROUWELIJK] heeft de consument hierover op de pagina 'RETOUREN' en het retourformulier onjuist geïnformeerd. Hiermee handelde [VERTROUWELIJK] in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230o, eerste lid, BW juncto artikel 6:230s, eerste lid, BW.

48. Dat [VERTROUWELIJK] naar eigen zeggen nooit een retourzending heeft geweigerd en/of teruggezonden naar de consument[32], doet aan het voorgaande niet af nu de informatieverplichtingen los staan van de handelwijze met betrekking tot het recht van ontbinding en de afhandeling daarvan in de praktijk.

9.3.2 Uitzonderingen op het recht van ontbinding

49. Indien er een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, dient de handelaar de consument op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW bepaalde informatie

[29] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 16, bijlage 2, p. 8, bijlage 3, p. 8, bijlage 4, p. 11 en bijlage 5, p. 10.
[30] Artikel 6:230o, eerste lid, onder b, onder 1, BW.
[31] In paragraaf 9.4.6 wordt nader ingegaan op de terugzending na ontbinding van de overeenkomst.

over de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 6:230o BW te verstrekken. Om te kunnen beoordelen of de handelaar voldoet aan deze informatieverplichting, is van belang in welke gevallen de consument op grond van de wet geen recht van ontbinding heeft. Artikel 6:230p, aanhef en onder f, BW bepaalt in welke situaties dit zich voordoet.

50. Op de pagina 'RETOUREN' verstrekt [VERTROUWELIJK] de consument informatie over de wijze waarop hij zijn recht van ontbinding kan uitoefenen. Op deze pagina staan geen eventuele uitzonderingen op het recht van ontbinding vermeld.[33] De consument zal op basis van de informatie op de pagina 'RETOUREN' dan ook veronderstellen dat op alle bestellingen het recht van ontbinding van toepassing is.

51. In tegenstelling tot op de pagina 'RETOUREN', geeft [VERTROUWELIJK] op het retourformulier en op de pagina 'ALGEMENE VOORWAARDEN' ten onrechte aan dat de consument in bepaalde gevallen geen recht van ontbinding van de overeenkomst heeft.[34] Zij heeft de consument hiermee onjuist geïnformeerd.

Uitzonderingen op het retourformulier

52. [VERTROUWELIJK][VERTROUWELIJK] vermeldt op haar retourformulier dat het niet mogelijk is om 'speciaal bestelde artikelen' retour te sturen.[35] Artikel 6:230p, aanhef en onder f, onder 1, BW bepaalt dat een consumentenkoop is uitgezonderd van het recht van ontbinding indien deze betrekking heeft op de levering van – kort gezegd – zaken die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument en dus niet geprefabriceerd zijn. Wanneer een consument de keuze heeft uit een aantal standaardmaten dan is hiervan geen sprake.[36] Uit de informatie die op het retourformulier staat vermeld blijkt niet dat met 'speciaal bestelde artikelen' zaken als opgenomen in artikel 6:230p, aanhef en onder f, onder 1, BW worden bedoeld.

53. [VERTROUWELIJK] heeft in reactie op het rapport aangegeven dat onder 'speciaal bestelde artikelen' gepersonaliseerde artikelen werden verstaan, zoals gepersonaliseerde sieraden die speciaal voor de consument worden gemaakt.[37] Dat zij naar eigen zeggen met 'speciaal bestelde artikelen' doelde op zaken als bedoeld in artikel 6:230p, aanhef en onder f, onder 1, BW doet echter niet af aan het feit dat op de website van Hip voor de Heb gedurende een lange periode een te ruime formulering werd gehanteerd ten aanzien van het soort artikelen dat niet kan worden geretourneerd en dit niet nader werd toegelicht. Hiermee zonderde [VERTROUWELIJK] in de informatie die zij op haar website gaf, een categorie artikelen uit van het recht van ontbinding, terwijl deze categorie artikelen volgens artikel 6:230p, aanhef en onder f, BW niet voor uitzondering op het recht van ontbinding in aanmerking komt.

---

[33] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 16, bijlage 2, p. 8, bijlage 3, p. 8, bijlage 4, p. 11 en bijlage 5, p. 10.
[34] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 16, bijlage 2, p. 8, bijlage 3, p. 8, bijlage 4, p. 11 en bijlage 5, p. 10.
[35] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 16, bijlage 2, p. 8-9, bijlage 3, p. 8-9, bijlage 4, p. 11-12 en bijlage 5, p. 10-14.
[36] MvT, *Kamerstukken II*, 2012/13, 33 520, 3, p. 41.
[37] Om onduidelijkheid te voorkomen heeft Hip voor de Heb de informatie hierover op haar website verduidelijkt. ACM/DJZ/2016/100609, schriftelijke zienswijze d.d. 17 maart 2016, p.5.

Uitzonderingen in de Algemene Voorwaarden

54. In de algemene voorwaarden van Hip voor de Heb staat kort gezegd dat de consument in geval van waardevermindering, zoals wanneer producten gedragen of gewassen zijn of wanneer de consument heeft getracht een gebrek te herstellen, het recht van ontbinding verliest.[38] Dit is onjuist. Er bestaat immers geen uitzondering op het recht van ontbinding in deze situatie. De consument is in dat geval wel aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.[39]

55. Gelet op het voorgaande kunnen de uitzonderingen op het recht van ontbinding die in het retourformulier en de algemene voorwaarden worden genoemd niet worden aangemerkt als uitzondering als bedoeld in artikel 6:230p, aanhef en onder f, onder 1 dan wel onder 3, BW dan wel een andere uitzondering als opgenomen in artikel 6:230p, aanhef en onder f, BW.

56. ACM concludeert dat op de website www.hipvoordeheb.nl ten onrechte bepaalde artikelen worden uitgezonderd van het recht van ontbinding nu in die gevallen op grond van de wet wel degelijk een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat. Door hierover de consument onjuist te informeren handelde [VERTROUWELIJK] in strijd met de informatieverplichtingen als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto 6:230o, eerste lid, BW juncto 6:230p, aanhef en onder f, BW.

57. Ook in dit geval doet de handelswijze van [VERTROUWELIJK] met betrekking tot het recht van ontbinding en de afhandeling daarvan in de praktijk niet af aan de conclusie dat [VERTROUWELIJK] de informatieverplichting heeft overtreden.

9.3.3 Terugbetaling leveringskosten na ontbinding

58. Op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW dient een handelaar de consument te informeren dat hij alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten, binnen veertien dagen na ontvangst van de verklaring tot ontbinding overeenkomstig artikel 6:230o, derde lid, BW dient te vergoeden.

59. Op de pagina 'RETOUREN' vermeldt [VERTROUWELIJK]: "*zodra de retourzending bij ons binnen is (...) ontvang je binnen 14 dagen het geld daarvan retour op je rekening." Voor bestellingen tot een bedrag van EUR 50*[40] *wordt standaard een bedrag van EUR 4,70 aan leveringskosten in rekening gebracht.*[41]

60. [VERTROUWELIJK] informeert de consument hiermee onvolledig over de terugbetaling na ontbinding. Door aan te geven dat de consument '*<u>het geld</u> terugkrijg*t' (onderstreping ACM) is voor de consument immers niet duidelijk dat [VERTROUWELIJK] verplicht is alle van de

---

[38] VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 16, bijlage 2, p.12, bijlage 3, p. 12, bijlage 4, p. 15 en bijlage 5, p. 18.

[39] artikel 6:230s, derde lid, BW.

[40] Voor bestellingen met een totaalbedrag boven EUR 50 worden geen leveringskosten in rekening gebracht. Zie VvA: vastlegging website www.hipvoordeheb.nl (DVD), Dossiernummer 16, bijlage 2, p. 8, bijlage 3, p. 8, bijlage 4, p. 11 en bijlage 5, p. 10.

[41] Zie vorige noot .

consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten van EUR 4,70, indien deze in rekening zijn gebracht, terug te betalen.

61. [VERTROUWELIJK] handelde reeds hiermee in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW.

9.4 Conclusie

62. ACM stelt vast dat [VERTROUWELIJK] in de periode van 19 augustus 2015 tot 28 oktober 2015 op grond van het voorgaande op haar website www.hipvoordeheb.nl niet heeft voldaan aan de voorschriften zoals opgenomen in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc. Omdat de website www.hipvoordeheb.nl naar zijn aard ten aanzien van een grote groep consumenten wordt gebruikt, staat bovendien vast dat schade is, of ten minste kan, worden toegebracht aan collectieve belangen van consumenten. Daardoor vormen de overtredingen een inbreuk op de collectieve belangen van consumenten in de zin van artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc. ACM is derhalve bevoegd om handhavend op te treden.

63. Ten aanzien van de in het onderzoeksrapport geconstateerde overtredingen van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW met betrekking tot de informatieverplichting respectievelijk artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste en derde lid, BW het niet tijdig en volledig terugbetalen in praktijk stelt ACM geen overtreding vast.

10 Overtreder

64. Om te bepalen wie als overtreder kan worden aangemerkt, is in de eerste plaats van belang tot wie het overtreden voorschrift zich richt (normadressaat). In het onderhavige geval betekent dit, dat iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die als handelaar een overtreding van artikel 8.2a Whc, begaat, als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kan worden aangemerkt. Hieronder zal ACM beoordelen wie in deze zaak als overtreder kan worden aangemerkt.

65. [VERTROUWELIJK] was ten tijde van de overtreding eigenaar van de eenmanszaak Hip voor de Heb.[42] Via de website www.hipvoordeheb.nl verkocht zij onder andere kleding en mode-accessoires. [VERTROUWELIJK] valt daarmee onder de definitie van handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW. Zij sloot overeenkomsten op afstand waarop de bepalingen van Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 BW van toepassing zijn. Als handelaar diende zij die bepalingen in acht te nemen. In paragraaf 9 van dit besluit is vastgesteld dat [VERTROUWELIJK] een aantal van die bepalingen niet in acht heeft genomen en daarmee artikel 8.2a Whc heeft overtreden. [VERTROUWELIJK] is daarom aan te merken als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Awb.

[42] KvK-uittreksel Hip voor de Heb d.d. 28-8-2015, dossierstuk 14.

11 Boete

11.1 Beboeting door ACM

66. Op grond van artikel 2.9 Whc kan ACM aan een overtreder een bestuurlijke boete opleggen. Deze boete bedraagt blijkens artikel 2.15 Whc ten hoogste EUR 450.000 per overtreding.

67. Bij het vaststellen van de hoogte van een op te leggen boete dienen – op grond van artikel 5:41 en 5:46 Awb – de verwijtbaarheid van de overtreder, de ernst van de overtreding en de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd te worden betrokken. Voorts moet het in artikel 3:4 Awb neergelegde evenredigheidsbeginsel in acht genomen worden.

68. Op 1 augustus 2014 is de Boetebeleidsregel ACM 2014 (hierna: Boetebeleidsregel) in werking getreden.[43] De Boetebeleidsregel bevat nadere regels voor de wijze waarop ACM invulling geeft aan haar bevoegdheid om bestuurlijke boetes op te leggen. De algemene doelstelling bij het vaststellen van de hoogte van de boete is dat de boete evenredig is met het oog op de gepleegde overtreding. Voorts hanteert ACM het uitgangspunt dat de op te leggen boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andere overtreders.

69. ACM hanteert binnen de maximale boetes verschillende boetecategorieën, die oplopen in ernst. De overtredingen van de wettelijke bepalingen en de bijbehorende indeling in een boetecategorie (I t/m IV) staan opgesomd in Bijlage 2 bij de Boetebeleidsregel. Volgens de toelichting op de Boetebeleidsregel[44] is bij de indeling in boetecategorieën aansluiting gezocht bij het belang dat wordt beschermd door de desbetreffende wettelijke bepaling, in relatie tot de wet waarvan deze deel uitmaakt. Naarmate aan dit belang een groter gewicht moet worden toegekend, is bij overtreding van de wettelijke bepaling die dit belang beschermt, een hogere boete gerechtvaardigd. Verder biedt artikel 2.7, derde lid, Boetebeleidsregel de mogelijkheid om, indien de desbetreffende boetecategorie geen passende beboeting toelaat, de naast hogere of de naast lagere categorie toe te passen.

70. Handelen in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW is volgens Bijlage 2 bij de Boetebeleidsregel ingedeeld in boetecategorie III. In dit concrete geval bestaat naar het oordeel van ACM echter aanleiding om, met gebruikmaking van artikel 2.7, derde lid, Boetebeleidsregel, de naast lagere boetecategorie toe te passen om zo passende beboeting mogelijk te maken. Hierbij is betrokken dat de daadwerkelijke consumentenschade in dit concrete geval relatief beperkt is en dat toepassing van deze lagere boetecategorie thans toereikend wordt geacht om volgende overtredingen van de overtreder[45] te voorkomen, alsook om andere potentiële overtreders te weerhouden van soortgelijke overtredingen. ACM stelt daarom de basisboete van de in dit besluit geconstateerde overtreding vast binnen de bandbreedte van boetecategorie II, zijnde tussen EUR 40.000 en EUR 150.000. Dit laat

[43] Beleidsregel van de Minister van Economische zaken van 4 juli 2014, nr. WJZ/14112617, met betrekking tot het opleggen van bestuurlijke boetes door de Autoriteit Consument en Markt (Boetebeleidsregel ACM 2014), *Stcrt.* 2014, 19776. Per 1 juli 2016 is deze regeling gewijzigd. Deze wijziging is voor deze zaak niet van belang.
[44] Zie blz. 28 van Stcrt 2014, 19776.

[45] Voor zover [VERTROUWELIJK] opnieuw een webwinkel zou gaan exploiteren.

overigens onverlet dat in toekomstige zaken waarin een soortgelijke overtreding wordt geconstateerd, mogelijk wel boetecategorie III zal worden toegepast.

71. Artikel 2.2 Boetebeleidsregel geeft drie verschillende factoren waarmee ACM bij de vaststelling van de hoogte van de basisboete binnen de bandbreedte in ieder geval rekening houdt, te weten: de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, en de duur van de overtreding.

72. Na vaststelling van de basisboete beoordeelt ACM of sprake is van boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden op grond van artikel 2.8, eerste lid, Boetebeleidsregel. In artikel 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel zijn omstandigheden opgesomd die in ieder geval worden aangemerkt als boeteverhogende en boeteverlagende omstandigheden. Ten slotte toetst ACM de evenredigheid van de op te leggen boete.

11.2 Verwijtbaarheid

73. Uit artikel 5:46 Awb volgt dat ACM bij het vaststellen van de boete de hoogte daarvan dient af te stemmen op de mate waarin de overtreding aan de overtreder kan worden verweten.

74. Ten aanzien van de verwijtbaarheid wijst ACM allereerst op de eigen verantwoordelijkheid van marktpartijen om op de hoogte te zijn van de relevante wettelijke verplichtingen op het gebied van de consumentenregelgeving en die daadwerkelijk na te leven.

75. De hiervoor geconstateerde overtreding van artikel 8.2a Whc is begaan op de website www.hipvoordeheb.nl. [VERTROUWELIJK] was ten tijde van de overtreding eigenaar van de eenmanszaak met als handelsnaam Hip voor de Heb en bood via haar website haar producten aan consumenten aan.[46]

76. [VERTROUWELIJK] heeft niet betwist dat zij verantwoordelijk was voor het naleven van de informatieverplichtingen op haar website en dat zij niet aan deze verplichtingen heeft voldaan. ACM zijn ook geen feiten of omstandigheden bekend op grond waarvan geconcludeerd zou moeten worden dat [VERTROUWELIJK] niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor de vastgestelde overtreding. In dit kader heeft zij aangevoerd dat haar webwinkel www.hipvoordeheb.nl lange tijd een leuke bijbaan naast haar opleiding was en de webwinkel door social media in 2014 ineens een grote vlucht nam, waardoor niet alle processen waren geoptimaliseerd. Ook stelt [VERTROUWELIJK] dat zij nooit de intentie heeft gehad om consumenten te benadelen door onjuiste informatie op haar website te vermelden[47]. Deze omstandigheden maken echter niet dat de overtredingen haar niet, of in mindere mate, kunnen worden verweten. Ook als het exploiteren van een webwinkel niet een hoofdactiviteit maar een bijbaan is, dient te worden voldaan aan de daarvoor geldende regelgeving. [VERTROUWELIJK] had zich op de hoogte behoren te stellen van deze regelgeving en had daarnaar behoren te handelen. Dat haar webwinkel in 2014 een grote vlucht nam, ontslaat haar niet van deze

[46] Zie de Hip voor de Heb Koopovereenkomst d.d. 30 november 2015, die onder kenmerk 2016100796 in het dossier is opgenomen.
[47] Zie het verslag van de hoorzitting d.d. 17 maart 2016, dat onder kenmerk 2016202565 in het dossier is opgenomen.

verplichting en had voor haar aanleiding moeten zijn om maatregelen te treffen om desondanks aan de wettelijke eisen te blijven voldoen.

77. Op grond van het vorenstaande komt ACM dan ook tot de conclusie dat de geconstateerde overtreding [VERTROUWELIJK] ten volle kan worden verweten.

11.3 Boetetoemeting

11.3.1 Vaststelling van de basisboete

78. In paragraaf 9 van dit besluit is een overtreding geconstateerd van artikel 8.2a Whc, omdat op meerdere punten in strijd is gehandeld met de informatieverplichtingen van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW. ACM is van oordeel dat zij voor elke (sub)overtreding afzonderlijk een boete kan opleggen. Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel voorziet evenwel in de mogelijkheid om één bestuurlijke boete op te leggen voor de overtredingen gezamenlijk. Gelet op de samenhang tussen de verschillende (sub)overtredingen acht ACM het in dit geval passend om voor de overtredingen gezamenlijk één boete op te leggen. Bij de vaststelling van de hoogte van de basisboete houdt ACM hier rekening mee.

79. Ten aanzien van voormelde overtredingen stelt ACM zoals vermeld in dit concrete geval een basisboete vast tussen EUR 40.000 en EUR 150.000, rekening houdend met de factoren ernst, de omstandigheden waaronder de overtreding is begaan en de duur van de overtreding.

80. Bij de bepaling van de ernst van de overtreding is allereerst relevant dat de Richtlijn consumentenrechten een hoog niveau van consumentenbescherming beoogt te bewerkstelligen om zodoende bij te dragen aan het consumentenvertrouwen in een goede werking van de interne markt.

81. Zo is artikel 6 van de Richtlijn consumentenrechten in de Nederlandse wet geïmplementeerd in artikel 6:230m BW. Dit artikel bevat informatieverplichtingen voor de handelaar bij het aangaan van overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopruimte. De lijst van door de handelaar te verstrekken informatie is uitgebreider dan de lijst met informatie die een handelaar binnen de verkoopruimte (bijvoorbeeld een winkel) moet verstrekken, omdat bij een overeenkomst op afstand sprake is van een informatieachterstand. Met name het recht van ontbinding is van groot belang. De consument kan de zaak of dienst immers niet van tevoren zien. De verplicht te verstrekken informatie dient als middel voor de consument om een weloverwogen besluit te nemen. Het is daarom van belang dat consumenten ook via webwinkels goed worden geïnformeerd.

82. In dit geval heeft ACM vastgesteld dat [VERTROUWELIJK], handelend onder de naam Hip voor de Heb, op meerdere punten verplichte informatie als bedoeld in dat artikel niet voor het sluiten van de overeenkomst op afstand op duidelijke en begrijpelijke wijze aan consumenten heeft verstrekt. Consumenten zijn niet, niet volledig of onjuist geïnformeerd. Consumenten behielden aldus een informatieachterstand ten opzichte van consumenten die binnen een verkoopruimte een product kopen en konden daardoor niet een afgewogen beslissing nemen over het wel of niet doen van een online aankoop bij in dit geval Hip voor de Heb. Dit kan ertoe leiden dat schade wordt toegebracht niet alleen aan individuele consumenten, maar ook aan het

consumentenvertrouwen in het algemeen. Consumenten kunnen als gevolg hiervan hun vertrouwen in bepaalde verkoopkanalen, in dit geval in webwinkels, verliezen, hetgeen niet bijdraagt aan een goede werking van de interne markt als bedoeld in de Richtlijn consumentenrechten en het *level playing field* voor andere webwinkels in gevaar brengt.

83. Ten aanzien van de duur van de overtreding heeft ACM vastgesteld dat de overtreding in ieder geval heeft plaatsgevonden in de periode van 19 augustus 2015 tot 28 oktober 2015.

84. Gelet op alle omstandigheden zal ACM de basisboete in dit geval vaststellen op een bedrag van EUR 50.000.

11.3.2 Boeteverhogende- of verlagende omstandigheden

85. Gesteld noch gebleken is dat sprake is van boeteverhogende- of boeteverlagende omstandigheden als bedoeld in paragraaf 2.5 Boetebeleidsregel.

11.3.3 Evenredigheid

86. [VERTROUWELIJK] heeft desgevraagd een winst- en verliesrekening over 2014[48], een kopie van de definitieve aanslag Inkomstenbelasting 2014 en een kopie van de Hip voor de Heb koopovereenkomst[49] overgelegd. Nadien heeft [VERTROUWELIJK] ACM per e-mailbericht van 27 juni 2016 nog bericht dat zij sinds de verkoop van haar webwinkel geen inkomen meer heeft en leeft van de opbrengst van de verkoop van Hip voor de Heb. Naar eigen zeggen heeft zij nog geen aangifte inkomstenbelasting gedaan over 2015 en bedraagt haar vermogen [VERTROUWELIJK][VERTROUWELIJK].[50] [VERTROUWELIJK] heeft de inhoud van haar e-mailbericht niet met financiële stukken onderbouwd. ACM ziet in de haar beschikbare financiële gegevens van [VERTROUWELIJK] geen aanleiding de basisboete te matigen.

11.4 Conclusie ten aanzien van de boete aan [VERTROUWELIJK]

87. In aanmerking genomen de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, de duur van de overtreding en de afwezigheid van boeteverhogende of -verlagende omstandigheden, zal ACM aan [VERTROUWELIJK] een boete opleggen van EUR 50.000 voor overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW. Naar het oordeel van ACM is de hoogte van de boete, alle omstandigheden tezamen bezien, passend en evenredig.

[48] Wijziging eigenaar per 30-11-2015, dossierstuk 21, bijlage 2.
[49] Onder kenmerk 2016100796 in het dossier opgenomen.
[50] De betreffende e-mail is in het dossier opgenomen onder kenmerk 2016305119.

12 Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

legt aan [VERTROUWELIJK], geboren te [VERTROUWELIJK], destijds handelend onder de naam Hip voor de Heb, een boete op van EUR 50.000.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g.
mr. C.A. Fonteijn
Bestuursvoorzitter

Bezwaar
Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt. Het postadres is: Autoriteit Consument en Markt, t.a.v. afdeling Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag.

Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend en moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht bevatten. Voorts moet het bezwaarschrift de gronden van het bezwaar bevatten.

ACM wijst u op de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht de indiener van een bezwaarschrift biedt, om in dat geschrift ACM te verzoeken de bezwaarschriftenfase over te slaan. Indien ACM uw verzoek inwilligt, zal uw bezwaarschrift worden doorgezonden naar de rechtbank en daar als beroepschrift worden behandeld. De procedure kan daardoor worden verkort. Indien ACM uw verzoek niet inwilligt, staat tegen deze beslissing geen beroep open en zal uw bezwaarschrift door ACM worden behandeld.