



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 2.9 van de Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een last onder dwangsom aan IHO B.V. wegens overtreding van artikel 8.2a en artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Ons kenmerk : ACM/UIT/495702

Zaaknummer : ACM/18/028276

Datum : 12 juni 2018

1 Samenvatting

1. De ACM heeft geconstateerd dat IHO B.V. in strijd handelt met meerdere bepalingen van het consumentenrecht. Zo is zij misleidend richting consumenten over de aard van haar dienstverlening, laat zij na om in de telemarketinggesprekken haar commerciële oogmerk duidelijk te vermelden en ontbreekt in haar communicatie met consumenten een correct geografisch adres van haar bedrijf. De ACM is van oordeel dat consumenten (mogelijk) schade ondervinden door deze overtredingen.
2. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan IHO B.V. een last onder dwangsom op die uiterlijk **twee weken** na dagtekening van de last onder dwangsom om 10.00 uur moet zijn uitgevoerd. In het geval IHO B.V. op dat moment de overtredingen niet of nog niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van EUR 2500,-- per dag of gedeelte van de dag, met een maximum van EUR 125.000.

2 Aanleiding en verloop van het onderzoek

3. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) is op 26 januari 2018 een onderzoek gestart naar de handelwijze van IHO B.V. handelend onder de naam Vakantiegarant (hierna: Vakantiegarant) om te onderzoeken of er regels inzake consumentenbescherming worden overtreden. De aanleiding hiervoor was dat de ACM vanaf december 2017 signalen binnen kreeg van consumenten over de handelwijze van Vakantiegarant. De signalen gingen met name over de telefonische verkoop door Vakantiegarant.
4. De onderzoeksperiode liep van 26 januari 2018 tot en met 17 mei 2018. In deze periode hebben twee telefonische gesprekken met de directeur van Vakantiegarant plaatsgevonden, zijn drie informatievorderingen door de ACM verstuurd naar Vakantiegarant, is er een informatievordering door de ACM verstuurd naar ADD Business Center Concept B.V. en heeft er een aangekondigd bedrijfsbezoek plaatsgevonden bij de hoofdvestiging van Vakantiegarant in Amsterdam. De onderzoekshandelingen zullen hierna nader beschreven worden.

5. Op 26 januari 2018 hebben toezichthouders van de ACM de directeur van Vakantiegarent uitgenodigd voor een gesprek.¹ Het doel van dit gesprek was om meer informatie te verkrijgen over de handelwijze van Vakantiegarent. In overleg met de directeur van Vakantiegarent is toen besloten dat de ACM eerst een informatievordering zou versturen en deze telefonisch zou bespreken met Vakantiegarent.² De informatievordering is op 8 februari 2018 naar de onderneming toegestuurd.³ Op 14 februari 2018 heeft het eerste telefoongesprek met de directeur van Vakantiegarent plaatsgevonden.⁴ Hierin is onder meer gesproken over het bedrijf Vakantiegarent, de telemarketingpraktijken en de aangeboden dienst(en). Op 20 februari 2018 heeft de ACM van Vakantiegarent een deel van de gevorderde informatie ontvangen, namelijk het callscript dat wordt gebruikt tijdens de telefonische verkoop en de algemene voorwaarden van Vakantiegarent (zowel van december 2017 als van januari 2018).⁵
6. Op 22 februari 2018 heeft opnieuw een telefoongesprek plaatsgevonden met de directeur van Vakantiegarent. Toezichthouders van de ACM hebben in dit gesprek Vakantiegarent geïnformeerd over de eerste conclusies van haar onderzoek. Tijdens dit gesprek is door de toezichthouders van de ACM ook meegedeeld dat een nieuwe informatievordering zou worden verstuurd omdat een groot deel van de gevorderde informatie de eerste keer niet was verstrekt.⁶
7. Op 26 februari 2018 is de tweede informatievordering gestuurd naar Vakantiegarent.⁷ Op 12 maart 2018 heeft de ACM twee stukken van Vakantiegarent binnengekregen, namelijk een klantenbestand en een voorbeeld van de bevestigingsmail die naar consumenten wordt verstuurd.⁸ Omdat opnieuw een groot deel van de gevorderde informatie niet was verstrekt, hebben toezichthouders van de ACM op 22 maart 2018 voor de laatste keer de informatievordering herhaald.⁹
8. Op de derde informatievordering heeft de ACM geen antwoord meer gekregen van Vakantiegarent. Op 26 april 2018 hebben toezichthouders van de ACM daarom een aangekondigd bedrijfsbezoek gebracht aan de hoofdvestiging van Vakantiegarent in Amsterdam, met als doel informatie te verkrijgen over de handelspraktijken van Vakantiegarent.¹⁰ Tijdens het bedrijfsbezoek werd op het adres van de hoofdvestiging van Vakantiegarent niemand aangetroffen. De aanwezige officemanager verklaarde dat Vakantiegarent niet op het betreffende adres is gevestigd en Vakantiegarent het adres huurt van ADD Business Center Concept B.V. Dit is een bedrijf dat kantoorruimtes verhuurt in Nederland. Uit de verklaring van de aanwezige officemanager bleek dat ADD Business Center Concept B.V. de post voor Vakantiegarent

¹ ACM/UIT/438992.

² ACM/INT/370914.

³ ACM/UIT/452516.

⁴ ACM/INT/370579.

⁵ ACM/IN/392798; ACM/IN/392799; ACM/IN/392800

⁶ ACM/INT/370917.

⁷ ACM/UIT/472691.

⁸ ACM/IN/415152.

⁹ ACM/UIT/492322.

¹⁰ ACM/INT/371905; ACM/INT/372964.

verzamelt. Van het bedrijfsbezoek is een Verslag van Ambtshandeling opgemaakt.¹¹ Naar aanleiding van het bedrijfsbezoek heeft de ACM op 9 mei 2018 een informatievordering naar ADD Business Center Concept B.V. verstuurd om te achterhalen waar de post van Vakantiegarant naar toe wordt gezonden. Op 17 mei 2018 heeft ADD Business Center Concept B.V. antwoord gegeven op de door de toezichthouders van de ACM gestelde vragen.

3 Feitelijk kader

3.1 Betrokken onderneming

9. Het onderzoek richt zich op de gedraging van IHO B.V. (Vakantiegarant). Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat IHO B.V. op 9 augustus 2017 is opgericht en statutair is gevestigd in Veendam.¹² Het bezoekadres is Hogehilweg 19, 1101 CB, te Amsterdam. De beschrijving van de werkzaamheden van IHO B.V. zoals opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel luidt als volgt: *“Financiële holding. Vakantie(s) verkopen via internet, vakantiehuizen verhuren/verkopen.”* De enige aandeelhouder en bestuurder van IHO B.V. is de heer H. Oğul.

3.2 Handelwijze Vakantiegarant

Aangeboden dienst

10. Uit haar onderzoek leidt de ACM af dat Vakantiegarant de volgende dienst aanbiedt.
11. Consumenten kunnen tegen een eenmalige vergoeding van 349 EUR gebruik maken van de diensten van Vakantiegarant, te weten het boeken van een vakantiewoning voor de consument door Vakantiegarant. Na betaling van de eenmalige vergoeding krijgt de consument 20% korting op de kosten van de geboekte vakantiewoning. Kost een vakantiewoning bijvoorbeeld 3000 EUR, dan krijg de consument 600 EUR korting. In dit voorbeeld betaalt de consument dus 349 EUR voor de dienst van Vakantiegarant en daarnaast 2400 EUR voor de vakantiewoning. De consument moet twee weken na het aangaan van de overeenkomst met Vakantiegarant de 349 EUR betalen en binnen een jaar gebruik maken van de dienst van Vakantiegarant. Als een vakantiewoning is gevonden, dan betaalt de consument het bedrag voor de vakantiewoning. Tot slot ontvangt de consument een waardebon van 20 EUR voor het gebruik van een taxi naar de vakantiewoning.
12. Vakantiegarant zegt de vakantiewoningen voor consumenten te boeken bij reisbureaus. Vakantiegarant krijgt een commissie van (vertrouwelijk) van het reisbureau waarbij zij een vakantiewoning boekt voor de consument.
13. De consument kan een vakantiewoning via Vakantiegarant boeken door een boekingsformulier in te vullen met daarop zijn wensen. Met dit formulier gaat Vakantiegarant op zoek naar een geschikte vakantiewoning. Vervolgens legt Vakantiegarant een aanbod aan de consument voor.

¹¹ ACM/UIT/493817.

¹² ACM/INT/372964.

De consument kan daarmee instemmen of niet. De consument kan bij Vakantiegarant een boeking aanvragen voor het huren van een vakantiewoning voor maximaal twee weken. Dat heeft Vakantiegarant afgesproken met de reisbureaus. Als een consument voor een langere periode een vakantiewoning wil boeken, dan krijgt Vakantiegarant daar een lagere commissie voor.

14. In december 2017 zijn consumenten door Vakantiegarant telefonisch benaderd met een speciale actie die afwijkt van de huidige dienst die wordt aangeboden (die in randnummer 11 tot en met 13 is beschreven). Vakantiegarant heeft tijdens deze actie vakantiewoningen aangeboden voor 349 EUR. Voor dit bedrag kan de consument twee weken met acht personen in een vakantiewoning. De vakantiewoning moet wel binnen een jaar geboekt worden. Die specifieke actie is vanaf 1 januari 2018 niet meer aangeboden.

Telemarketing

15. Consumenten worden door Vakantiegarant telefonisch benaderd voor het aangaan van een overeenkomst met Vakantiegarant om de dienst af te nemen. Vakantiegarant werkt met een zogenoemde 'callcenter service dienst'. Vakantiegarant heeft een totaalpakket ingekocht, waarin belsoftware, belminuten en administratie zitten. Ook kan Vakantiegarant gebruik maken van werknemers die de telemarketinggesprekken voeren. Naast telefonische werving van consumenten behoren ook het afhandelen van annuleringen en het beheer van de klantenservice tot het takenpakket van de werknemers. Voorts betaalt Vakantiegarant apart voor de benodigde data. Dit zijn de telefoonnummers van consumenten. Deze telefoonnummers zijn door een derde bedrijf verzameld aan de hand van enquêtes waarbij consumenten aangeven dat ze in de toekomst telefonisch benaderd mogen worden voor acties.
16. Vakantiegarant werkt met een callscript dat zij aan de medewerkers van de 'callcenter service dienst' beschikbaar stelt.¹³ Hierin staat onder meer het volgende:¹⁴

"U heeft kort geleden meegedaan met een vragenlijst over vakantie en vrijetijdsbestedingen.

En als dank voor uw deelname mag ik u namens VakantieGarant het aanbod doen om u binnen 3 dagen een Bevestiging toe mailen, waarmee u voortaan een jaar lang, met 20% korting 2 weken gebruik mag maken van een luxe vakantiewoning van het aanbod van VakantieGarant en een tegoedbon te waarde van 20 euro voor het vervoer naar de luxe vakantiewoning, voor slechts eenmalige 349 euro. Dit kan u al gauw een paar 100 euro besparen. Dat is mooi toch!

Het enige wat u doet is, VakantieGarant een leuke en gegarandeerd vakantie voor uw te laten boeken. Mooi hé?

Het leuke is dat u eerst een e-mail van ons krijgt met alle informatie. U kunt eerst alles op uw gemak doornemen gezien uw recht op de wettelijke bedenktijd van 14 dagen. U ontvangt dus een bevestiging die 1 jaar geldig is, dus u hoeft zich geen zorgen te maken voor dit jaar wat uw vakantie betreft.

¹³ ACM/IN/392798.

¹⁴ De passages uit het callscript zijn woordelijk overgenomen.

Is het wat voor u, dan bent u van harte welkom, en kunt u lekker op vakantie.

U ontvangt dus een bevestiging die één jaar geldig is. Pas na 2 weken als u besluit om er gebruik van te maken betaalt u éénmalig 349,- euro voor 1 jaar zonder extra administratiekosten. Dit bedrag maakt u zelf over. Ik heb dus geen rekeningnummer nodig. Als u er geen gebruik van wenst te maken dient u dit binnen 14 kalender dagen heel simpel via telefoon of per post (wij adviseren aangetekend post) te annuleren dus even aan ons door geven.

Ik ga nog een korte samenvatting maken van mijn beloftes, deze krijgt u ook toegestuurd per mail. Mocht u hierna nog vragen hebben kan dat uiteraard ik zal u naar de samenvatting de gelegenheid geven om nog vragen te stellen.”

17. Gemiddeld worden er (vertrouwelijk) consumenten op een dag gebeld voor Vakantiegarant. Als een consument telefonisch ingaat op het aanbod van Vakantiegarant, dan krijgt hij binnen drie dagen een bevestigingsmail toegestuurd. Na 14 dagen wordt de factuur voor de afgenomen dienst naar de consument gestuurd met daarin een betalingstermijn van 14 dagen.
18. In de bevestigingsmail wordt de inschrijving van de consument bevestigd. Als wordt door gescrold staat onder aan de mail dat de consument 14 dagen bedenktijd heeft om telefonisch of door middel van het ontbindingsformulier, dat moet worden gestuurd naar Hogehilweg 19, 1101 CB Amsterdam, de dienst op te zeggen. Op de bevestigingsmail kan niet gereageerd worden, het is een noreply mail.¹⁵ In de bevestigingsmail per 1 januari 2018 staat het volgende over de dienst van Vakantiegarant:¹⁶

Beste heer/mevrouw ,

Wij heten u van harte welkom bij VakantieGarant!

Hiermee bevestigen wij uw inschrijving bij VakantieGarant.

De vakantiewoningen van het aanbod van VakantieGarant zijn voornamelijk gevestigd in HONGARIJE, TURKIJE, PORTUGAL en SPANJE.

Met de zekerheid van VakantieGarant garanderen wij u uw droomvakantie tegen een zéér scherpe prijs incl. alle bijkomende administratieve kosten. Als klant bij VakantieGarant ontvangt u bij een boeking (2 weken in 1 jaar) via VakantieGarant een vaste korting van 20%. Zo haalt u bij VakantieGarant meer uit uw boeking!

Kortom, bij VakantieGarant heeft u een alles in één vakantie!

Wat kunt u verwachten van VakantieGarant:

- *VakantieGarant plant uw vakantie gedurende 1 jaar**. Uw vakantie is geheel in uw eigen beheer.*
- *VakantieGarant biedt u een luxe vakantiewoning aan met alle voorzieningen(voor uw hele gezin en/of vrienden).*

¹⁵ ACM/IN/415881; ACM/IN/415152.

¹⁶ ACM/IN/415152. De passages uit de bevestigingsmail zijn woordelijk overgenomen.

*Uw klantnummer is deze bevestiging is geldig van tot .
U kunt uw twee weken vakantie met 20% korting binnen één jaar gebruiken.*

*Wij wensen u alvast een heerlijke vakantie toe.
Met vriendelijke groet,*

VakantieGarant

*Tel: 085 732 67 40
Email: info@vakantie-garant.com
Adres: Hogehilweg 19, 1101 CB Amsterdam*

U heeft 14 dagen bedenktijd. Indien u afziet van het aanbod kunt u de overeenkomst binnen 14 dagen kosteloos via telefoon herroepen. U kunt ook annuleren via het modelformulier voor ontbinding, deze dient u uit te printen in te vullen en per post (aangetekend versturen wordt aanbevolen) naar VakantieGarant toe te zenden.

De uiterste annuleringsdatum is .

*** U betaalt slechts éénmalig € 349,00 incl. alle bijkomende administratieve kosten voor de inschrijving bij VakantieGarant.*

Voor meer informatie zie onze algemene voorwaarden.

Let op! Dit is een automatisch verzonden noreply mail. U kunt niet reageren op deze mail.

3.3 Website Vakantiegarant

19. In de bevestigingsmail die de consument krijgt, wordt doorgelinkt naar de website van Vakantiegarant: www.vakantie-garant.com. Op de website staat dat de vakantiewoningen van VakantieGarant voornamelijk zijn gevestigd in Hongarije, Turkije, Portugal en Spanje. Nadere informatie over beschikbare vakantiewoningen is niet te vinden.¹⁷ Onder het kopje 'vakantie boeken' is een formulier te vinden waarop de consument zijn voorkeuren kan aangeven.

¹⁷ ACM/UIT/494225; ACM/INT/373076.

4 Juridisch Kader

4.1 Bevoegdheid ACM

19. De ACM is belast met de handhaving van de bepalingen opgenomen in artikel 2.2 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc), gelezen in samenhang met onderdeel a van de bijlage van de Whc. De ACM wordt daarin aangewezen om toezicht te houden op de naleving van artikel 8.8 van de Whc.

20. Artikel 1.1, aanhef en onderdeel f, van de Whc bepaalt:

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

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;

21. Artikel 2.2 van de Whc bepaalt:

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.

22. Artikel 8.2a, lid 1, van de Whc bepaalt:

“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.”

23. Artikel 8.8 van de Whc bepaalt:

“Het is een handelaar als bedoeld in artikel 193a, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van dat boek.”

24. Indien de ACM van oordeel is dat er sprake is van een inbreuk op artikel 8.2a, lid 1, van de Whc en/of artikel 8.8 van de Whc, kan de ACM op grond van artikel 2.9 van de Whc een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen.

4.2 Oneerlijke handelspraktijken

25. Artikel 193a, lid 1, onderdeel b, van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt:

1. In deze afdeling wordt verstaan onder:

b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;

26. Artikel 193b, lid 1, van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt:

Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is.

27. Artikel 193b, lid 3, onderdeel a, van boek 6 van het het Burgerlijk Wetboek bepaalt:

Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar:

a. een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g,

28. Artikel 193c, lid 1, onderdeel a, van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt:

1. Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:

a. het bestaan of de aard van het product;

waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

4.3 Bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten

29. Artikel 230m, lid 1, onderdeel c, van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt:

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:

c. het geografisch adres waar de handelaar gevestigd is en het telefoonnummer, fax en e-mailadres van de handelaar, indien beschikbaar, alsmede, indien van toepassing, het geografische adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt;

30. Artikel 230v, lid 6, van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt:

6. De handelaar deelt bij het gebruik van de telefoon met als doel het sluiten van een overeenkomst op afstand met een consument aan het begin van het gesprek de identiteit en, voor zover van toepassing, de identiteit van de persoon namens wie hij opbelt, alsmede het commerciële doel van het gesprek mede. Een overeenkomst op afstand tot het geregeld verrichten van diensten of tot het geregeld leveren van gas, elektriciteit, water of van stadsverwarming, die het gevolg is van dit gesprek, wordt schriftelijk aangegaan. Van deze eis van schriftelijkheid is uitgezonderd de overeenkomst waarin een tussen partijen bestaande overeenkomst wordt verlengd of vernieuwd.

5 Beoordeling

5.1 Bevoegdheid Autoriteit Consument en Markt

31. De ACM kan optreden als sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. Vakantiegarant benadert potentiële klanten via telemarketing. Zij heeft aan ACM verklaard dat zij gemiddeld (vertrouwelijk) consumenten per dag benadert. De belangen van alle consumenten die op deze wijze worden benaderd worden op eenzelfde manier geschaad, waardoor sprake is van een mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten. Op grond hiervan concludeert de ACM dat zij bevoegd is in deze zaak handhavend op te treden.

5.2 Geconstateerde overtredingen

5.2.1 Misleiding over de aard van de dienstverlening

32. Op grond van artikel 193c, eerste lid, aanhef en onderdeel a van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is een handelspraktijk misleidend wanneer een handelaar informatie verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene prestatie van de informatie. In het bijzonder is er sprake van misleiding als het gaat om informatie die ziet op de aard van de overeenkomst (onderdeel a). Tevens is van belang dat de gemiddelde consument op basis van die informatie een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

Handelspraktijk Vakantiegarant

33. Uit de gesprekken met Vakantiegarant leidt de ACM af dat zij sinds 1 januari 2018 een dienst aanbiedt waarbij zij tegen betaling van 349 EUR voor consumenten op zoek gaat naar een vakantiewoning die voldoet aan de wensen van de consument. Bij het boeken van deze vakantiewoning ontvangt de consument bovendien 20% korting op de tussen Vakantiegarant en het reisbureau overeengekomen prijs. De consument huurt Vakantiegarant als het ware in als bemiddelaar, om voor haar een vakantiewoning te boeken. De consument betaalt 349 EUR voor de diensten van Vakantiegarant en betaalt daarnaast voor de vakantiewoning die Vakantiegarant namens hem boekt (met 20% korting).
34. Zoals in het feitelijk kader beschreven is, werft Vakantiegarant klanten via telemarketing. Zij maakt daarbij gebruik van zelfstandige ondernemers die namens haar bellen. Via een zogenoemde 'callcenter service dienst' hebben de zelfstandige ondernemers toegang tot een callscript wat Vakantiegarant hiervoor aanlevert. Aan de hand van het callscript (zie randnummer 16) vertelt de telemarketeer namens Vakantiegarant over het aanbod. Op basis van de informatie die de consument ontvangt tijdens deze telemarketinggesprekken, komt de ACM tot de conclusie dat de consument door Vakantiegarant wordt misleid.

Misleiding over de aard van de dienstverlening

35. In haar callscript geeft Vakantiegarant aan dat consumenten als dank voor hun deelname aan een vragenlijst een aanbod krijgen: de consument kan een jaar lang, met 20% korting, 2 weken gebruik maken van een luxe vakantiewoning, voor slechts eenmalig 349 EUR.
36. Op basis van bovenstaande kan de ACM niet anders concluderen dan dat Vakantiegarant consumenten misleidt over de aard van haar dienstverlening, door de algehele presentatie van de informatie die zij daarover geeft. Op grond van het callscript lijkt het namelijk alsof de consument voor 349 EUR al direct gebruik kan maken van een vakantiewoning voor twee weken via Vakantiegarant. Op geen enkele wijze wordt de consument duidelijk gemaakt wat het werkelijke aanbod is. De consument huurt Vakantiegarant voor 349 EUR namelijk in als bemiddelaar, die voor de consument nog op zoek gaat naar een vakantiewoning (in het aanbod bij andere reisaanbieders). Bovendien moet de consument de kosten van de vakantiewoning naast de betaalde 349 EUR nog betalen wanneer hij gebruik gaat maken van de dienst van Vakantiegarant. Op **die** kosten van de vakantiewoning krijgt de consument 20% korting, maar in het callscript wordt dit niet duidelijk aangegeven.
37. Dit beeld wordt bevestigd door de meldingen die over Vakantiegarant zijn binnengekomen bij ConsuWijzer, het informatieloket voor consumenten van de ACM. Consumenten geven aan dat zij dachten gebruik te kunnen maken van een vakantiewoning voor 349 EUR, maar dat nu blijkt dat zij dat bedrag enkel voor de dienstverlening van Vakantiegarant hebben betaald.
38. Bovendien ontvangt de consument in het telemarketinggesprek geen verdere informatie over de inhoud van de dienstverlening van Vakantiegarant. Bijvoorbeeld over de wijze waarop de 20% korting inzichtelijk wordt gemaakt. De consument kan niet controleren of er daadwerkelijk sprake zal zijn van 20% korting. Hetzelfde geldt voor het aanbod van Vakantiegarant. De consument krijgt nergens informatie over de vakantiewoningen in kwestie.
39. Door deze handelwijze heeft Vakantiegarant consumenten misleid, of kunnen misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, over de werkelijke aard van haar dienstverlening en heeft zij in strijd gehandeld met artikel 193c, eerste lid, aanhef en onderdeel a, van boek 6 van het BW.
40. De ACM acht het zeer aannemelijk dat, nu consumenten misleidende informatie hebben ontvangen over de daadwerkelijke aard van de dienstverlening van Vakantiegarant, zij een beslissing hebben genomen of hebben kunnen nemen die zij op basis van de juiste informatie niet hadden genomen. Zeker nu zij in de werkelijke situatie duurder uit zijn voor het boeken van een vakantiewoning dan zij hadden gedacht. Daarmee overtreedt Vakantiegarant artikel 8.8 van de Whc. Om de geconstateerde overtreding te beëindigen zal de ACM een last onder dwangsom opleggen.

5.2.2 Nalaten het commerciële doel van het telemarketinggesprek mee te delen

Meedelen van het commerciële doel

41. In haar callscript geeft Vakantiegaraant aan dat de consument als dank voor het invullen van vragenlijst een aanbod ontvangt. Vakantiegaraant geeft aan dat de consument eerst een e-mail van Vakantiegaraant ontvangt met alle informatie. De consument kan dan eerst op zijn gemak alles doornemen. Vakantiegaraant geeft aan dat dit is vanwege de wettelijke bedenktijd van 14 dagen. De bevestiging die de consument ontvangt, is volgens Vakantiegaraant een jaar geldig. Maar, zo geeft zij aan, de consument hoeft pas te betalen wanneer hij na twee weken besluit om gebruik te maken van het aanbod.
42. Op basis van deze informatie kan de ACM niet anders concluderen dan dat Vakantiegaraant in het telemarketinggesprek op meerdere manieren – onterecht – aangeeft dat haar aanbod vrijblijvend van karakter is. Vakantiegaraant zou bij het benaderen van consumenten per telefoon aan het begin van het gesprek moeten informeren over het feit dat zij met haar telemarketinggesprek als doel heeft om een overeenkomst te sluiten met de consument, het zogenaamde commerciële doel van het gesprek. Zeer aannemelijk is echter dat de consument na het ontvangen van deze informatie in de veronderstelling verkeert dat hij eerst per e-mail informatie ontvangt van Vakantiegaraant, voordat hij aan een overeenkomst gebonden is. Zo wordt gezegd dat de consument op zijn gemak alle informatie nog kan doornemen. Het lijkt daardoor of de consument nog nergens aan vastzit, **tenzij** hij besluit gebruik te willen maken van het aanbod. In werkelijkheid had Vakantiegaraant op dit moment al beoogd een overeenkomst met de consument te sluiten, en doelt Vakantiegaraant hiermee op de wettelijke bedenktijd van 14 dagen waarbinnen de consument de overeenkomst nog kan ontbinden.
43. Vakantiegaraant geeft aan een bevestigingse-mail naar nieuwe klanten te sturen, met daarin nogmaals de inhoud van de overeenkomst. Hierin staat ook vermeld dat consumenten de overeenkomst nog binnen 14 dagen mogen ontbinden. In de praktijk valt echter op dat veel consumenten aangeven de bevestigingse-mail nooit te hebben ontvangen. Op die manier kunnen zij ook geen gebruik maken van het herroepingsrecht, wanneer zij ongewild, namelijk op basis van de misleidende informatie die zij hebben ontvangen in het telemarketinggesprek, aan een overeenkomst vastzitten.
44. Ook de signalen die zijn binnengekomen bij ConsuWijzer bevestigen dit beeld. Consumenten geven aan de bevestigingsmail niet te hebben ontvangen of dat zij daar niet alert op waren, maar wel de rekening die na 14 dagen wordt gestuurd door Vakantiegaraant. Consumenten zijn verrast dat zij na het telefoongesprek met Vakantiegaraant aan een overeenkomst vastzitten.
45. Door deze handelwijze heeft Vakantiegaraant niet voldaan aan haar verplichting om consumenten aan het begin van het telemarketinggesprek te informeren. Zij heeft namelijk niet aangegeven dat zij als doel had tijdens het telemarketinggesprek een overeenkomst te sluiten met de consument, en daarmee heeft zij in strijd gehandeld met artikel 230v, zesde lid, van boek 6 van het BW.

Daarmee overtreedt Vakantiegarent artikel 8.2a van de Whc. Om de geconstateerde overtreding te beëindigen zal de ACM een last onder dwangsom opleggen.

46. Voor de volledigheid merkt de ACM op dat in artikel 230v, zesde lid, van boek 6 van het BW eveneens wordt gesproken over het schriftelijkheidsvereiste, wat bepaald dat bepaalde overeenkomsten enkel schriftelijk overeen kunnen worden gekomen. Het feit dat de ACM geen overtreding vaststelt wat betreft dit vereiste, wil niet zeggen dat hier door Vakantiegarent aan is voldaan. Dit onderdeel van het wetsartikel viel buiten de scope van het onderzoek van de ACM.

5.2.3 Nalaten het geografisch adres te vermelden

47. Op grond van artikel 230m, eerste lid, onderdeel c, van boek 6 van het BW verstrekt een handelaar voordat een overeenkomst op afstand wordt gesloten met een consument, o.a. op duidelijke en begrijpelijke wijze het geografisch adres waar zij is gevestigd.
48. Uit het handelsregister volgt het volgende geografisch adres van Vakantiegarent: Hogehilweg 19, 1101 CB Amsterdam. Ook op haar website (www.vakantie-garant.com) en in haar communicatie richtingen consumenten (zie de bevestigingse-mail in randnummer 17) is dit het geografische adres wat Vakantiegarent aangeeft.
49. Uit het onderzoek is gebleken dat Vakantiegarent niet gevestigd is op bovenstaand adres in Amsterdam. Tijdens het aangekondigde bedrijfsbezoek op 26 april jl. is door toezichthouders van de ACM vastgesteld dat Vakantiegarent geen gebruik maakt van het adres, anders dan om post te ontvangen. De post wordt doorgestuurd door de verhuurder van het pand. Consumenten hebben daardoor geen mogelijkheid om, indien gewenst, de handelaar daadwerkelijk te bezoeken.
50. Op grond van het bovenstaande komt de ACM tot de conclusie dat Vakantiegarent, anders dan zij verplicht is, consumenten voor het sluiten van de overeenkomst niet voorziet in een correct geografisch adres en daarmee heeft zij in strijd gehandeld met artikel 230m, eerste lid, onderdeel c, van boek 6 van het BW. Daarmee overtreedt Vakantiegarent artikel 8.2a van de Whc. Om de geconstateerde overtreding te beëindigen zal de ACM een last onder dwangsom opleggen.

5.3 Zienswijze Vakantiegarent n.a.v. concept last onder dwangsom

51. Vakantiegarent heeft op 25 mei 2018 het concept-besluit last onder dwangsom IHO B.V. van de ACM ontvangen. Vakantiegarent is daarbij op grond van artikel 4:8 van de Algemene wet bestuursrecht in de gelegenheid gesteld om een zienswijze in te dienen. Vakantiegarent heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om een zienswijze naar voren te brengen.

5.4 Conclusie

52. Op grond van het bovenstaande concludeert de ACM dat Vakantiegarent consumenten heeft misleid of heeft kunnen misleiden met de informatie die zij heeft verstrekt over de aard van haar dienstverlening en heeft nagelaten de consument te informeren over het commerciële doel van het telemarketinggesprek en haar geografisch adres. Zij handelt daarmee in strijd met de artikelen 193c, eerste lid, onderdeel a van boek 6 van het BW, artikel 230m, eerste lid, onderdeel c, van boek 6 van het BW en artikel 230v, zesde lid, van boek 6 van het BW. Daarmee overtreedt Vakantiegarent artikel 8.2a en artikel 8.8 van de Whc. Om de geconstateerde overtredingen te beëindigen zal de ACM een last onder dwangsom opleggen.

6 Overwegingen ACM met betrekking tot de last

6.1 Last onder dwangsom

53. De ACM legt deze last onder dwangsom op om de gevolgen te beëindigen en beëindigd te houden van de geconstateerde overtredingen van artikel 8.8 Whc juncto 193c, eerste lid, onderdeel a, van boek 6 van het BW en artikel 8.2a Whc juncto artikelen 230m, eerste lid, onderdeel c, en artikel 230v, zesde lid, van boek 6 van het BW.
54. De ACM gaat er vanuit dat de hoogte van de dwangsom voor IHO B.V. (handelend onder de naam Vakantiegarent) een voldoende prikkel zal zijn om aan deze lastgeving te voldoen. De dwangsom staat naar het oordeel van de ACM in verhouding tot de geconstateerde overtredingen.
55. IHO B.V. dient uiterlijk **twee weken** na dagtekening van deze last onder dwangsom om 10:00 uur aan de verplichtingen opgenomen in dit besluit te hebben voldaan. Daarmee heeft IHO B.V. naar het oordeel van de ACM voldoende tijd om de gevolgen van de overtreding ongedaan te maken.

6.2 Inhoud van de last

56. ACM gelast IHO B.V. (handelend onder de naam Vakantiegarent) om bij de telefonische verkoop van zijn dienst ervoor te zorgen dat **twee weken** na dagtekening van dit besluit:
- I. Tijdens de telemarketinggesprekken consumenten niet langer te misleiden, door duidelijke en juiste informatie te verschaffen over de aard van de overeenkomst, in het bijzonder de daadwerkelijke inhoud van de dienst die zij aanbiedt, namelijk een bemiddelingsdienst om voor de consument een vakantie te boeken, alsmede uitleg over de procedure hoe de consument gebruik kan maken van deze dienst, waar de vakantiehuizen zich bevinden en welke andere voorwaarden van toepassing zijn;
 - II. Aan het begin van de telemarketinggesprekken aan de consument mee te delen dat zij met het gesprek een commercieel doel heeft, namelijk het sluiten van een overeenkomst met de consument;

- III. Voor het sluiten van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze de consument te informeren over haar geografisch adres, in ieder geval op haar website, in de bevestigingse-mail en in alle andere communicatie richting consumenten.
57. IHO B.V. zal de ACM voor het aflopen van de begunstigingstermijn onderbouwd aantonen dat de handelspraktijken dusdanig zijn aangepast dat zij daarmee voldoet aan de aan haar opgelegde lasten.

7 Besluit

58. De ACM legt aan IHO B.V. een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:
- I. IHO B.V. dient de overtredingen zoals omschreven in hoofdstuk 5 van dit besluit beëindigen en beëindigd te houden zoals omschreven in hoofdstuk 6 van dit besluit;
 - II. IHO B.V. dient deze last uiterlijk **twee weken** na dagtekening van deze last onder dwangsom om 10:00 uur te hebben uitgevoerd;
 - III. Voor elke dag of gedeelte van een dag na verloop van deze termijn dat IHO B.V. geen uitvoering heeft gegeven aan deze last, zal zij een dwangsom verbeuren van EUR 2500,-- met een maximum van EUR 125.000,--.

De Autoriteit Consument en Markt
namens deze,

W.g. 12 juni 2018

mr. drs. J.L. van de Braak
Teammanager Directie Consumenten

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het bestuur van de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, het bestuur van de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.