



## Besluit

Ons kenmerk : ACM/UIT/509921  
Zaaknummer : ACM/18/033818  
Datum : 22 maart 2019

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van boetes aan Groothandel Imperial Food B.V. (voorheen NOPN B.V.) wegens overtredingen van de Wet handhaving consumentenbescherming en van de medewerkingsplicht en aan [VERTROUWELIJK] wegens het feitelijk leiding geven daaraan.**

## Samenvatting

Het bedrijf Groothandel Imperial Food B.V. (voorheen NOPN B.V.) benaderde Nederlandse consumenten met een telefonisch aanbod voor het huren van een vakantievilla. Zij deed dit onder de handelsnaam DeReisPlanner. Het telefonische aanbod van DeReisPlanner was voor consumenten niet duidelijk. De bevestigingse-mail die DeReisPlanner beloofde te versturen, kwam vervolgens bij een deel van de consumenten niet aan. Na het telefoongesprek werden consumenten tegen hun wens in aan een overeenkomst gehouden. Zij ontvingen namelijk een rekening. DeReisPlanner oefende bij consumenten druk uit om deze rekening te betalen. Consumenten hebben hierover melding gedaan bij het informatieloket ConsuWijzer, onderdeel van de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

In dit besluit stelt de ACM vast dat Groothandel Imperial Food B.V. (GIF B.V.) diverse overtredingen van de consumentenwetgeving heeft begaan. Zo heeft zij bij het aanbieden van haar diensten belangrijke informatie weggelaten of verborgen gehouden, waaronder informatie over de locatie en beschikbaarheid van de vakantievilla's. Ook vroeg GIF B.V. om betaling voor diensten waar de consument niet om heeft gevraagd en drong zij ten onrechte aan op betaling van rekeningen terwijl dat niet wettelijk gerechtvaardigd was. Dit zijn oneerlijke handelspraktijken en die zijn verboden. Daarnaast vermeldde GIF B.V. op haar website niet haar werkelijke adres van vestiging. Tot slot werkte GIF B.V. onvoldoende mee aan het onderzoek van de ACM. Daardoor heeft zij het onderzoek van de ACM vertraagd en bemoeilijkt.

De ACM legt voor de vastgestelde overtredingen boetes op van in totaal EUR 360.000 aan GIF B.V. en van EUR 40.000 aan [VERTROUWELIJK] als feitelijk leidinggever.

## Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>2</b>
<b>1 Procedure</b>	<b>5</b>
<b>2 Partijen</b>	<b>6</b>
2.1 Groothandel Imperial Food B.V. (voorheen NOPN B.V.)	6
2.2 [VERTROUWELIJK]	<b>Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.</b>
<b>3 Het onderzoeksrapport</b>	<b>6</b>
<b>4 Handelwijze NOPN</b>	<b>7</b>
4.1 Concept DeReisPlanner	7
4.2 Telefonische benadering van consumenten	8
4.3 E-mail na telemarketinggesprek	9
4.4 Innen van betalingen	11
4.5 Website en boekingsproces	15
4.6 Adresgegevens op www.dereisplanner.com	18
<b>5 Zienswijze NOPN</b>	<b>18</b>
<b>6 Bevoegdheid ACM</b>	<b>19</b>
<b>7 Juridische beoordeling</b>	<b>20</b>
7.1 Misleidende handelspraktijk: misleidende omissie	20
7.1.1 Beoordeling gedragingen NOPN	20
7.1.2 Conclusie	21
7.2 Agressieve handelspraktijk: vragen om betaling bij ongevraagde toezending	21
7.2.1 Beoordeling gedragingen NOPN	22
7.2.2 Conclusie	23
7.3 Agressieve handelspraktijk: hardnekkig en ongewenst aandringen	23
7.3.1 Beoordeling gedragingen NOPN	23
7.3.2 Conclusie	24
7.4 Informatieverplichtingen van degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent	24
7.4.1 Beoordeling gedragingen NOPN	24
7.4.2 Conclusie	24
7.5 Niet-medewerking	25
7.5.1 Beoordeling gedragingen NOPN	25
7.5.2 Conclusie	25
<b>8 Overtreders</b>	<b>26</b>
8.1 Rechtspersoon NOPN B.V.	26
8.2 Natuurlijke persoon als feitelijk leidinggever	26
8.2.1 Bestuurder en directrice [VERTROUWELIJK]	27
<b>9 Boetes</b>	<b>27</b>
9.1 Beboeting door ACM	27
9.2 Verwijtbaarheid	29

9.3	Boetetoemeting rechtspersoon NOPN	30
9.3.1	Ernst van de overtredingen	30
9.3.2	Impact van de overtredingen op consumenten	32
9.4	Vaststelling van de hoogte van de op te leggen basisboetes	32
9.5	Boeteverhogende of –verlagende omstandigheden	33
9.6	Evenredigheid	33
9.7	Boetetoemeting feitelijk leidinggever	33
9.8	Draagkracht NOPN en [VERTROUWELIJK]	34
<b>10</b>	<b>Besluit</b>	<b>35</b>
	<b>Bijlage: Juridisch kader</b>	<b>36</b>

## 1 Procedure

1. Groothandel Imperial Food B.V. is een bedrijf dat telefonisch diensten aanbood aan consumenten. Daarnaast voerde het bedrijf incassowerkzaamheden uit. Zij deed dit onder haar toenmalige statutaire naam NOPN B.V. (hierna ook: NOPN)<sup>1</sup> en onder verschillende handelsnamen, waaronder DeReisPlanner.
2. Sinds oktober 2017 kwamen bij ConsuWijzer meldingen binnen over DeReisPlanner, een concept van NOPN. Consumenten meldden dat zij waren gebeld door DeReisPlanner met de mededeling dat zij voor EUR 149,99 drie jaar lang één week per jaar gebruik kunnen maken van een luxe villa zonder enige bijkomende kosten.<sup>2</sup> De informatie die ze hierover zouden ontvangen hadden de consumenten niet gekregen, maar ze ontvingen vervolgens wel plotseling een factuur.<sup>3</sup>
3. De Directie Consumenten van de ACM (hierna: Directie Consumenten) heeft in de periode oktober 2017 tot medio 2018 onderzoek gedaan naar de naleving van artikel 8.2 en artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) door NOPN.
4. Omdat de Directie Consumenten een vermoeden had van overtredingen van het consumentenrecht door NOPN, heeft zij in januari 2018 besloten consumenten publiekelijk te waarschuwen.<sup>4</sup> Dit om verdere consumentenschade te voorkomen.
5. De Directie Consumenten heeft vervolgens op 20 augustus 2018 een onderzoeksrapport opgemaakt waarin de mogelijke overtredingen van NOPN en haar feitelijk leidinggever worden beschreven (zie hoofdstuk 3).<sup>5</sup> Dit onderzoeksrapport is voor verdere behandeling aan de Directie Juridische Zaken van de ACM (hierna: Directie Juridische Zaken) overgedragen.
6. Op 6 september 2018 heeft [VERTROUWELIJK] op het haar per e-mail toegezonden onderzoeksrapport gereageerd.<sup>6</sup> De inhoud van dit bericht is te vinden in hoofdstuk 5 (Zienswijze NOPN).
7. De Directie Juridische Zaken heeft NOPN en [VERTROUWELIJK] bij brieven en e-mailbericht van 12 oktober 2018 in de gelegenheid gesteld om hun zienswijze schriftelijk en/of mondeling op een hoorzitting toe te lichten.<sup>7</sup> Op deze brieven heeft de ACM geen antwoord ontvangen. NOPN en [VERTROUWELIJK] zijn zonder afmeldbericht niet op de hoorzitting van 7 november 2018 verschenen.

<sup>1</sup> In het navolgende wordt in dit besluit zo veel mogelijk de oude statutaire naam NOPN B.V. (NOPN) gebruikt, zoals deze gold ten tijde van de in dit besluit beschreven gedragingen, met dien verstande dat met NOPN B.V. steeds (tevens) de rechtspersoon onder de huidige statutaire naam Groothandel Imperial Food B.V. wordt bedoeld.

<sup>2</sup> NOPN heeft de ACM gedurende het onderzoek laten weten dat haar aanbod per 19 oktober 2017 is gewijzigd. Sindsdien zou het aanbod zijn geweest dat consumenten voor EUR 149,99 het recht kregen om binnen een jaar, twee weken gebruik te maken van een villa voor vier personen. Zie dossierstuk 10 en paragraaf 4.1 van dit besluit.

<sup>3</sup> Dossierstuk 82, zie nummers 2, 3, 4, 6, 8, en 9.

<sup>4</sup> Zie dossierstuk 33 en de waarschuwing op de website van de ACM: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-waarschuwt-voor-aanbieder-vakantievillas-de-reisplanner>.

<sup>5</sup> Dossierstukken 97 en 98. Zie voor het verdere verloop van het onderzoek randnummers 5 tot en met 43 van het onderzoeksrapport (dossierstuk 96).

<sup>6</sup> ACM/IN/420907.

<sup>7</sup> ACM/UIT/500114, ACM/UIT/500397 en ACM/UIT/500533.

## 2 Partijen

### 2.1 Groothandel Imperial Food B.V. (voorheen NOPN B.V.)

8. De betrokken rechtspersoon is Groothandel Imperial Food B.V. (hierna ook: GIF B.V.).<sup>8</sup> GIF B.V. is op 31 januari 2017 onder de statutaire naam NOPN B.V. in het handelsregister van de Kamer van Koophandel (hierna: KvK) geregistreerd. Op 12 maart 2019 is de statutaire naam gewijzigd in Groothandel Imperial Food B.V. Blijkens het handelsregister handelde GIF B.V. de afgelopen jaren onder de volgende handelsnamen: NOPN B.V., Beterprijs, KEY-Incasso, Kasticket Cashback en DeReisPlanner. De statutaire zetel is Hengelo. De activiteiten van GIF B.V. worden in het handelsregister thans beschreven als: *“Groothandel in voedings- en genotmiddelen algemeen”* en *“Groothandel in emballage In- en verkoop van food en non-food”*. Voorheen werden de activiteiten van de rechtspersoon onder de statutaire naam NOPN B.V. beschreven als: *“Verhuur van vakantiehuisjes en appartementen. Het verlenen van overige (financiële) diensten, webportaal, online diensten. Verhuur van vakantiehuizen en appartementen”*. De enig aandeelhouder en zelfstandig bevoegd bestuurder van NOPN met de functie van directrice was [VERTROUWELIJK].<sup>9</sup>

### 2.2 [VERTROUWELIJK]

9. Zoals hiervoor vermeld was [VERTROUWELIJK] ten tijde van de in dit besluit beschreven gedragingen enig aandeelhouder en zelfstandig bevoegd bestuurder van NOPN met de functie van directrice. [VERTROUWELIJK] is geboren op [VERTROUWELIJK] te [VERTROUWELIJK].<sup>10</sup>

## 3 Het onderzoeksrapport

10. In het onderzoeksrapport worden de volgende overtredingen vastgesteld:

- Overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW (misleidende omissie door het verborgen houden van essentiële informatie) in de periode 13 september 2017 tot en met 20 augustus 2018;
- Overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193i, aanhef en onder f, BW (agressieve handelspraktijken bestaande uit het vragen om betaling van producten die zij heeft geleverd, maar waarom de consument niet heeft gevraagd) in de periode 13 september 2017 tot 1 januari 2018;
- Overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193i, aanhef en onder c, BW (agressieve handelspraktijken bestaande uit het hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, fax, e-mail of andere afstandsmedia) in de periode 13 september 2017 tot 9 februari 2018;
- Overtreding van artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW (het niet voldoen aan de verplichting om, als aanbieder van een dienst van de informatiemaatschappij, haar adres van vestiging gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken) in de periode 13 september 2017 tot en met 5 juni 2018;
- Overtreding van artikel 5:20 Awb (het niet voldoen aan de medewerkingsverplichting die door de ACM gevorderd is op basis van artikel 5:16 en artikel 5:17 Awb).

11. In het onderzoeksrapport wordt verder vastgesteld dat [VERTROUWELIJK] feitelijk leiding heeft gegeven aan de hierboven genoemde overtredingen.

<sup>8</sup> Dossierstuk 39.

<sup>9</sup> Dossierstuk 17. Sinds 1 december 2018 is [VERTROUWELIJK], geboren op [VERTROUWELIJK] te [VERTROUWELIJK], alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder en sinds 29 januari 2019 enig aandeelhouder van Groothandel Imperial Food B.V. (voorheen NOPN B.V.). Zie ACM/IN/429873.

<sup>10</sup> Dossierstuk 95.

## 4 Handelwijze NOPN

12. In deze paragraaf wordt de handelwijze van NOPN beschreven zoals vastgesteld op basis van:

- De website [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com);
- Verklaringen die consumenten aan toezichhoudend ambtenaren hebben afgelegd;<sup>11</sup>
- E-mailcorrespondentie tussen NOPN en consumenten, die voormelde consumenten aan de ACM hebben verstrekt;
- Enkele *voicelogs*, die onderdeel uitmaakte van voormelde e-mailcorrespondentie.

### 4.1 Concept DeReisPlanner

13. Via het concept van DeReisPlanner bood NOPN aanvankelijk een dienst aan waarbij de consument gedurende drie jaar, één week per jaar gebruik zou kunnen maken van een vakantievilla in het buitenland. Deze dienst was te kwalificeren als een timeshare overeenkomst in de zin van artikel 7:50a BW en verder. Omdat dergelijke overeenkomsten schriftelijk dienen te worden aangegaan en dat in dit geval niet was gebeurd, hebben toezichhoudend ambtenaren NOPN erop gewezen dat zij consumenten die hiervoor een factuur hebben betaald, moet terugbetalen.<sup>12</sup>

14. Naar aanleiding hiervan heeft NOPN de ACM laten weten haar aanbod te hebben aangepast. Zij vermeldde hierbij:

*“Wij zullen onze leden wederom benaderen om hun akkoord te vragen voor onze vernieuwde werkwijze. Indien zij toch willen afzien van deze overeenkomst, zijn wij bereid de reeds voldane betalingen te storen. Betreft eventuele terug te storten betalingen zullen wij u op de hoogte houden.”*<sup>13</sup>

Tijdens het gesprek op 6 november 2017 heeft NOPN aangegeven hier tijd voor nodig te hebben, waarna toezichhoudend ambtenaren niets meer van NOPN hebben gehoord.

15. Uit een verklaring van een consument en rekeningafschriften van NOPN lijkt te kunnen worden opgemaakt dat NOPN daadwerkelijk tot terugbetaling is overgegaan. De consument verklaarde dat hij een paar maanden na zijn betaling aan DeReisPlanner, per e-mail door DeReisPlanner werd benaderd over het feit dat zij een fout zou hebben gemaakt bij het sluiten van de overeenkomst. De consument heeft vervolgens zijn geld teruggekregen.<sup>14</sup> Uit rekeningafschriften van NOPN blijkt dat NOPN op 5 december 2017, dertien keer een bedrag van EUR 149,99 en één keer een bedrag van EUR 150,- heeft betaald onder de vermelding “terugbetaling factuur”.<sup>15</sup>

16. Per 19 oktober 2017 hield het aanbod van DeReisPlanner volgens NOPN in dat consumenten voor EUR 149,99 het recht krijgen om binnen een jaar, twee weken gebruik te maken van een villa voor vier personen.<sup>16</sup>

<sup>11</sup> Nadat deze consumenten bij ConsuWijzer een melding hadden gedaan over NOPN, hebben toezichhoudend ambtenaren hen benaderd met de vraag of zij ten behoeve van het onderzoek naar NOPN een verklaring zouden willen afleggen;

<sup>12</sup> Dossierstuk 6.

<sup>13</sup> Dossierstuk 10.

<sup>14</sup> Dossierstuk 61.

<sup>15</sup> Dossierstuk 83.

<sup>16</sup> Dossierstuk 10.

## 4.2 Telefonische benadering van consumenten

17. NOPN maakte bij het benaderen van consumenten gebruik van telemarketing. Verschillende consumenten die telefonisch door NOPN benaderd zijn, verklaarden aan de ACM dat NOPN aan het begin van het gesprek vertelde te bellen naar aanleiding van een enquête die door de consument was ingevuld en/of omdat de consument een prijs gewonnen had.<sup>17</sup> Verder blijkt uit verklaringen dat NOPN in het gesprek aangaf dat zij voor EUR 149,99 in een vakantievilla zouden mogen verblijven en hen aanbod om hierover meer informatie toe te sturen.<sup>18</sup> NOPN is naar eigen zeggen met deze telefonische werving begonnen op 13 september 2017 en is hiermee in ieder geval doorgegaan tot en met 13 december 2017.<sup>19</sup>
18. Uit verschillende consumentenverklaringen en de door consumenten aan de ACM toegestuurde e-mailwisselingen met NOPN, blijkt dat het consumenten tijdens het telemarketinggesprek niet, of niet geheel duidelijk werd wat het aanbod van NOPN inhield. Zo verstreekte NOPN in het gesprek geen concrete informatie over de locatie van de villa's en wanneer en op welke wijze de villa's konden worden geboekt.<sup>20</sup> Sommige consumenten gaven aan dat ze er pas na het telemarketinggesprek achter kwamen dat het om aanbod van vakantievilla's ging in landen waar ze niet van plan waren naartoe te reizen.<sup>21</sup>
19. Wanneer consumenten tijdens het telemarketinggesprek aangaven interesse te hebben in hetgeen werd aangeboden, nam NOPN het laatste deel van het gesprek op als zogenaamde *voicelog*. Deze *voicelog* stuurde NOPN soms op een later moment naar de consument bij betwisting van het sluiten van een overeenkomst. Een aantal consumenten heeft de *voicelog* toegestuurd aan de toezichthoudend ambtenaren. De *voicelogs* verlopen op min of meer identieke wijze:<sup>22</sup>

*“Welkom bij DeReisPlanner. Dit deel van het gesprek wordt opgenomen, zodat u altijd kunt verwijzen naar onze afspraken. Gaat u hiermee akkoord?”*

*Het is vandaag [dag, datum gesprek], ik spreek met [naam consument], geboortedatum [geboortedatum consument], u woont op [adres consument], postcode [postcode consument] in [woonplaats consument]. Uw mailadres is [e-mailadres consument]. Kloppen deze gegevens? Wilt u uw mailadres even herhalen?*

*U ontvangt van ons een e-mail met een uniek certificaat voor het recht om binnen een jaar twee weken lang te mogen verblijven in een van de luxe villa's van DeReisPlanner en een tegoedbon ter waarde van 20 euro voor het vervoer naar de villa en de algemene voorwaarden van DeReisPlanner. Deze zullen wij binnen drie dagen mailen naar [e-mailadres consument]. Let er wel op dat onze mail eventueel tussen de ongewenste mails terecht kan komen. Om dit te voorkomen kunt u [info@dereisplanner.com](mailto:info@dereisplanner.com) toevoegen aan uw contacten. Is dat duidelijk voor u?*

*Het eenmalige bedrag van 149,99 is inclusief alle bijkomende administratieve kosten. Dit hoeft u pas na uw bedenktijd van 14 dagen eenmalig te voldoen<sup>23</sup>. Dit betaalt u uiteraard enkel als u besluit om niet van deze actie af te zien. Indien u toch afziet van het aanbod, dient u deze binnen 14 dagen na verzending van de bevestigingsmail kosteloos per mail of telefonisch te*

<sup>17</sup> Dossierstukken 42, 43, 44, 46, 49 en 72.

<sup>18</sup> Zie onder meer de dossierstukken 42, 43, 44, 46, 49 en 72.

<sup>19</sup> Dossierstuk 26.

<sup>20</sup> Zie onder meer de dossierstukken 42, 48, 49, 50, 51, 58, 64, 66, 68, 70, 73 en 75.

<sup>21</sup> Dossierstukken 48, 63 en 70

<sup>22</sup> Dossierstukken 42, 44, 45, 51, 62, 64, 73, 77 en 91.

<sup>23</sup> Deze zin ontbreekt in de *voicelog* bij dossierstukken 42, 64 en 73.



*annuleren. Gaat u hiermee akkoord?*

*Ik zal u zo nog even uw rechten betreffende de telemarketingswet doorgeven. Dit was het. Ik stop nu de opname”.*

20. Verschillende consumenten die aan de toezichthoudend ambtenaren een verklaring hebben afgelegd, heeft een onprettig gevoel aan het telemarketinggesprek overgehouden. Sommigen geven aan dat zij tijdens het gesprek allerlei vragen hadden over het aanbod, maar dat hierop niet werd geantwoord dan wel dat zij deze niet tijdens de *voicelog* mochten stellen.<sup>24</sup> Ook zijn er consumenten die het vermoeden hebben dat de *voicelog* is gemanipuleerd.<sup>25</sup> Sommige consumenten hebben verklaard dat zij tijdens het gesprek hebben aangegeven alleen informatie te willen ontvangen, bijvoorbeeld omdat het aanbod onduidelijk was of omdat ze nergens aan vast wilden zitten, maar dat zij vervolgens toch aan een overeenkomst vast bleken te zitten.<sup>26</sup>
21. Er zijn ook consumenten die wel uit het telemarketinggesprek of de e-mail die zij naderhand ontvingen van NOPN, hebben begrepen dat ze binnen veertien dagen na ontvangst van de e-mail moesten reageren als ze van het aanbod wilden afzien.<sup>27</sup>

### 4.3 E-mail na telemarketinggesprek

22. In de *voicelog* kondigde DeReisPlanner aan dat de consument een e-mail zou ontvangen. Verschillende consumenten verklaarden deze e-mail van DeReisPlanner met als onderwerp: “Uw droomvakantie bij DeReisPlanner!” (hierna ook: de bevestigingse-mail) daadwerkelijk te hebben ontvangen. De e-mail zag er als volgt uit:<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup> Dossierstuk 43

<sup>25</sup> Dossierstuk 44

<sup>26</sup> Zie onder meer de dossierstukken 51, 68 en 72.

<sup>27</sup> Zie onder meer de dossierstukken 43, 49, 68 en 70.

<sup>28</sup> Dossierstukken 44, 49, 59, 65, 68, 70, 77 en 91.

Beste heer/mevrouw,

Wij heten u van harte welkom bij DeReisPlanner!

Hiermee bent u deelgenoot\* geworden van de luxe villa's.

De villa's van DeReisPlanner zijn voornamelijk gevestigd in [SPANJE](#), [HONGARIJE](#), [MAROKKO](#) en [TURKIJE](#).

Of u liever in de zomer aan het strand bent of in de winter van adembenemende wintersporten houdt, alles kan bij DeReisPlanner. DeReisPlanner maakt namelijk uw droomvakantie mogelijk, ons motto is dan ook "[UW DROOMVAKANTIE BEGINT BIJ DEREISPLANNER!](#)".

Met de zekerheid van [DeReisPlanner](#) garanderen wij u uw droomvakantie tegen een zéér scherpe prijs incl. alle bijkomende administratieve kosten. Zo wordt u na uw vakantie niet verrast van extra kosten voor het gebruik van o.a. water en elektra! Zo kunt u 2 weken lang, een keuze maken uit onze verschillende bestemmingslanden en steden.

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

**[Wat kunt u verwachten van DeReisPlanner:](#)**

- [DeReisPlanner](#) plant uw vakantie gedurende 1 jaar\*\*. Uw vakantie is geheel in uw eigen beheer.
- U bent meteen deelgenoot van de luxe villa van [DeReisPlanner](#).
- [DeReisPlanner](#) biedt u een luxe Villa aan met alle voorzieningen(voor uw hele gezin en/of vrienden).

Wij wensen u alvast een heerlijke vakantie toe.

Met vriendelijke groet,

**[DeReisPlanner](#)**



T: 0857325768  
M: [info@dereisplanner.com](mailto:info@dereisplanner.com)  
I: [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com)



U heeft 14 dagen bedenktijd. Indien u afziet van het aanbod kunt u de overeenkomst binnen 14 dagen kosteloos herroepen. U kunt ook annuleren via het [modelformulier](#) voor ontbinding.

De uiterste annuleringsdatum is 27 november 2017.

\* U bent deelgenoot van de vakantievilla samen met andere personen en/of gezinnen. In de bijlage treft u uw certificaat die u tot deelgenoot maakt van de luxe villa van DeReisPlanner en een tegoedbon t.w.v. € 20,- voor het vervoer naar de vakantievilla.

\*\* U betaalt slechts éénmalig € 149,99 incl. alle bijkomende administratieve kosten. Geen extra kosten voor het gebruik van o.a. water en elektra!

Voor meer informatie zie onze [algemene voorwaarden](#).

23. Bij de e-mail waren steeds drie bestanden als bijlage toegevoegd: een certificaat, een tegoedbon ter waarde van EUR 20,- om het vervoer naar de vakantievilla te bekostigen en de algemene voorwaarden.<sup>29</sup>
24. Ook zijn er consumenten die hebben verklaard dat zij de bevestigingse-mail niet hebben ontvangen.<sup>30</sup> Daarnaast heeft een aantal consumenten aangegeven dat deze e-mail als ongewenste e-mail in de spambox terecht is gekomen, waardoor zij de e-mail over het hoofd hadden gezien.<sup>31</sup> Laatstgenoemde is iets waarvoor de medewerker van DeReisPlanner de consument tijdens het telemarketinggesprek waarschuwde. Om een dergelijke situatie te voorkomen, adviseerde de medewerker de consument om het e-mailadres info@dereisplanner.com toe te voegen aan zijn contacten, zo blijkt uit de *voicelogs*.<sup>32</sup>

#### 4.4 Innen van betalingen

25. Tenzij de consument binnen twee weken na het versturen van de bevestigingse-mail door NOPN liet weten geen klant te willen worden van DeReisPlanner, verstuurd NOPN, veertien dagen na verzending van de bevestigingse-mail, een e-mail met als bijlage een factuur van EUR 149,99 met een betalingstermijn van veertien dagen:<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> Zie bijvoorbeeld dossierstuk 47.

<sup>30</sup> Dossierstukken 42, 43, 45, 47, 50, 58, 60, 62, 63, 64, 66, 72, 75, 86 en 87.

<sup>31</sup> Dossierstukken 46, 48, 51 en 73.

<sup>32</sup> Dossierstukken 42, 44, 45, 51, 62, 64, 73, 77 en 91.

<sup>33</sup> Zie dossierstukken 42, 44, 46, 59, 62, 64, 77, 87, 91.



DeReisPlanner  
POSTBUS 50  
7260 AB Ruurlo  
ABN-Amro bank: NL23ABNA0551155892  
Bic nummer: ABNANL2A

Tel.: 0857325768  
E-mail: info@dereisplanner.com  
Internet: www.dereisplanner.com  
KVK: 67959113 | BTW: NL857242945B01

## Factuur



Factuurnummer:  
Factuurdatum:



Geachte meneer/mevrouw,

Hierbij ontvangt u de factuur van DeReisPlanner, wij verzoeken u vriendelijk deze binnen 14 dagen te voldoen op rekeningnummer NL23ABNA0551155892 ten name van NOPN BV o.v.v. uw factuurnummer.

### Omschrijving:

1 jaar deelgenootschapsbijdrage DeReisPlanner	Bedrag excl. Btw	€ 118,49
	Bedrag incl. 21% Btw	€ 31,50
	<b>Totaal bedrag</b>	<b>€ 149,99</b>

Met vriendelijke goet,



DeReisPlanner

26. Een aantal consumenten dat verklaarde geen bevestigingse-mail van DeReisPlanner te hebben ontvangen of deze over het hoofd te hebben gezien omdat deze in de spambox terecht was gekomen, verklaarde dat zij vervolgens wel een factuur ontving.<sup>34</sup>
27. Daarnaast verklaarden veel consumenten die een factuur hebben ontvangen ofwel dat zij zich er niet bewust van waren een overeenkomst te hebben gesloten, ofwel dat zij het aangaan van de overeenkomst niet hebben kunnen annuleren omdat zij de bevestigings-e-mail niet hebben ontvangen.<sup>35</sup>
28. Wanneer consumenten bij NOPN aangaven dat zij de bevestigingse-mail niet hebben ontvangen of zich op het standpunt stelden dat er geen overeenkomst tot stand is gekomen en ze daarom niet

<sup>34</sup> Zie onder meer de dossierstukken 42, 48, 50 en 58.

<sup>35</sup> Zie onder meer de dossierstukken 42, 45, 47, 48, 63, 73 en 75.

gehouden waren om de ontvangen factuur te betalen, bleef NOPN aandringen op betaling. NOPN voerde hierbij aan dat de consument telefonisch met het aanbod akkoord is gegaan, dat NOPN de consument erop heeft geattendeerd dat de bevestigingse-mail tussen de ongewenste e-mail terecht kan komen en dat de bedenktijd tot annulering van de overeenkomst inmiddels is verstreken. Dit bracht volgens NOPN de verplichting mee dat de consument de factuur dient te betalen.<sup>36</sup> NOPN gaf in verschillende e-mails aan van mening te zijn conform de regels te hebben gehandeld, dan wel aan al haar informatieverplichtingen en vereisten voor het tot stand komen van een overeenkomst te hebben voldaan, dan wel met de consument een rechtsgeldige overeenkomst te hebben gesloten.<sup>37</sup>

29. Wanneer de consument niet betaalde, stuurde NOPN na het verstrijken van de betalingstermijn van veertien dagen per e-mail een betalingsherinnering, die er als volgt uit zag:<sup>38</sup>

Van: **DeReisplanner** <[info@dereisplanner.com](mailto:info@dereisplanner.com)>  
Datum: [REDACTED]  
Onderwerp: Herinnering De Reisplanner  
Aan: [REDACTED]

Geachte heer/mevrouw [REDACTED],

Uit onze administratie is gebleken dat de factuur met factuurnummer [REDACTED] € 149,99 nog niet is voldaan. Vermoedelijk hebt u deze factuur over het hoofd gezien. De betalingstermijn van 14 dagen is reeds verstreken. Bij het uitblijven van de betaling na deze herinnering, worden administratiekosten van € 7,50 in rekening gebracht.

Wij verzoeken u daarom om binnen 3 dagen het openstaande bedrag over te maken op rekeningnummer IBAN NL23ABNA0551155892 t.n.v. NOPN BV. o.v.v. uw factuurnummer [REDACTED]. Indien uw betaling deze brief heeft gekruist, kunt u deze betalingsherinnering als niet verzonden beschouwen.

[REDACTED]

T: 0857325768  
M: [info@dereisplanner.com](mailto:info@dereisplanner.com)  
I: [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com)

30. Als vervolgens betaling uitbleef, stuurde NOPN een e-mail waarin zij stelde dat de betalingstermijn "onaanvaardbaar was overschreden" en werden er administratiekosten in rekening gebracht bovenop het openstaande bedrag:<sup>39</sup>

<sup>36</sup> Dossierstukken 42, 44 t/m 48, 50, 51, 58, 59, 60, 62, 63, 64, 66, 72, 73, 75, 77, 86, 87, 91.

<sup>37</sup> Dossierstukken 42, 44, 45, 47, 51, 62, 64, 73 en 91.

<sup>38</sup> Zie dossierstukken 42, 44, 59, 64, 70, 73, 75, 86, 87 en 91.

<sup>39</sup> Zie dossierstukken 42, 44, 45, 59, 63, 64, 68, 73, 75, 87 en 91.

Van: DeReisplanner <[info@dereisplanner.com](mailto:info@dereisplanner.com)>

Datum: [REDACTED]

Onderwerp: Aanmaning De Reisplanner

Aan: [REDACTED]

Geachte heer/mevrouw [REDACTED]

Uit onze administratie is gebleken dat bovenvermelde factuur na onze herinnering nog steeds niet door u is voldaan. De betalingstermijn is hiermee onaanvaardbaar overschreden.

Factuurnummer: [REDACTED]  
Factuurdatum [REDACTED]  
Bedrag: € 149,99  
Administratiekosten: € 7,50  
Reeds voldaan: € 0,00

Te betalen: € 157,49

Wij verzoeken u met klem om uiterlijk binnen 14 dagen na verzending van deze aanmaning het openstaande bedrag op onze rekening NL23ABNA0551155892 t.n.v. NOPN BV. o.v.v. uw factuurnummer te voldoen.

Als uw betaling wederom uitblijft binnen de bovengenoemde termijn, zijn wij genoodzaakt de vordering definitief uit handen te geven. U zult aansprakelijk worden gesteld voor alle daaruit voortvloeiende renten en incassokosten. Maar wij vertrouwen erop dat u het niet zo ver zal laten komen.

Indien dit schrijven uw betaling heeft gekruist kunt u deze aanmaning als niet verzonden beschouwen.

[REDACTED]  
T: 0857325768  
M: [info@dereisplanner.com](mailto:info@dereisplanner.com)  
I: [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com)

31. Na voormelde e-mail volgden in veel gevallen per e-mail of telefonisch nog meer aanmaningen.<sup>40</sup>
32. Consumenten hebben de herhaaldelijke aanmaningen van NOPN als zeer onprettig ervaren.<sup>41</sup> De benaderingswijze van medewerkers van DeReisPlanner wordt door consumenten als “zeer onvriendelijk”, “zeer onaangenaam” en “zeer intimiderend” omschreven.<sup>42</sup> Wanneer consumenten voor nadere informatie contact zochten met NOPN werden zij op klantvriendelijke wijze te woord gestaan en werd bedreigd met het inschakelen van een deurwaarder in het geval de consument niet tot betaling zou overgaan.<sup>43</sup>
33. Verschillende consumenten hebben bij NOPN aangegeven niet meer door haar te willen worden benaderd.<sup>44</sup> Dit heeft NOPN er echter niet van weerhouden contact te blijven zoeken met deze consumenten en hen facturen te sturen. Wanneer consumenten aangaven dat zij van mening waren dat er geen overeenkomst tussen hen en NOPN tot stand was gekomen, bleef NOPN volhouden dat dit wel het geval was en was dit voor haar geen reden om van facturering af te zien.
34. Ook op social media uitten consumenten hun onvrede over de handelspraktijken van NOPN.<sup>45</sup>

<sup>40</sup> Dossierstukken 42, 45, 46, 47, 48, 50, 56, 62, 64, 66, 72, 73, 77, 87, 86 en 91.

<sup>41</sup> Dossierstukken 45, 50, 66, 72, 73, 91.

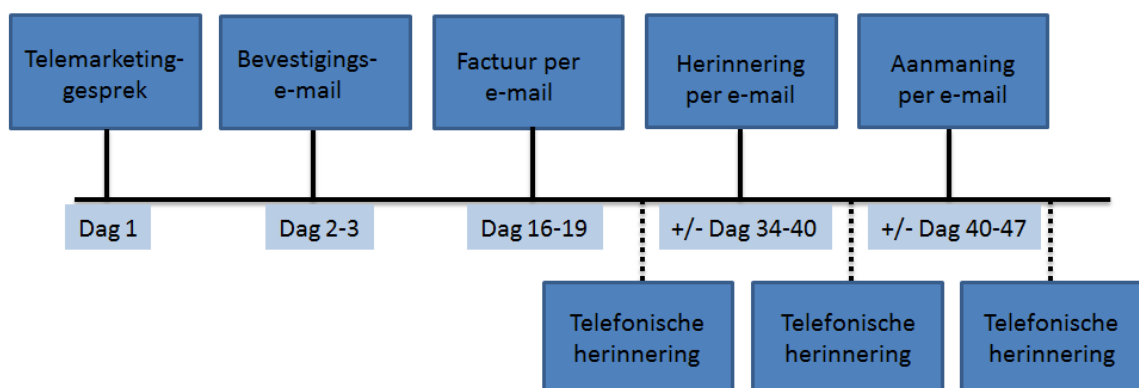
<sup>42</sup> Dossierstukken 45, 50, 66, 72, 73, 91.

<sup>43</sup> Dossierstukken 66, 72 en 91.

<sup>44</sup> Dossierstukken 42, 45, 47, 50, 64, 73, 75, 87 en 91.

<sup>45</sup> Dossierstukken 69 en 89.

35. Sommige consumenten hebben verklaard dat zij onder druk van deze aanmaningen of telefoontjes toch maar tot betaling zijn overgegaan, om zo van NOPN af te zijn.<sup>46</sup> In een aantal gevallen heeft NOPN aangeboden dat de consument tegen betaling van een bedrag van EUR 52,50 overal vanaf zal zijn.<sup>47</sup> Dit bedrag komt overeen met de annuleringskosten die in artikel 9.2 van de algemene voorwaarden van DeReisPlanner genoemd worden.<sup>48</sup>
36. Uit de bankafschriften van de rekening van NOPN blijkt dat tussen 6 oktober 2017 en 9 maart 2018, 155 keer een bedrag van EUR 149,99, 124 keer een bedrag van EUR 157,49 en 93 keer een bedrag van EUR 52,50 is overgemaakt. In de betalingsomschrijvingen van deze transacties laat de consument soms zijn onvrede blijken over de handelwijze van NOPN.<sup>49</sup>
37. Hieronder volgt een reconstructie van de handelwijze van NOPN op basis van verschillende verklaringen van consumenten en door hen overgelegde e-mailcorrespondentie met NOPN:



#### 4.5 Website en boekingsproces

38. NOPN adverteerde op haar website [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com) met vakantiebestemmingen in Spanje, Hongarije, Marokko en Turkije. Op de pagina "over ons" werd vermeld dat (ook) telefonisch kan worden geboekt. Daarnaast bevatte de website een pagina met de kop "Bestel meteen je droomvakantie", waar de consument zijn gegevens kon invullen en akkoord diende te gaan met de algemene voorwaarden, om een vakantiepakket per e-mail te ontvangen.<sup>50</sup> Vanaf in ieder geval 21 november 2017 was op deze pagina ook te lezen dat DeReisPlanner aanbieder is van ruim 4.000 vakantievilla's in meer dan zes landen.<sup>51</sup> Op 22 december 2017 bleek deze tekst gewijzigd, en werd vermeld dat DeReisPlanner aanbieder is van 1.500 vakantievilla's in meer dan vier landen.<sup>52</sup> In ieder geval tot 5 juni 2018 stond laatstgenoemde tekst op de website.<sup>53</sup>
39. Vanaf in ieder geval 21 november 2017 bevatte de website onder meer een kop met de naam "Een greep uit onze villa's!", waaronder foto's van vier verschillende vakantievilla's waren te vinden, met daarnaast een korte beschrijving van de indeling en locatie van de villa. Het adres van de villa's werd niet genoemd op de website. De villa's zouden zich in Bodrum, Fez en Spanje bevinden,

<sup>46</sup> Dossierstukken 48, 60, 63, 68 en 70.

<sup>47</sup> Dossierstukken 65 en 91.

<sup>48</sup> Zie paragraaf 4.5.

<sup>49</sup> Dossierstuk 83.

<sup>50</sup> Dossierstukken 18, 39, 55, 67 en 71.

<sup>51</sup> Dossierstuk 18.

<sup>52</sup> Dossierstuk 55.

<sup>53</sup> Dossierstukken 18, 39, 55, 67 en 71.

terwijl bij de vierde villa geen locatie genoemd werd. Verdere concrete informatie over de villa's ontbrak.<sup>54</sup> Vanaf in ieder geval 22 december 2017 is de kop "Een greep uit onze villa's!", en ook de informatie die hieronder vermeld stond, verdwenen.<sup>55</sup>

40. Op de website waren ook algemene voorwaarden te vinden, die volgens het tweede artikel daarvan van toepassing zijn op de boeking, alsmede op alle aanbiedingen en offertes van overeenkomsten met en diensten van DeReisPlanner, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.<sup>56</sup> Hierin wordt onder andere de term 'Deelgenoot' gedefinieerd,<sup>57</sup> vermeld hoe een overeenkomst tussen de 'Deelgenoot' en DeReisPlanner tot stand komt<sup>58</sup> en dat de 'Deelgenoot' een bedenktijd van veertien dagen heeft.<sup>59</sup> Hieronder wordt ingegaan op een aantal voor dit besluit relevante artikelen.
41. Artikel 6 en 7, eerste lid, van de algemene voorwaarden gaan in op de *fair use policy* die DeReisPlanner hanteert respectievelijk de inhoud van de dienst en de daaraan verbonden prijs. Deze artikelen zijn gedurende de onderzoeksperiode een aantal keer gewijzigd. Vanaf in ieder geval 17 oktober 2017 luidde deze artikelen als volgt:<sup>60</sup>

Artikel 6:

*'DeReisPlanner hanteert ieder kalenderjaar een fair use policy. Dit wil zeggen dat de plannings voor de villa's van DeReisPlanner vanaf 2 januari van ieder kalenderjaar worden geaccepteerd.'*

Artikel 7.1:

*'De Deelgenoot kan de geboekte Villa tegen een éénmalige betaling van €149,99 3 jaar lang (jaarlijks 1 week) in gebruik nemen. [...].'*

Vanaf in ieder geval 21 november 2017 waren de artikelen 6 en 7.1 gewijzigd ten opzichte van daarvoor. Aan artikel 6 was een tweede lid toegevoegd en artikel 7.1 was inhoudelijk gewijzigd.<sup>61</sup>

Artikel 6.2:

*'Deelgenoot dient minimaal 4 weken van te voren een boeking door te geven.'*

Artikel 7.1:

*'De Deelgenoot kan de geboekte Villa tegen een éénmalige betaling van €149,99 voor een 1 jarige deelgenootschap 2 weken lang in gebruik nemen. [...].'*

Vanaf in ieder geval 22 december 2017 werd in artikel 7.1 geen prijs meer genoemd.<sup>62</sup>

42. Artikel 9 van de algemene voorwaarden bepaalt in hoeverre het mogelijk is om boekingen te wijzigen.<sup>63</sup>

<sup>54</sup> Dossierstuk 18.

<sup>55</sup> Dossierstukken 39, 55, 67 en 71.

<sup>56</sup> Dossierstukken 15, 18, 39, 55, 67 en 71.

<sup>57</sup> Artikel 1 van de Algemene voorwaarden. Zie dossierstukken 15, 18, 39, 55, 67 en 71.

<sup>58</sup> Artikel 4 van de Algemene voorwaarden. Zie dossierstukken 15, 18, 39, 55, 67 en 71.

<sup>59</sup> Artikel 5 van de Algemene voorwaarden. Zie dossierstukken 15, 18, 39, 55, 67 en 71.

<sup>60</sup> Dossierstuk 15.

<sup>61</sup> Dossierstukken 18, 55, 39, 67 en 71.

<sup>62</sup> Dossierstukken 55, 39, 67 en 71.

<sup>63</sup> De inhoud van dit artikel is tussen 17 oktober 2017 en 5 juni 2018 onveranderd gebleven. Zie dossierstukken 15, 18, 39, 55, 67 en 71.



Artikel 9:

*'1. Wijziging van het aantal personen is slechts mogelijk indien het maximaal aantal personen niet wordt overschreden. Onder maximaal wordt verstaan 4 personen. Indien voor het gewijzigd aantal personen een hogere deelgenootsbijdrage geldt, voldoet Deelgenoot deze hogere kosten direct na ontvangst van de gewijzigde overeenkomst.*

*2. Wijziging van aankomst- en vertrekdata is slechts mogelijk onder voorbehoud van beschikbaarheid van de gewenste aankomst- en vertrekdata. Indien voor de gewijzigde data een hogere deelgenootsbijdrage geldt, voldoet Deelgenoot deze hogere kosten direct na ontvangst van de gewijzigde overeenkomst. Indien de wijziging van aankomst- en vertrekdata inhoudt een verkorting van de verblijfsduur, wordt dit gezien als (deel)annulering van de boeking en zijn derhalve de geldende annuleringskosten van € 52,50 verschuldigd voor de geannuleerde periode.'*

43. In een gesprek met toezichthoudend ambtenaren heeft NOPN bij monde van [VERTROUWELIJK] verklaard dat de villa's die men via DeReisPlanner kan boeken een grote investering hebben gevegd en in eigendom van een tussenpersoon zijn.<sup>64</sup> In reactie op vragen die toezichthoudend ambtenaren van de ACM NOPN telefonisch en vervolgens ook per email hebben gesteld,<sup>65</sup> heeft NOPN nadere informatie verstrekt over DeReisPlanner. Op de vraag wat het aanbod van DeReisPlanner inhoudt, antwoordde NOPN per e-mail dat het gaat om 'het recht om 2 weken een villa voor 4 personen te gebruiken.' Op de vraag van de toezichthoudend ambtenaren waar en hoe een klant kan bekijken welke villa's er zijn en wanneer deze beschikbaar zijn, heeft NOPN geantwoord dat klanten vanaf 2 januari 2018 telefonisch informatie over de villa's kunnen aanvragen. Op de vraag hoeveel villa's NOPN kan aanbieden, of deze het hele jaar beschikbaar zijn en of de villa's exclusief via DeReisPlanner worden verhuurd of ook via andere kanalen worden verhuurd, antwoordde NOPN dat zij voldoende afspraken heeft gemaakt die exclusief voor DeReisPlanner gelden.<sup>66</sup> De toezichthoudend ambtenaren hebben de contracten met de eigenaren of de vertegenwoordigers van de eigenaren van de vakantievilla's die via DeReisPlanner te boeken zijn gevorderd.<sup>67</sup> NOPN heeft deze contracten niet verstrekt.
44. Aan consumenten die in december 2017 informeerden over welke vakantievilla's zij kunnen boeken, gaf NOPN een antwoord met de volgende strekking:

*"Aangezien wij met verschillende partijen samenwerken die de vakantievilla's regionaal verhuren waarbij wij niet de enige partner van zijn, kunnen wij niet garanderen dat de door u gekozen vakantievilla op dat moment beschikbaar is. Voor een eerlijke dienstverlening hebben wij ervoor gekozen de foto's en dergelijke gegevens niet te delen. Bij een eventuele boeking worden de op dat moment beschikbare vakantievilla's getoond aan de klant. Vanaf 2 januari 2018 kunt u boekingen plaatsen."*<sup>68</sup>

Dat pas vanaf 2018 weer kon worden geboekt, werd telefonisch bevestigd aan een toezichthoudend ambtenaar die in december 2017 incognito contact opnam met de klantenservice van DeReisPlanner.<sup>69</sup>

45. Een consument die de factuur voor DeReisPlanner betaald heeft, probeerde sinds 2 december 2017 informatie te krijgen over de villa's van DeReisPlanner. Op 20 januari 2018 vroeg zij

<sup>64</sup> Dossierstuk 14.

<sup>65</sup> Dossierstuk 25.

<sup>66</sup> Dossierstuk 26.

<sup>67</sup> Dossierstuk 22.

<sup>68</sup> Dossierstukken 60 en 68.

<sup>69</sup> Dossierstuk 21.

DeReisPlanner om haar binnen een week te laten weten welke villa's, in welke streken van Spanje en Hongarije onderdeel van de aanbieding zijn. Op 2 maart 2018 ontving zij het volgende antwoord:

*“Momenteel heeft ACM een onderzoek gestart omtrent de diensten van DeReisPlanner. Zodoende kunnen wij op dit moment geen boekingen aannemen. Zodra dit onderzoek daadwerkelijk is afgerond kunnen wij weer boekingen aannemen.”<sup>70</sup>*

46. Een consument die in januari 2018 de factuur voor DeReisPlanner betaald heeft, heeft op 13 en 18 april 2018 per e-mail gevraagd om informatie over het aanbod van villa's in Hongarije. Hij heeft hierop geen reactie gekregen.<sup>71</sup>
47. Eind juni en begin juli 2018 hebben toezichthoudend ambtenaren een week lang geprobeerd de klantenservice van DeReisPlanner telefonisch te bereiken op het telefoonnummer dat op de website staat vermeld. De oproepen werden echter niet beantwoord.<sup>72</sup>

#### 4.6 Adresgegevens op [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com)

48. Op [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com) was aan de onderkant van iedere pagina een aantal contactgegevens te zien, waaronder het adres: Postbus 50, 7260 AB Ruurlo. Op de pagina “*contact*” werd als adres van de hoofdvestiging een adres in Woerden genoemd. De adressen die op deze pagina genoemd werden, staan tevens vermeld in de algemene voorwaarden die op de website te downloaden waren via de link “Algemene Voorwaarden”.<sup>73</sup>
49. NOPN heeft bij monde van [VERTROUWELIJK] op 6 november 2017 in gesprek met toezichthoudend ambtenaren aangegeven dat de feitelijke activiteiten van NOPN in Turkije worden verricht en dus niet op voormelde adressen in Nederland.<sup>74</sup> De toezichthoudend ambtenaren hebben NOPN er vervolgens in ditzelfde gesprek op gewezen dat NOPN verplicht is het adres waar de feitelijke activiteiten van NOPN verricht worden op de website te vermelden. Dit zou dus een adres in Turkije moeten zijn.<sup>75</sup>
50. Tussen 21 november 2017 en 5 juni 2018 hebben toezichthoudend ambtenaren verschillende keren de website van DeReisPlanner vastgelegd. In deze vastleggingen is te zien dat de in randnummer 48 genoemde adressen nog steeds op de website vermeld werden. Van enige vermelding van een Turks adres was echter geen sprake.<sup>76</sup>

## 5 Zienswijze NOPN

51. NOPN en [VERTROUWELIJK] zijn in de gelegenheid gesteld om mondeling of schriftelijk een zienswijze op het onderzoeksrapport in te dienen.<sup>77</sup> De ACM heeft van NOPN of [VERTROUWELIJK] echter geen nadere schriftelijke zienswijze ontvangen. Ook hebben NOPN en [VERTROUWELIJK] van de mogelijkheid om mondeling gehoord te worden ten kantore van de ACM geen gebruik gemaakt door niet op de uitnodiging te reageren en ook niet op de hoorzitting te verschijnen. De ACM zal daarom de e-mail van 6 september 2018, waarin [VERTROUWELIJK] op

<sup>70</sup> Dossierstuk 60.

<sup>71</sup> Dossierstuk 63.

<sup>72</sup> Dossierstuk 84.

<sup>73</sup> Dossierstuk 18.

<sup>74</sup> Dossierstuk 14.

<sup>75</sup> Dossierstukken 14 en 19.

<sup>76</sup> Dossierstukken 18, 29, 39, 55, 67 en 71.

<sup>77</sup> Zie randnummer 7.

het onderzoeksrapport reageert, als zienswijze van NOPN en [VERTROUWELIJK] beschouwen. Hieronder wordt de inhoud van deze e-mail weergegeven:

*“Geachte meneer/mevrouw,*

*Bij deze deel ik u mee dat ik het niet eens ben met u conclusie.*

*U beweert dat ik niet heb voldaan aan de medewerkingsplicht, ik ben op u uitnodiging ingegaan en heb zover ik kon en nodig was u antwoorden beantwoord.*

*Tijdens de gesprekken met u heeft u mij gewezen op mijn zwijgrecht, als ik gebruik maakte van mijn zwijgrecht probeerde u alsnog op een agressieve manier een antwoord af te dwingen. Zodoende wou ik alleen nog maar via mail door jullie gecontacteerd worden, toch heeft u na mijn vraag om mij niet meer telefonische te benaderen meermaals via telefoon contact op genomen met mij.*

*U baseert u rapport op een paar klachten van klanten die zich zelf niet hebben gehouden aan de gemaakte afspraken, daar tegen over hebben wij honderden klanten die wel zeer tevreden zijn. Tevens hebben klanten die binnen de bedenktijd annuleerden, van ons een annuleringsbevestiging ontvangen en werden dus niet meer door ons benaderd. Het is dus duidelijk dat de klachten alleen van klanten zijn die achteraf toch van de overeenkomst wouden afzien maar zelf verzuimt hebben om tijdig te annuleren, deze klanten beweren dan simpelweg dat ze de bevestigingsmail niet hebben ontvangen om zo toch de overeenkomst laten annuleren.*

*Door de slechte recensies van u kant die dus naar mijn inzicht niet rechtvaardig zijn ben ik gedwongen om de activiteiten te stoppen.*

*Met vriendelijke groet,*

[VERTROUWELIJK]<sup>78</sup>

## 6 Bevoegdheid ACM

52. De ACM is onder meer bevoegd om toezicht te houden op de naleving van artikel 8.2 en 8.8 Whc (artikel 2.2 Whc en bijlage a bij de Whc). Artikel 8.2, eerste lid, Whc gebiedt degenen die een dienst van de informatiemaatschappij verlenen als bedoeld in artikel 3:15d, derde lid, BW, onder meer artikelen 3:15d, eerste en tweede lid, BW in acht te nemen. Artikel 8.8 Whc verbiedt handelaren om oneerlijke handelspraktijken als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 BW (artikel 6:193a tot en met 6:193j BW) te verrichten.
53. NOPN kan worden gekwalificeerd als degene die een dienst van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 3:15d, derde lid, BW verleende. Zij maakte immers gebruik van een website, te weten [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com), waarmee zij informatie over haar dienst online toegankelijk maakte voor consumenten.<sup>79</sup> Dit brengt mee dat NOPN, als dienstverlener, de informatieverplichtingen van artikel 3:15d, eerste lid, BW moet naleven.

<sup>78</sup> ACM/IN/420907.

<sup>79</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28197, 3, p. 40.

54. NOPN is daarnaast een rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en is daarmee handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid onder b, BW). Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is. Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar een misleidende of agressieve handelspraktijk verricht (artikel 6:193b, derde lid, BW).
55. De ACM kan handhavend optreden als sprake is van een inbreuk op de Whc (artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc). Van een inbreuk is sprake als het een overtreding van de Whc betreft die schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. Indien de ACM van oordeel is dat er sprake is van een inbreuk, kan zij een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen (artikel 2.9 Whc).
56. De ACM is daarnaast bevoegd om handhavend op te treden indien sprake is van overtreding van artikel 5:20, eerste lid, Awb (artikel 12m, eerste lid, onder c, Instellingswet Autoriteit Consument en Markt, hierna: Instellingswet ACM). Artikel 5:20, eerste lid, Awb verplicht een ieder ertoe om aan een toezichthouder, binnen de door hem gestelde redelijke termijn, alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden.

## 7 Juridische beoordeling

### 7.1 Misleidende handelspraktijk: misleidende omissie

57. Artikel 6:193d BW bepaalt dat een handelspraktijk misleidend is indien er sprake is van een misleidende omissie. Van een misleidende omissie is sprake indien essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium en de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.
58. De ACM gaat hierna bij de beoordeling uit van de relevante feiten en gedragingen van NOPN zoals beschreven in paragraaf 4.1 tot en met 4.5 van dit besluit.

#### 7.1.1 Beoordeling gedragingen NOPN

59. De ACM stelt vast dat uit de verklaringen van consumenten noch uit de *voice logs* blijkt dat tijdens het telemarketinggesprek concrete informatie werd verstrekt over hetgeen werd aangeboden. Er werd weliswaar gesproken over een uniek certificaat voor het recht om gedurende een bepaalde periode in een luxe villa te mogen verblijven en een tegoedbon voor het vervoer naar de desbetreffende villa, maar er werd niet vermeld waar de villa's zich precies bevinden, voor hoeveel personen de villa's geschikt zijn, welke faciliteiten de villa's hebben en wanneer de villa's beschikbaar zijn. De ACM beschouwt dit als essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen.<sup>80</sup> Uit de verklaringen<sup>81</sup> en

<sup>80</sup> Zo gaven sommige consumenten aan dat ze er pas na het telemarketinggesprek erachter kwamen dat het om aanbod van vakantievilla's ging in landen waar ze niet van plan waren naartoe te reizen. Om die reden hadden ze bij nader inzien geen interesse in de diensten van DeReisPlanner (zie dossierstukken 48, 63 en 70).

<sup>81</sup> Dossierstukken 42 t/m 51, 58 t/m 66, 68, 70, 72, 73, 75, 77, 86, 87 en 91.

*voicelogs* blijkt dat gedurende het telemarketinggesprek evenmin werd verteld waar en wanneer de consument bovenstaande en andere informatie kan verkrijgen en hoe en wanneer hij een villa kan boeken. Dit volgde ook niet uit de bevestigingse-mail en de bijgevoegde algemene voorwaarden. Op de website [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com), die in de bevestigingse-mail werd vermeld, was deze informatie evenmin te vinden. Ook deze informatie beschouwt de ACM als essentieel, temeer nu gebleken is dat pas vanaf 2 januari 2018 boekingen konden worden geplaatst en, in ieder geval vanaf 21 november 2017, de algemene voorwaarden bepaalden dat de 'deelgenoot' minimaal vier weken van tevoren een boeking moet doorgeven. Een en ander betekent dat consumenten op zijn vroegst pas voor de maand februari 2018 een boeking konden plaatsen, terwijl veel consumenten al in oktober of november 2017 telefonisch benaderd werden.

60. De beperkingen van het medium kunnen eraan in de weg staan om al tijdens het telemarketinggesprek *alle* essentiële informatie, waaronder details over specifieke villa's, te verstrekken. De bevestigingse-mail en de website, waarnaar in de e-mail wordt verwezen, bevatten echter evenmin deze essentiële informatie, terwijl daarbij niet voormelde beperkingen gelden. De bij de bevestigingse-mail gevoegde algemene voorwaarden, die eveneens op de website van NOPN te vinden waren, bevatten weliswaar in beperkte mate aanvullende informatie, maar de ACM acht het verstrekken van essentiële informatie via algemene voorwaarden onvoldoende duidelijk. Bovendien bevatten ook de algemene voorwaarden niet alle essentiële informatie als hierboven genoemd.

### 7.1.2 Conclusie

61. In de periode 19 oktober 2017 tot en met 13 december 2017 heeft NOPN in haar telemarketinggesprekken, de bevestigingse-mails en op haar website essentiële informatie over de aangeboden dienst die de gemiddelde consument nodig heeft om een besluit over een transactie te nemen, weggelaten of verborgen gehouden dan wel deze informatie laat verstrekt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een transactie heeft genomen of had kunnen nemen, dat hij anders niet had genomen. Dit is een misleidende handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW en levert een overtreding op van artikel 8.8 Whc. Uit de verklaringen van consumenten, *voicelogs* en e-mailcorrespondentie tussen NOPN en consumenten, leidt de ACM af dat NOPN deze handelwijze ten aanzien van een grote groep consumenten heeft gebruikt. Bovendien maakte NOPN gebruik van een website, waar zij consumenten (nader) informeerde over haar diensten en haar diensten promootte, en hanteerde zij algemene voorwaarden. Het betreft daarom een structurele tekortkoming, waarmee is gegeven dat de collectieve belangen van consumenten in het geding zijn.

## 7.2 Agressieve handelspraktijk: vragen om betaling bij ongevroegde toezending

62. Een handelspraktijk is onder alle omstandigheden agressief indien een handelaar de consument vraagt om onmiddellijke dan wel uitgestelde betaling van producten die de handelaar heeft geleverd, maar waar de consument niet om heeft gevraagd (artikel 6:193i, aanhef en onder f, BW).
63. In dit geval vraagt de handelaar, NOPN, de consument om betaling van een geldsom. De verplichting tot betaling van een geldsom vloeit volgens NOPN voort uit de telefonisch gesloten overeenkomst tussen NOPN en de consument. Om te bepalen of hier sprake is van een agressieve handelspraktijk als bedoeld in randnummer 62, dient de vraag te worden beantwoord of er een rechtsgeldige overeenkomst aan de levering van de diensten ten grondslag ligt. Indien geen rechtsgeldige overeenkomst is gesloten, heeft de consument immers niet om de diensten gevraagd.
64. De ACM gaat hierna bij de beoordeling uit van de relevante feiten en gedragingen van NOPN zoals beschreven in paragraaf 4.1 tot en met 4.5 van dit besluit.

### 7.2.1 Beoordeling gedragingen NOPN

65. NOPN benaderde consumenten telefonisch met een aanbod voor twee diensten. Het gaat om de diensten om een keer per jaar twee weken in een vakantievilla te mogen verblijven en het vervoer naar de desbetreffende villa. De diensten worden aangeboden in de vorm van het verstrekken van een certificaat en een tegoedbon, die de consument binnen een jaar op een moment naar keuze kan verzilveren.
66. De ACM stelt vast dat NOPN consumenten telefonisch benaderde voor het sluiten van een overeenkomst op afstand tot het geregeld verrichten van diensten als bedoeld in artikel 6:230v, zesde lid, BW juncto 6:230g, eerste lid, onder d en e, BW. De diensten die NOPN aanbood vereisen immers, gedurende een bepaalde periode, een voortdurende dienstverlening;<sup>82</sup> om de met consumenten gesloten overeenkomsten gestand te doen diende NOPN een website en/of klantenservice beschikbaar te hebben en houden waar consumenten meer informatie konden verkrijgen over de beschikbare vakantievilla's en waar zij deze konden boeken. Daarnaast diende NOPN over de nodige relaties met andere ondernemingen te beschikken zodat zij voldoende aanbod had van vakantievilla's. Er moest dus een zekere infrastructuur zijn die moest worden onderhouden, zodat de consument – inderdaad op een moment naar keuze zoals NOPN het telefonisch deed voorkomen – gebruik kon maken van de dienst om een keer per jaar twee weken in een vakantievilla te verblijven en daarbij gebruik te maken van de vervoersdienst.
67. Dergelijke overeenkomsten tot het geregeld verrichten van diensten moeten schriftelijk worden aangegaan (artikel 6:230v, zesde lid, BW).<sup>83</sup> Dit houdt in dat de handelaar zijn telefonische aanbod op schrift moet stellen en (per post of e-mail) moet toesturen aan de consument die op zijn beurt het aanbod schriftelijk (per post of e-mail) moet aanvaarden. Alleen dan komt er een overeenkomst tot stand. Bij het uitblijven van een schriftelijke bevestiging van het aanbod of ondertekening door de consument, komt geen overeenkomst tot stand.<sup>84</sup>
68. NOPN heeft niet voldaan aan de verplichting om de overeenkomst schriftelijk aan te gaan. Dit betekent dat er geen rechtsgeldige overeenkomsten tot stand zijn gekomen tussen NOPN en de consumenten, en consumenten aldus niet om de levering van diensten hebben gevraagd. Consumenten waren daarom geen betaling verschuldigd aan NOPN. Door consumenten toch te vragen om betaling voor de geleverde diensten, verrichtte NOPN een agressieve handelspraktijk.
69. Bovendien merkt de ACM op dat ook indien in casu geen sprake zou zijn van overeenkomsten op afstand tot het geregeld verrichten van diensten, de overeenkomsten niet rechtsgeldig zouden zijn. Uit artikel 6:227 BW volgt immers dat de verbintenissen die partijen op zich nemen bepaalbaar moeten zijn. Aan dit vereiste is voldaan als aan de hand van de inhoud van de overeenkomst de inhoud van de verbintenis kan worden bepaald dan wel de overeenkomst een procedure bevat waarlangs dit laatste kan plaatsvinden, zoals een nadere vaststelling door een derde, één van henzelf of door partijen gezamenlijk. Nu in paragraaf 7.1 is komen vast te staan dat NOPN bij haar aanbod essentiële informatie die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wegliet dan wel verborgen hield, is de ACM van oordeel dat de verbintenissen die partijen op zich namen, onvoldoende bepaalbaar waren als bedoeld in artikel 6:227 BW. Ook om deze reden zouden de overeenkomsten nietig zijn op grond van artikel 3:40, tweede lid, BW.

<sup>82</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 33 520, nr. 3, p. 53.

<sup>83</sup> Vgl. *Rechtbank Rotterdam*, 17 januari 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:226, rov. 5.6 en 5.7.

<sup>84</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 33 520, nr. 3, p. 52 en *Kamerstukken II 2012/13*, 33 520, nr. 5, p. 3.

## 7.2.2 Conclusie

70. De handelwijze van NOPN was erop gericht om telefonisch met consumenten overeenkomsten tot het geregeld verrichten van diensten aan. Dergelijke overeenkomsten kunnen echter alleen schriftelijk worden gesloten. De overeenkomsten die NOPN met consumenten beoogde aan te gaan tijdens de telemarketinggesprekken zijn daarom niet rechtsgeldig. Bovendien waren de verbintenissen die partijen op zich namen, onvoldoende bepaalbaar als bedoeld in artikel 6:227 BW. Dit betekent dat NOPN vanaf begin november 2017 tot en met in ieder geval 10 februari 2018 consumenten vroeg om onmiddellijke betaling van de door haar geleverde diensten, waar de consument niet om heeft gevraagd. Dit is een agressieve handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193i, aanhef en onder f, BW en levert een overtreding op van artikel 8.8 Whc. Uit de verklaringen van consumenten leidt de ACM af dat NOPN deze handelwijze ten aanzien van een grote groep consumenten heeft gebruikt. Het betreft daarom een structurele tekortkoming, waarmee is gegeven dat de collectieve belangen van consumenten in het geding zijn.

## 7.3 Agressieve handelspraktijk: hardnekkig en ongewenst aandringen

71. Uit artikel 6:193i, aanhef en onder c, BW volgt dat een handelspraktijk onder alle omstandigheden agressief is indien een handelaar bij een consument hardnekkig en ongewenst aandringt per telefoon, fax, e-mail of andere afstandsmedia, tenzij, voor zover wettelijk gerechtvaardigd, wordt beoogd een contractuele verplichting te doen naleven.

72. Om te bepalen of de handelspraktijk van NOPN als een agressieve handelspraktijk als bedoeld in randnummer 71 kan worden beschouwd, dient te worden beoordeeld of NOPN via afstandsmedia doorgaat met aandringen (hardnekkig), terwijl de consument heeft aangegeven te willen stoppen (ongewenst).<sup>85</sup> Uit de uitzondering bij artikel 6:193i, aanhef en onder c, BW komt naar voren dat hardnekkig en ongewenst aandringen wel is toegestaan voor zover dit wettelijk gerechtvaardigd is.

73. De ACM gaat hierna bij de beoordeling uit van de relevante feiten en gedragingen van NOPN zoals beschreven in paragraaf 4.1 tot en met 4.5 van dit besluit.

### 7.3.1 Beoordeling gedragingen NOPN

74. NOPN vraagt de consument om betaling van een geldsom die volgens haar voortvloeit uit de telefonisch gesloten overeenkomst tussen haar en de consument.

75. De ACM stelt vast dat de door NOPN gedane aanmaningen ongewenst waren. Verschillende consumenten hebben bij NOPN aangegeven geen betaling verschuldigd te zijn en niet meer met NOPN te maken te willen hebben. Desondanks ontvingen zij via de e-mail steeds weer facturen afkomstig van NOPN. Tegen consumenten die de totstandkoming van de overeenkomst betwistten, werd gezegd dat zij ingestemd hadden met het aanbod van DeReisPlanner en dat zij zodoende gehouden zijn tot betaling. De ongewenstheid blijkt bovendien uit de betalingen van consumenten die onder protest zijn gedaan.

76. Daarnaast is de ACM van oordeel dat de wijze waarop NOPN consumenten via de e-mail en telefonisch benaderde in het kader van de incassering van vorderingen die zij op deze consumenten meende te hebben, hardnekkig is. Uit randnummer 32 volgt dat NOPN dreigende taal gebruikte bij het aanmanen van consumenten. Wanneer niet binnen een bepaalde datum werd betaald, dreigde NOPN met het overgaan tot incassomaatregelen. Ook wanneer consumenten om nadere toelichting vroegen, werden zij op een onprettige manier te woord gestaan.

<sup>85</sup> Vgl. Rechtbank Rotterdam, 13 december 2012, ECLI:NL:RBROT:2012:BY6184, rov. 10.4.1.

77. Zoals vastgesteld in paragraaf 7.2 heeft NOPN niet voldaan aan de verplichting om de overeenkomsten schriftelijk aan te gaan, waardoor er geen rechtsgeldige overeenkomsten zijn gesloten. Consumenten waren daarom geen betaling verschuldigd aan NOPN. Het hardnekkig en ongewenst aandringen van NOPN valt dus niet onder de uitzondering van artikel 6:193i, aanhef en onder c, BW. Zodoende had NOPN zich moeten weerhouden van het op deze wijze benaderen van consumenten.

### 7.3.2 Conclusie

78. De ACM komt tot de conclusie dat NOPN vanaf begin november 2017 tot en met in ieder geval 10 februari 2018 in strijd heeft gehandeld met artikel 6:193i, aanhef en onder c, BW, door per e-mail en langs telefonische weg hardnekkig en ongewenst bij consumenten aan te dringen tot het betalen van facturen waarvoor geen contractuele verplichting bestond. Dit heeft tot gevolg dat NOPN artikel 8.8 Whc heeft overtreden. Uit de verschillende consumentenverklaringen en het e-mailverkeer tussen NOPN en consumenten, kan zij opmaken dat NOPN deze handelwijze ten aanzien van een grote groep consumenten heeft gebruikt. De handelwijze van NOPN betreft daarom een structurele tekortkoming, waarmee is gegeven dat de collectieve belangen van consumenten in het geding zijn.

## 7.4 Informatieverplichtingen van degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent

79. Artikel 3:15d, eerste lid, BW bepaalt dat een dienstverlener bepaalde gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk dient te maken voor degenen die gebruik maken van de dienst. Deze vereisten beogen te garanderen dat de gegevens door iedere gebruiker van de dienst kunnen worden bereikt en geraadpleegd. Eén van die gegevens betreft het adres van vestiging (artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW). Met het adres van vestiging wordt het geografische adres van de dienstverlener bedoeld. Wanneer de dienstverlener een online dienst aanbiedt, dan wordt de plaats waar de economische activiteiten worden verricht als adres van vestiging beschouwd.<sup>86</sup>

80. De ACM gaat hierna bij de beoordeling uit van de relevante feiten en gedragingen van NOPN zoals beschreven in paragraaf 4.6 van dit besluit.

### 7.4.1 Beoordeling gedragingen NOPN

81. De ACM stelt vast dat de adressen die NOPN op [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com) vermeldde, virtuele adressen waren waarop geen feitelijke activiteiten werden verricht.

82. Op grond van artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW was NOPN verplicht om op [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com) het geografische adres waar haar economische activiteiten werden verricht gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken. NOPN had om die reden een adres in Turkije op haar website moeten vermelden. Op haar website was echter geen enkele vermelding van een adres in Turkije te vinden.

83. Ook nadat toezichthoudend ambtenaren NOPN erop hadden gewezen dat NOPN verplicht is op haar website het adres te vermelden waar haar activiteiten feitelijk plaatsvinden, heeft NOPN de op haar website vermelde adressen niet gewijzigd.

### 7.4.2 Conclusie

84. De ACM komt tot de conclusie dat NOPN niet aan haar verplichting op grond van artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW heeft voldaan, door op de website [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com) haar adres van vestiging niet gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken. NOPN heeft hiermee

<sup>86</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28197, 3, p. 38.



in ieder geval in de periode van 21 november 2017 tot en met 5 juni 2018 artikel 8.2 Whc overtreden. Via haar website heeft NOPN een grote groep consumenten kunnen bereiken. Het nalaten van het vermelden van haar feitelijke adres betreft daarom een structurele tekortkoming, waarmee is gegeven dat de collectieve belangen van consumenten in het geding zijn.

## 7.5 Niet-medewerking

85. De wetgever heeft in artikel 5:20, eerste lid, Awb de medewerkingsplicht vastgelegd. Op grond van dat artikel is NOPN verplicht alle medewerking te verlenen die toezichthoudend ambtenaren van de ACM op basis van hun bevoegdheden redelijkerwijs van haar vorderen. Tot die bevoegdheden behoren onder meer de bevoegdheid om inlichtingen te vorderen (artikel 5:16 Awb) en de bevoegdheid om inzage te vorderen in zakelijke gegevens en bescheiden (artikel 5:17, eerste lid, Awb).
86. De medewerkingsplicht brengt verder met zich mee dat de betrokkene gehouden is informatie te verstrekken die onafhankelijk van haar wil bestaat.
87. De ACM gaat hierna bij de beoordeling uit van de relevante feiten en gedragingen van NOPN zoals beschreven in de randnummers 38 tot en met 43 van het onderzoeksrapport.

### 7.5.1 Beoordeling gedragingen NOPN

88. Toezichthoudend ambtenaren hebben onder verwijzing naar de medewerkingsplicht, verschillende keren NOPN gevorderd om informatie alsmede gegevens en bestanden aan de ACM te verstrekken.<sup>87</sup> Zij deden dit op basis van hun bevoegdheden genoemd in de artikelen 5:16 en 5:17, eerste lid, Awb.
89. Aan een eerste vordering heeft NOPN deels voldaan maar deels ook niet. De ontbrekende informatie heeft een toezichthoudend ambtenaar vervolgens opnieuw gevorderd. Tegelijkertijd heeft hij een nieuwe vordering gedaan tot verstrekking van informatie, gegevens en bestanden. NOPN heeft binnen de gestelde termijn niet aan deze vorderingen voldaan en ook niets van zich laten horen. Pas toen een toezichthoudend ambtenaar navraag deed, liet NOPN weten de gevorderde gegevens en bestanden niet te kunnen verstrekken. Een toezichthoudend ambtenaar heeft hierop gemotiveerd aangegeven waarom de verklaring die NOPN hiervoor gaf niet afdoende was. Hij heeft, onder herhaling van de vordering, NOPN vervolgens in de gelegenheid gesteld de gegevens en bestanden alsnog te verstrekken of om nader te onderbouwen waarom NOPN niet aan de verschillende onderdelen van de vordering kon voldoen. Hierop heeft NOPN niets meer van zich laten horen.

### 7.5.2 Conclusie

90. Uit vorenstaande volgt dat NOPN herhaaldelijk niet, of niet binnen de gestelde termijnen, (volledig) heeft voldaan aan vorderingen die toezichthoudend ambtenaren bevoegd waren te doen. Zij heeft hiervoor evenmin een goede verklaring kunnen geven. NOPN is herhaaldelijk door de ACM gewaarschuwd dat het niet (tijdig en volledig) voldoen aan de vorderingen een overtreding van de medewerkingsplicht kan opleveren. Desondanks heeft NOPN door niet (meer) te reageren bewust volhard in haar weigering. Hieruit kan worden geconcludeerd dat NOPN niet aan de vorderingen tot inzage en de vordering tot het verstrekken van inlichtingen heeft voldaan en daarmee artikel 5:20, eerste lid, Awb meermaals heeft overtreden.

<sup>87</sup> Zie onderzoeksrapport randnummers 38 tot en met 43 en dossierstuk 2-14, 20, 22-26, 29-31 .

## 8 Overtreders

### 8.1 Rechtspersoon NOPN B.V.

91. Volgens artikel 5:1, tweede lid, Awb<sup>88</sup> wordt onder overtreder verstaan degene die de overtreding pleegt of medepleegt. Ingevolge artikel 5:1, derde lid, Awb kunnen overtredingen in bestuursrechtelijke context worden begaan door natuurlijke personen en rechtspersonen. Voorts is artikel 51, tweede lid, van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) van overeenkomstige toepassing, hetgeen inhoudt dat ook de feitelijk leidinggever verantwoordelijk gehouden kan worden voor de overtredingen die door een rechtspersoon zijn begaan.
92. Voor het antwoord op de vraag wie als overtreder kan worden aangemerkt, is in de eerste plaats van belang tot wie het overtreden voorschrijft zich richt (*normadressaat*). In het onderhavige geval betekent dat, dat iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, die als dienstverlener of handelaar een overtreding van artikel 8.2 Whc of 8.8 Whc begaat, als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Awb kan worden aangemerkt.
93. In hoofdstuk 6 is reeds vastgesteld dat de ACM voldoende grond ziet om de rechtspersoon NOPN aan te merken als dienstverlener en handelaar in de zin van artikel 8.2 Whc en 8.8 Whc. Daarmee is de rechtspersoon NOPN B.V. (thans genaamd Groothandel Imperial food B.V.) aan te merken als overtreder van de in dit besluit genoemde overtreden bepalingen van de Whc en van de medewerkingsplicht.<sup>89</sup>

### 8.2 Natuurlijke persoon als feitelijk leidinggever

94. Als een rechtspersoon een overtreding begaat, kan de ACM handhavend optreden tegen die rechtspersoon en degenen die feitelijk leiding hebben gegeven aan de overtreding (artikel 51, tweede lid, Sr).
95. Feitelijk leidinggever is degene die feitelijke zeggenschap kan uitoefenen over de gedragingen van de rechtspersoon, al dan niet op grond van een formele dienstbetrekking.<sup>90</sup> Een natuurlijk persoon kan feitelijk leiding geven aan een overtreding van een rechtspersoon door handelingen te verrichten waarmee hij de overtreding bevordert of door het achterwege laten van handelingen waarmee hij de overtreding doet bevorderen.<sup>91</sup>
96. Om te bepalen of sprake is van feitelijk leidinggeven zijn het beschikkings- en aanvaardingscriterium leidend. Van feitelijk leidinggeven aan een verboden gedraging van een rechtspersoon kan onder omstandigheden sprake zijn indien de functionaris – hoewel daartoe bevoegd en redelijkerwijs gehouden – maatregelen ter voorkoming van deze gedraging achterwege laat en bewust de aanmerkelijke kans aanvaardt dat de verboden gedraging zich zal voordoen.<sup>92</sup> Dit wordt aangeduid met de term ‘voorwaardelijk opzet’. De functionaris wordt in dat geval geacht opzettelijk de verboden gedraging te bevorderen. De bewuste aanvaarding van het risico dat de verboden gedraging zich zal voordoen hoeft geen betrekking te hebben op de verboden gedraging als zodanig. Het is dus niet van belang of de functionaris weet dat de gedraging een overtreding oplevert. Er is voldaan aan

<sup>88</sup> In de toelichting bij artikel 5:1 Awb is overwogen dat indien een overtreding is gepleegd door een rechtspersoon, de bestuurlijke boete (daarnaast of) in plaats daarvan ook kan worden opgelegd aan degene die feitelijk leiding heeft gegeven aan de overtreding (zie TK 2003-2004, 29702, nr. 3, p. 81).

<sup>89</sup> De artikelen 8.2 en 8.8 Whc en artikel 5:20, eerste lid, Awb.

<sup>90</sup> HR 16 juni 1981, NJ 1981, 586, r.o. 8.

<sup>91</sup> Vgl. HR 20 november 1984, NJ 1985, 355, r.o. 4.3-4.5. Zie ook Rechtbank Rotterdam 16 mei 2012, ECLI:NL:RBROT:2012:BW6221, r.o. 11.2 en CBb 17 juli 2015, ECLI:NL:CBB:2015:256, r.o. 3.4.2.

<sup>92</sup> HR 16 december 1986, NJ 1987, 321, r.o. 5.1.1. Zie bijv. ook CBb 7 maart 2016, ECLI:NL:CBB:2016:54, r.o. 8.3.

het criterium 'bewust de aanmerkelijke kans aanvaarden', indien de functionaris (globaal) op de hoogte is van soortgelijke gedragingen binnen de onderneming.<sup>93</sup>

### 8.2.1 Bestuurder en directrice [VERTROUWELIJK]

97. [VERTROUWELIJK] was oprichter van NOPN.<sup>94</sup> Vanaf de oprichting op 31 januari 2017 tot 1 december 2018 was [VERTROUWELIJK] bestuurder (met de titel van directrice) en tot 29 januari 2019 enig aandeelhouder van NOPN.<sup>95</sup> De bestuurder was alleen/zelfstandig bevoegd.<sup>96</sup> [VERTROUWELIJK] droeg niet alleen formeel een algemene verantwoordelijkheid ten aanzien van de bedrijfsvoering maar was ook feitelijk nauw betrokken bij de gedragingen van NOPN.<sup>97</sup> Zij was bevoegd tot het nemen van beslissingen ten aanzien van NOPN en was tevens in de gelegenheid de handelwijze van NOPN te beïnvloeden. Dat [VERTROUWELIJK] in de praktijk actief betrokken was en direct invloed had op de werkzaamheden van NOPN blijkt onder meer uit de relevante feiten en de gedragingen van [VERTROUWELIJK] zoals beschreven in de randnummers 52, 53, en 167 tot en met 169 van het onderzoeksrapport.
98. Gelet op het voorgaande is de ACM van oordeel dat [VERTROUWELIJK] in elk geval op de hoogte was of had moeten zijn van de begane overtredingen. [VERTROUWELIJK] was ten tijde van de overtredingen enig aandeelhouder en bestuurder van NOPN<sup>98</sup> en bekleedde de functie van directrice. In deze hoedanigheid had zij de bevoegdheid en was zij gehouden om maatregelen te nemen ter voorkoming van de overtredingen die in dit besluit zijn beschreven. Dit heeft zij nagelaten. Zij heeft door middel van haar handelen de overtredingen juist bevorderd. Zij heeft daarmee bewust de aanmerkelijke kans aanvaard dat de verboden gedragingen zich zouden voordoen. Dat NOPN ook andere bedrijven zoals callcenters of webhosters inschakelde voor het feitelijk uitvoeren van de werkzaamheden, doet aan het voorgaande niet af.
99. Op grond van het bovenstaande merkt de ACM [VERTROUWELIJK] met betrekking tot de overtredingen van NOPN van de artikelen 8.2 en 8.8 Whc en 5.20, eerste lid, Awb aan als feitelijk leidinggever voor de gehele periode van de overtredingen.

## 9 Boetes

### 9.1 Beboeting door ACM

100. Op grond van artikel 2.9 juncto artikel 2.15 Whc, zoals deze golden ten tijde van de overtredingen, kan de ACM aan de rechtspersoon NOPN per overtreding van de Whc een bestuurlijke boete opleggen van ten hoogste EUR 900.000 of, indien dat meer is, 1% van de omzet van de overtreder dan wel 10% van de omzet van de overtreder.
101. Wanneer niet wordt voldaan aan de medewerkingsplicht als bedoeld in artikel 5:20 Awb, is de ACM op grond van artikel 12m, eerste lid, onder c, Instellingswet ACM bevoegd NOPN per

<sup>93</sup> HR 1 februari 2005, ECLI:NL:HR:2005:AP4584, r.o. 7.5 en 7.6; HR 12 januari 2010, ECLI:NL:HR:2010:BK2149, r.o. 2.5; HR 18 maart 1952, NJ 1952, 314; HR 24 april 2007, ECLI:NL:HR:2007:AZ8783, r.o. 3.3. Zie ook Rechtbank Rotterdam 27 september 2012, ECLI:NL:RBROT:2012:BX8528, r.o. 40 en CBb 7 maart 2016, ECLI:NL:CBB:2016:54, r.o. 8.3.

<sup>94</sup> AKTE VAN OPRICHTING van 31 januari 2017 (dossierstuk 80).

<sup>95</sup> NOPN B.V. handelt volgens uittreksel KvK onder meer onder de naam DeReisPlanner (dossierstukken 1, 67 en 95).

<sup>96</sup> Activiteiten volgens uittreksel KvK zijn onder meer: Verhuur van vakantiehuisjes en appartementen. Het verlenen van overige (financiële) diensten, webportaal, online diensten. Verhuur van vakantiehuizen en appartementen (dossierstukken 1, 67 en 95).

<sup>97</sup> Uit de jurisprudentie volgt dat hoe actiever een persoon betrokken is geweest bij een overtreding, des te eerder hij kan worden aangemerkt als feitelijk leidinggever (Zie HR 26 april 2016, ECLI:NL:HR:2016:73).

<sup>98</sup> Dossierstuk 1 en 95.

overtreding een boete op te opleggen van ten hoogste EUR 900.000 of, indien dat meer is, van ten hoogste 1% van de omzet van de overtreder.

102. Op grond van artikel 12n, eerste lid, Instellingswet ACM kan de ACM, met toepassing van artikel 5:1, derde lid, Awb juncto artikel 51, tweede lid, onder 2, Sr, tevens een bestuurlijke boete opleggen aan de natuurlijke persoon [VERTROUWELIJK] als feitelijk leidinggever van ten hoogste EUR 900.000 per overtreding.
103. 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.
104. De overtredingen die zijn begaan door NOPN en haar bestuurder [VERTROUWELIJK] als feitelijk leidinggever, hebben plaatsgevonden in de periode van medio oktober 2017 tot begin juni 2018. Op 1 augustus 2014 is de per 1 juli 2016 gewijzigde Boetebeleidsregel ACM 2014 (hierna: Boetebeleidsregel)<sup>99</sup> in werking getreden die ten tijde van de onderhavige overtredingen van kracht was en de ACM in casu zal toepassen.
105. De Boetebeleidsregel bevat nadere regels voor de wijze waarop de 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 de ACM het uitgangspunt dat de op te leggen boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andere overtreders.
106. In hoofdstuk 7 van dit besluit zijn meerdere overtredingen geconstateerd van artikel 8.2 en 8.8 Whc en artikel 5:20, eerste lid, Awb. De ACM kan voor elk van deze overtredingen afzonderlijk een boete opleggen. De Boetebeleidsregel voorziet evenwel in de mogelijkheid om één bestuurlijke boete op te leggen voor de overtredingen gezamenlijk.<sup>100</sup>
107. De Boetebeleidsregel geeft drie verschillende factoren waarmee de ACM de basisboete binnen de bandbreedte in ieder geval vaststelt, te weten: de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd en de duur van de overtreding.<sup>101</sup>
108. De ACM stelt een basisboete vast binnen de bandbreedte van de boetecategorie waarin de overtreden norm is ingedeeld.<sup>102</sup> De overtredingen van de wettelijke bepalingen en de bijbehorende indeling in een boetecategorie (I t/m VI) staan opgesomd in de bijlage bij de Boetebeleidsregel.<sup>103</sup> Bij de indeling in een bepaalde boetecategorie is aansluiting gezocht bij het belang dat wordt beschermd door de 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.<sup>104</sup>

<sup>99</sup> 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), Staatscourant 2014 nr. 19776 15 juli 2014, laatstelijk gewijzigd bij Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken van 28 juni 2016, nr. WJZ/16056097, houdende wijziging van de Boetebeleidsregel ACM 2014, Staatscourant 2016 nr. 34630 30 juni 2016.

<sup>100</sup> Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel: Indien meerdere overtredingen worden vastgesteld, kan de ACM – in plaats van elke overtreding afzonderlijk te beboeten – een boete opleggen voor het geheel van deze overtredingen.

<sup>101</sup> Artikel 2.2 Boetebeleidsregel.

<sup>102</sup> Artikel 2.5, eerste en tweede lid, Boetebeleidsregel.

<sup>103</sup> Bijlage behorende bij artikel 2.5, tweede lid, en artikel 2.7, derde lid, van de Boetebeleidsregels ACM 2014.

<sup>104</sup> Boetebeleidsregel, p. 28.

109. Indien de indeling in een boetecategorie in het concrete geval naar het oordeel van de ACM geen passende beboeting toelaat, kan de naast hogere of de naast lagere categorie worden toegepast.
110. Na vaststelling van de basisboete beoordeelt de ACM of sprake is van boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden.<sup>105</sup>
111. Indien de ACM een boete oplegt aan een feitelijk leidinggever, zijn in de Boetebeleidsregel aanvullende omstandigheden opgesomd die de ACM kan meewegen bij de vaststelling van de boeteverhogende en boeteverlagende omstandigheden die zij in dat geval relevant acht.<sup>106</sup>
112. De ACM heeft in verband met het vaststellen van eventueel op te leggen boetes NOPN verzocht om omzetcijfers te verstrekken. Naar aanleiding daarvan heeft NOPN geen financiële stukken overgelegd.<sup>107</sup> Bij de KvK zijn geen jaarrekeningen van NOPN gedeponneerd. De ACM zal derhalve, voor zover mogelijk, een inschatting maken van de jaaromzet van NOPN.
113. De ACM acht het, gelet op de aard en de vermoedelijk relatief beperkte omvang van de onderneming, niet aannemelijk dat de netto jaaromzet van NOPN noopt om met toepassing van de promillagesystematiek van de Boetebeleidsregel de bandbreedte van de betreffende boetecategorie voor de op te leggen basisboetes te bepalen.<sup>108</sup> De ACM gaat in het navolgende daarom uit van de gefixeerde bandbreedtes per boetecategorie.
114. Uit de Boetebeleidsregel volgt dat in geval van overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d en 6:193i BW in beginsel de boetecategorieën III respectievelijk IV van toepassing zijn (bandbreedte basisboete EUR 150.000 - EUR 600.000 respectievelijk EUR 300.000 – EUR 650.000). Overtreding van artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onderdeel a, BW valt eveneens in boete categorie III (bandbreedte basisboete EUR 150.000 – EUR 600.000).<sup>109</sup>
115. In geval van overtreding van artikel 5:20, eerste lid, juncto 5:16 Awb en artikel 5:20 juncto 5:17 Awb zijn in beginsel de boetecategorieën VI respectievelijk V van toepassing (bandbreedte basisboete EUR 500.000 – EUR 800.000 respectievelijk EUR 400.000 – EUR 700.000).
116. De bandbreedte voor de basisboete voor natuurlijke personen die feitelijk leiding geven aan overtredingen die zijn ingedeeld in categorie III, is EUR 40.000 – EUR 250.000. Voor overtredingen in categorieën IV, V en VI is deze bandbreedte hetzelfde als voor overtredingen in categorie III, indien de marktorganisatie die de overtreding heeft begaan een jaaromzet heeft van minder dan EUR 10.000.000.<sup>110</sup> Aangezien het, gelet op de aard en de vermoedelijk relatief beperkte omvang van de onderneming, niet aannemelijk is dat de omzet van NOPN EUR 10.000.000 overstijgt, gaat de ACM in het navolgende daarom uit van boetecategorie III.

## 9.2 Verwijtbaarheid

117. Artikel 5:41 Awb bepaalt dat de ACM alleen een boete kan opleggen als de overtreder een verwijt kan worden gemaakt. De ACM ziet in dit geval geen aanknopingspunten om de overtreding niet of niet volledig verwijtbaar te achten. Ten aanzien van de verwijtbaarheid van NOPN en haar

<sup>105</sup> Artikel 2.8, 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel.

<sup>106</sup> Artikel 2.11 Boetebeleidsregel.

<sup>107</sup> Dossierstuk 97 en brieven met kenmerk ACM/UIT/503678 en ACM/UIT/503680.

<sup>108</sup> Artikel 2.5, eerste lid, Boetebeleidsregel.

<sup>109</sup> Artikel 2.5, eerste en tweede lid, Boetebeleidsregel.

<sup>110</sup> Artikel 2.7, tweede lid, aanhef en onder b, Boetebeleidsregel.

feitelijk leidinggever [VERTROUWELIJK] overweegt de ACM daartoe het volgende.

118. NOPN was bekend met de uitwerking van haar handelspraktijken. Zij ontving regelmatig negatieve reacties van consumenten over haar handelwijze bij het aanbieden van de diensten van de DeReisPlanner, het feit dat zij een onterechte vordering wilde incasseren en over de manier waarop zij dat deed. Door deze klachten was NOPN ervan op de hoogte dat haar aanbod onvolledig of onduidelijk was en haar incassopraktijk intimiderend. In plaats van zelf te besluiten deze handelspraktijken aan te passen of te beëindigen, heeft NOPN haar activiteiten bewust onverminderd doorgezet. Ook nadat zij door de ACM hierop was aangesproken.
119. Voorts heeft NOPN, hoewel daartoe verplicht, nagelaten om op haar website [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com) haar adres van vestiging gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken. NOPN is in Turkije gevestigd, terwijl er op de website van DeReisPlanner verwezen werd naar een Nederlands adres. Ook nadat de ACM NOPN erop had gewezen dat NOPN verplicht is op haar website het adres te vermelden waar haar activiteiten feitelijk plaatsvinden, heeft NOPN niet haar werkelijke geografische adres op de website geplaatst.
120. NOPN heeft tot slot in strijd met haar medewerkingsplicht niet tijdig en volledig de door de ACM gevraagde informatie verschaft. NOPN is herhaaldelijk door de ACM gewaarschuwd dat het niet (tijdig en volledig) voldoen aan de vorderingen een overtreding van de medewerkingsplicht kan opleveren. Desondanks heeft NOPN volhard in haar weigering en heeft NOPN bewust niet aan de vordering tot inzage en de vordering tot het verstrekken van inlichtingen voldaan.
121. NOPN is de betrokken rechtspersoon en [VERTROUWELIJK] was alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder (met de titel van directrice) en enig aandeelhouder van NOPN. De overtredingen zijn met volle medeweten van [VERTROUWELIJK] begaan binnen de invloedssfeer en de normale bedrijfsvoering van NOPN. Het feit dat NOPN gebruik maakte van de diensten van callcenters doet hieraan niet af. De activiteiten van deze callcenters werden uitgevoerd in opdracht en voor rekening van NOPN en moeten worden toegerekend aan NOPN.
122. De overtredingen kunnen NOPN en [VERTROUWELIJK], als feitelijk leidinggever, daarom volledig worden verweten.

### 9.3 Boetetoemeting rechtspersoon NOPN

#### 9.3.1 Ernst van de overtredingen

123. De in dit besluit in hoofdstuk 7 vastgestelde overtredingen van NOPN hebben gemeen dat meerdere consumenten door haar oneerlijke en agressieve handelspraktijken op eenzelfde wijze in hun belangen zijn of konden worden geraakt. Door deze handelspraktijken van NOPN zijn tientallen consumenten gedupeerd of konden zij worden gedupeerd. Gelet hierop vormen de hiervoor vastgestelde overtredingen een inbreuk<sup>111</sup> op de collectieve belangen van consumenten.
124. Bij de bepaling van de ernst van de overtredingen is allereerst relevant dat met de Whc en de bepalingen over oneerlijke handelspraktijken in het BW wordt beoogd een hoog niveau van consumentenbescherming te bewerkstelligen. Oneerlijke handelspraktijken kunnen grote schade toebrengen aan individuele consumenten, maar ook aan het consumentenvertrouwen in het

<sup>111</sup> Artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc definieert inbreuk als volgt: 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. Artikel 2.9, aanhef en onder b, Whc bepaalt dat, indien de ACM van oordeel is dat een inbreuk heeft plaatsgevonden, zij de overtreder een bestuurlijke boete kan opleggen.

algemeen. Consumenten kunnen het vertrouwen verliezen in branches, producten of verkoopkanalen. Zo kan het de bereidheid van consumenten om in te gaan op commerciële aanbiedingen doen afnemen, ook als het gaat om bedrijven die de wettelijke bepalingen die strekken tot bescherming van de consument wel naleven. Daarnaast kunnen consumenten in het geheel afzien van bepaalde aankopen of diensten. Bij overtredingen betreffende oneerlijke handelspraktijken moet dan ook worden uitgegaan van boetes die in verhouding staan tot deze factoren.

*Oneerlijke handelspraktijken (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW) - misleidende omissie door het weglaten of verborgen houden van essentiële informatie*

125. In paragraaf 7.1 is een aantal misleidende omissies in de commerciële communicatie van NOPN vastgesteld in de periode 19 oktober 2017 tot en met 13 december 2017. Het weglaten, verborgen houden of laat verstrekken van essentiële informatie bij een handelspraktijk is kwalijk, omdat de gemiddelde consument deze informatie nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te kunnen nemen. Het nalaten om deze informatie duidelijk en tijdig te verstrekken heeft een misleidend karakter en kan de besluitvorming van de gemiddelde consument beïnvloeden. Dergelijke misleidende handelspraktijken kunnen grote schade toebrengen aan het consumentenvertrouwen.

126. In het bijzonder geldt voor de onderhavige zaak dat consumenten door NOPN in haar telemarketinggesprekken, in haar e-mails en op haar website onvolledig zijn voorgelicht en op het verkeerde been zijn gezet. Een dergelijke handelwijze is zeer ernstig omdat het vertrouwen van consumenten in telefonische en online verkoop wordt geschaad. Hierbij gaat het om het niet naleven van normen die het consumentenvertrouwen beogen te beschermen. Er is sprake van het verzwijgen of verborgen houden van belangrijke informatie en het bewust wekken van verkeerde verwachtingen bij de consument, waardoor zijn economisch gedrag kan worden verstoord.

*Agressieve handelspraktijken (artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193i, aanhef en onder c en f, Bw; zwarte lijst) - hardnekkig en ongewenst aandringen en vragen om betaling bij ongevraagde toezending*

127. In paragraaf 7.2 en paragraaf 7.3 is omschreven dat NOPN vanaf begin november 2017 tot in ieder geval 10 februari 2018 verschillende afstandsmedia heeft gebruikt om bij consumenten onterecht onmiddellijke betaling te vragen dan wel hardnekkig en ongewenst aan te dringen op betaling van een vermeende openstaande factuur van EUR 149,99 voor haar verkoopconcept DeReisPlanner. NOPN verstuurde onterecht aanmaningen en dreigde met incassomaatregelen voor niet bestaande overeenkomsten en ongevraagde diensten. Dit heeft ertoe geleid dat een deel van de consumenten (onder protest) het gevorderde heeft betaald, ook om er maar vanaf te zijn. Deze overtredingen tasten eveneens het vertrouwen van consumenten in telefonische en online verkoop aan.

*Niet nakomen van de verplichtingen van de informatiemaatschappij (artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW) – het adres van vestiging gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken*

128. Los van de hiervoor omschreven handelspraktijken is in paragraaf 7.4 vanaf eind november 2017 tot in ieder geval begin juni 2018 op de website [www.dereisplanner.com](http://www.dereisplanner.com) van NOPN een omissie in de informatieverplichtingen vastgesteld die betrekking heeft op de onderneming NOPN als aanbieder van een dienst van de informatiemaatschappij onder de handelsnaam DeReisPlanner. Door het niet gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk maken van haar

adres van vestiging, is het voor consumenten niet of onvoldoende duidelijk met wie zij van doen hebben en bij wie zij met klachten terecht kunnen. Het kenmerk van dergelijke dienstverlening is dat aanbieder en consument zich altijd op afstand van elkaar bevinden. Het is dan ook van groot belang dat de genoemde informatie wordt verstrekt en wel op zodanige wijze dat het eenvoudig is hiervan kennis te nemen.

*Medewerkingsplicht (artikel 5:20, eerste lid, juncto artikel 5:16 Awb en van artikel 5:20, eerste lid, jo 5:17, eerste lid, Awb) – vorderingen tot het verstrekken van inlichtingen en het te verlenen van inzage in zakelijke gegevens en bescheiden*

129. Toezichthouders kunnen alleen effectief handhaven wanneer zij beschikken over bevoegdheden die hen in staat stellen de hun opgedragen taak daadwerkelijk uit te oefenen waaronder de bevoegdheid om inlichtingen te vorderen en de bevoegdheid om inzage te vorderen in zakelijke gegevens en bescheiden. Om het mogelijk te maken om de toezichtbevoegdheden daadwerkelijk te effectueren, bestaat er een wettelijke een verplichting tot medewerking.
130. In paragraaf 7.5 is vastgesteld dat NOPN in strijd heeft gehandeld met de medewerkingsplicht door op meerdere inlichtingenvorderingen van toezichthoudend ambtenaren niet (tijdig) of onvolledig te antwoorden en geen of onvolledige dan wel te laat inzage te verstrekken. Daarmee voldeed zij niet aan een vordering tot het geven van inlichtingen en het verstrekken van inzage in zakelijke gegevens en bescheiden. NOPN heeft hierdoor het onderzoek van de ACM niet alleen gefrustreerd, maar ook vertraagd door niet tijdig en volledig de gevraagde informatie te verschaffen.
131. De ACM concludeert dat NOPN door haar weigerachtige opstelling (potentieel) belangrijke bewijsmiddelen aan de ACM heeft onthouden. NOPN had niet alleen de rechtsplicht om de toezichthoudend ambtenaren de gevorderde inlichtingen en de gevraagde zakelijke gegevens of bescheiden te verstrekken, maar zij heeft de ACM belemmerd in de vervulling van haar kerntaak door het onderzoek van de ACM te bemoeilijken en te vertragen.

### 9.3.2 Impact van de overtredingen op consumenten

De oneerlijke en agressieve handelspraktijken van NOPN hebben verschillende emoties bij consumenten teweeggebracht. Sommige consumenten werden boos en raakten gefrustreerd doordat ze in de veronderstelling verkeerden nooit een overeenkomst met NOPN voor DeReisPlanner te zijn aangegaan en toch tot betaling werden gehouden of met een incassoprocedure werden geconfronteerd, terwijl zij geen of geen bevredigende reactie kregen op hun protesten en vragen. Andere consumenten werden juist wanhopig, onrustig en voelden zich geïntimideerd of bedreigd, waardoor zij uiteindelijk toch overgingen tot betaling.

### 9.4 Vaststelling van de hoogte van de op te leggen basisboetes

132. Gelet op het voorgaande acht de ACM de hiervoor geconstateerde overtredingen ernstig tot zeer ernstig, die daardoor een hoge boete indiceren. De ACM houdt bij de vaststelling van de hoogte van de op te leggen basisboetes evenwel rekening met de relatief korte periode van de verschillende overtredingen, de veronderstelde geringe omvang en omzet van de onderneming, het feit dat door een relatief beperkte kring van consumenten daadwerkelijk schade is geleden en dat het onrechtmatig verkregen voordeel van NOPN daardoor navenant is. De ACM stelt de boete daarom vast onderin de bandbreedte van de toepasselijke boetecategorie die voor de betreffende overtreding overeenkomstig de Boetebeleidsregel geldt.
133. De voorgaande bevindingen leiden tot vaststelling van overtredingen van artikelen 8.2 en 8.8 Whc en artikel 5:20 Awb. In aanmerking genomen de ernst van de gedraging, de mate van



verwijtbaarheid van de overtreder, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd en de omstandigheden waarin de overtreder verkeert, stelt de ACM aan NOPN de volgende basisboetes vast:

- a. een boete van in totaal EUR 150.000 voor de overtreding van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW (misleidende omissie door het weglaten of verborgen houden van essentiële informatie), en;
- b. een boete van in totaal EUR 300.000 voor de overtredingen van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193i, aanhef en onder f, BW (agressieve handelspraktijk bestaande uit het vragen om betaling van producten die zij heeft geleverd, maar waarom de consument niet heeft gevraagd) en van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193i, aanhef en onder c, BW (agressieve handelspraktijk bestaande uit hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, fax, e-mail of andere afstandsmedia, tenzij, voor zover wettelijk gerechtvaardigd, wordt beoogd een contractuele verplichting te doen naleven), gezamenlijk, en;
- c. een boete van in totaal EUR 150.000 voor de overtreding van artikel 8.2 Whc jo. artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW (niet voldoen aan de verplichting om, als aanbieder van een dienst van de informatiemaatschappij, haar adres van vestiging gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken), en;
- d. een boete van in totaal EUR 400.000 voor de overtredingen van artikel 5:20, eerste lid, jo artikel 5:16 (medewerkingsplicht ten aanzien van het verstrekken van inlichtingen) en van artikel 5:20, eerste lid, jo 5:17, eerste lid, Awb (medewerkingsplicht ten aanzien van het geven van inzage in zakelijke gegevens en bescheiden) gezamenlijk.

## 9.5 Boeteverhogende of –verlagende omstandigheden

134. In dit verband is gesteld noch gebleken dat sprake is van feiten of omstandigheden die de ACM nopen tot matiging van de op te leggen boetes aan NOPN. Van boeteverhogende omstandigheden is de ACM evenmin gebleken.

## 9.6 Evenredigheid

135. Hoewel de verschillende overtredingen van de consumentenregelgeving los van elkaar zijn begaan, bestaat er een nauwe, onderlinge samenhang tussen de verschillende verwijtbare gedragingen, die maakt dat het totaal van de vastgestelde basisboetes geen passend boetebedrag voor het totale handelingscomplex oplevert. Dit geldt nog steeds als de hoogte van de boetes onder in de bandbreedte van de naastlagere boetecategorie zouden worden vastgesteld.<sup>112</sup> De ACM acht daarom, alle hiervoor genoemde omstandigheden in aanmerking genomen, in dit geval een totale boete van EUR 300.000 passend voor het samenstel van overtredingen van artikel 8.2 en 8.8 Whc (oneerlijke handelspraktijken en verplichtingen van de informatiemaatschappij). Daarnaast acht de ACM een totale boete van EUR 60.000 passend voor het samenstel van overtredingen van artikel 5:20, eerste lid, Awb (medewerkingsplicht).

## 9.7 Boetetoemeting feitelijk leidinggever

136. [VERTROUWELIJK] heeft feitelijk leiding gegeven aan de gedragingen van NOPN die in dit besluit zijn aangemerkt als overtredingen van artikel 8.2 en 8.8 Whc (oneerlijke handelspraktijken en verplichtingen van de informatiemaatschappij) en artikel 5:20, eerste lid, Awb (medewerkingsplicht).

<sup>112</sup> Indien de indeling in een boetecategorie in het concrete geval naar het oordeel van de ACM geen passende beboeting toelaat, kan op grond van artikel 2.5, derde lid, Boetebeleidsregel de naast lagere categorie worden toegepast. Dit zou nog altijd een boete van in totaal EUR 600.000 betekenen, hetgeen de ACM in casu ook niet passend acht.

137. Ten aanzien van de verwijtbaarheid en ernst van genoemde overtredingen begaan door NOPN, wordt korthedshalve verwezen naar hetgeen daaromtrent is overwogen in paragraaf 9.1 tot en met 9.3 van dit besluit. Ten aanzien van de mate van betrokkenheid van [VERTROUWELIJK] bij het plegen van de overtredingen en de positie van [VERTROUWELIJK] binnen NOPN, verwijst de ACM korthedshalve naar paragraaf 9.2 van dit besluit.
138. Mede gelet op deze factoren acht de ACM het in dit geval passend en geboden [VERTROUWELIJK] een boete op te leggen voor haar leidinggevende rol bij voormelde overtredingen. Ten aanzien van deze boetes overweegt de ACM als volgt.
139. In aanvulling op het voorgaande overweegt de ACM dat [VERTROUWELIJK] van alles op de hoogte is geweest, maar niets deed om de overtredingen te voorkomen. Hoewel [VERTROUWELIJK] regelmatig werd geconfronteerd met de nadelige gevolgen van de handelspraktijken van NOPN voor consumenten, verbond zij hier geen consequenties aan. [VERTROUWELIJK] was nauw betrokken bij de overtredingen en droeg hier verantwoordelijkheid voor. Zij heeft steeds de wettelijke grenzen onvoldoende in het oog gehouden, bewust opgezocht en zelfs overschreden. Van bestuurders mag juist verwacht worden dat deze zich actief om 'compliance' binnen hun organisatie bekommeren.
140. Gelet op het voorgaande acht de ACM het in dit geval passend en geboden om aan [VERTROUWELIJK], alle omstandigheden tezamen bezien, een boete op te leggen van EUR 40.000. Hierbij is rekening gehouden met het gegeven dat de feitelijk leidinggever tevens enig bestuurder en aandeelhouder is van NOPN.<sup>113</sup>
141. De ACM ziet ten aanzien van de boete van [VERTROUWELIJK] geen aanleiding tot nadere bijstelling hiervan. Gebleken is immers dat geen sprake is van feiten of omstandigheden die de ACM nopen tot het in aanmerking nemen van een boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheid.

## 9.8 Draagkracht NOPN en [VERTROUWELIJK]

142. De ACM kan bij vaststelling van de boetehoogte rekening houden met de draagkracht van de overtreder<sup>114</sup> alsmede met het inkomen en vermogen van de feitelijk leidinggever.<sup>115</sup> De ACM heeft getracht om een volledig beeld van de draagkracht van NOPN te verkrijgen, door haar inzicht te laten verschaffen in haar financiële situatie. Dat heeft NOPN nagelaten. Bij de KvK zijn daarnaast geen jaarrekeningen van NOPN gedeponneerd. Ook [VERTROUWELIJK] heeft desgevraagd geen inzicht verschaft in haar financiële situatie.<sup>116</sup> De ACM is ook anderszins niet gebleken van bijzondere financiële omstandigheden die duiden op een beperkte draagkracht.
143. De voor ACM beschikbare financiële informatie is derhalve onvoldoende om bij de bepaling van de boetehoogte op voorhand rekening te houden met een eventueel beperkte draagkracht van NOPN en [VERTROUWELIJK].
144. Naar het oordeel van de ACM geeft het voorgaande dan ook geen aanleiding om de hoogte van de boetes voor overtredingen van artikel 8.2 en 8.8 Whc en artikel 5:20, eerste lid, Awb alsmede het feitelijk leidinggeven daaraan (verder) te matigen.

<sup>113</sup> Vgl College van Beroep voor het bedrijfsleven, 5 februari 2019, ECLI:NL:CBB:2019:47, rov. 6.12.1 – 6.12.7.

<sup>114</sup> Artikel 5:46 tweede lid, Awb.

<sup>115</sup> Artikel 2.7, eerste lid, Boetebeleidsregel bepaalt dat, indien de ACM een bestuurlijke boete oplegt aan een natuurlijke persoon vanwege het feitelijk leiding geven aan een overtreding, de ACM een boetegrondslag vaststelt die ten minste gerelateerd is aan de ernst van de overtreding en het inkomen en vermogen van de overtreder.

<sup>116</sup> Brieven met kenmerk ACM/UIT/503678 en ACM/UIT/503680.

## 10 Besluit

145. De Autoriteit Consument en Markt:

- I. legt een boete op van in totaal EUR 300.000 aan Groothandel Imperial Food B.V. (voorheen NOPN B.V.), statutair gevestigd te Hengelo, wegens overtredingen van
  - artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW;
  - artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193d, eerste en derde lid, BW;
  - artikel 8.8 Whc juncto artikel 193i, aanhef en onder f, BW en overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 193i, aanhef en onder c, BW gezamenlijk; en
- II. legt een boete op van in totaal EUR 60.000 aan Groothandel Imperial Food B.V. (voorheen NOPN B.V.), statutair gevestigd te Hengelo, wegens overtredingen van
  - artikel 5:20, eerste lid, juncto artikel 5:16 Awb en van artikel 5:20, eerste lid, jo 5:17, eerste lid, Awb gezamenlijk;
- III. legt een boete op van EUR 40.000 aan [VERTROUWELIJK], geboren te [VERTROUWELIJK], wegens het feitelijk leiding geven ex artikel 5:1, derde lid, Awb jo. artikel 51, tweede lid, onder 2°, Sr aan de in dit besluit onder I en II genoemde overtredingen.

146. Dit besluit is gericht tot ieder van bovengenoemde (rechts-)personen afzonderlijk.

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze:

w.g.

drs. C.M.L. Hijmans van den Bergh MBA  
bestuurslid

*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 de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In het bezwaarschrift kan een belanghebbende de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.*

## Bijlage: Juridisch kader

### Instellingswet Autoriteit Consument en Markt

#### *Artikel 12m, eerste lid aanhef en onder c*

De Autoriteit Consument en Markt kan aan de overtreder een bestuurlijke boete opleggen van ten hoogste €900.000 of, indien dat meer is, van ten hoogste 1% van de omzet van de marktorganisatie, indien deze een marktorganisatie is als bedoeld in artikel 1, onder 1°, dan wel, indien de overtreding door een marktorganisatie als bedoeld in artikel 1, onder 2°, is begaan van de gezamenlijke omzet van de aangesloten marktorganisaties, in geval van:

c. overtreding van artikel 5:20, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, of

#### *Artikel 12n*

1. Indien de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 5:1, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht toepassing geeft aan artikel 51, tweede lid, onder 2°, van het Wetboek van Strafrecht, bedraagt voor de daar bedoelde overtreder de bestuurlijke boete ten hoogste €900.000.
2. De bestuurlijke boete die ingevolge het eerste lid ten hoogste kan worden opgelegd wordt verhoogd met 100%, indien binnen een tijdvak van vijf jaar voorafgaand aan de dagtekening van het van de overtreding opgemaakte rapport, bedoeld in artikel 5:48, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, een aan die overtreder voor een eerdere overtreding van eenzelfde of een soortgelijk wettelijk voorschrift opgelegde bestuurlijke boete onherroepelijk is geworden.

### Wet handhaving consumentenbescherming

#### *Artikel 2.9*

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.

#### *Artikel 2.15*

1. De bestuurlijke boete, bedoeld in artikel 2.9, bedraagt ten hoogste €900.000 of, indien dat meer is, 1% van de omzet van de overtreder.
2. In afwijking van het eerste lid bedraagt de bestuurlijke boete, bedoeld in artikel 2.9, in geval van overtreding van artikel 8.8, voor zover het een oneerlijke handelspraktijk betreft als bedoeld in artikel 193g of artikel 193i van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, ten hoogste €900.000 of, indien dat meer is, 10% van de omzet van de overtreder.
3. De bestuurlijke boete die ingevolge het eerste of tweede lid ten hoogste kan worden opgelegd wordt verhoogd met 100%, indien binnen een tijdvak van vijf jaar voorafgaand aan de dagtekening van het van de overtreding opgemaakte rapport, bedoeld in artikel 5:48, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, een aan die overtreder voor een eerdere overtreding van eenzelfde of een soortgelijk wettelijk voorschrift opgelegde bestuurlijke boete onherroepelijk is geworden.

#### *Artikel 8.2*

1. Degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent als bedoeld in artikel 15d, derde lid, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek, neemt de artikelen 15a en 15c, 15d, eerste en tweede lid, en 15f van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek in acht.
2. Indien commerciële communicatie als bedoeld in artikel 15e, derde lid, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek, deel uitmaakt van een dienst van de informatiemaatschappij of een dergelijke dienst vormt, zorgt degene in wiens opdracht de commerciële communicatie geschiedt, dat artikel 15e, eerste lid, van

Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek in acht wordt genomen.

3. De dienstverlener, bedoeld in het eerste lid, neemt de artikelen 196c, 227a, 227b en 227c van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht.

4. Indien een wederpartij langs de elektronische weg een verklaring als bedoeld in artikel 227c, tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek uitbrengt die door de in het eerste lid bedoelde dienstverlener mag worden opgevat hetzij als een aanvaarding van een door hem langs de elektronische weg gedaan aanbod, hetzij als een aanbod naar aanleiding van een door hem langs de elektronische weg gedane uitnodiging om in onderhandeling te treden, bevestigt de dienstverlener de ontvangst van deze verklaring zo spoedig mogelijk langs elektronische weg aan de wederpartij.

5. Het derde en vierde lid zijn niet van toepassing, indien een overeenkomst uitsluitend door middel van de uitwisseling van elektronische post of een soortgelijke vorm van individuele communicatie tot stand komt.

#### *Artikel 8.8*

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.

#### **Burgerlijk wetboek**

##### *Artikel 3:15d, eerste lid, aanhef en onder a, en derde lid*

1. Degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent, maakt de volgende gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk voor degenen die gebruik maken van deze dienst, in het bijzonder om informatie te verkrijgen of toegankelijk te maken:

a. zijn identiteit en adres van vestiging;

(...)

2. (...)

3. Onder dienst van de informatiemaatschappij wordt verstaan elke dienst die gewoonlijk tegen vergoeding, langs elektronische weg, op afstand en op individueel verzoek van de afnemer van de dienst wordt verricht zonder dat partijen gelijktijdig op dezelfde plaats aanwezig zijn. Een dienst wordt langs elektronische weg verricht indien deze geheel per draad, per radio, of door middel van optische of andere elektromagnetische middelen wordt verzonden, doorgeleid en ontvangen met behulp van elektronische apparatuur voor de verwerking, met inbegrip van digitale compressie, en de opslag van gegevens.

##### *Artikel 6:193b*

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

2. Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:

a. in strijd met de vereisten van professionele toewijding, en

b. het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

3. 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, of

b. een agressieve handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193h en 193i.

4. De gangbare en rechtmatige reclamepraktijk waarbij overdreven uitspraken worden gedaan of uitspraken die niet letterlijk dienen te worden genomen, maken een reclame op zich niet oneerlijk.

*Artikel 6:193d*

1. Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.
2. Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
3. Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
4. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.

*Artikel 6:193h*

- 1 Een handelspraktijk is in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden in aanmerking genomen, agressief indien door intimidatie, dwang, waaronder het gebruik van lichamelijk geweld, of ongepaste beïnvloeding, de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk wordt beperkt of kan worden beperkt waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
- 2 Bij de bepaling of een handelspraktijk agressief is, wordt rekening gehouden met:
  - a. het tijdstip, de plaats, de aard en de vasthoudendheid die bij de handelspraktijk wordt gedemonstreerd;
  - b. het gebruik van dreigende gedragingen of dreigende of grove taal;
  - c. het uitbuiten door de handelaar van bepaalde tegenslagen of omstandigheden die zo ernstig zijn dat zij het beoordelingsvermogen van de consument kunnen beperken, hetgeen de handelaar bekend is, met het oogmerk het besluit van de consument met betrekking tot het product te beïnvloeden;
  - d. bezwarende of disproportionele niet-contractuele belemmeringen die door de handelaar zijn opgelegd ten aanzien van een consument die zijn rechten uit de overeenkomst wenst uit te oefenen waaronder het recht om de overeenkomst te beëindigen of een ander product te kiezen;
  - e. het dreigen met maatregelen die wettelijk niet kunnen worden genomen.

*Artikel 6:193i, aanhef en onder c en f*

De volgende handelspraktijken zijn onder alle omstandigheden agressief:

(...)

c. hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, fax, e-mail of andere afstandsmedia tenzij, voorzover wettelijk gerechtvaardigd, wordt beoogd een contractuele verplichting te doen naleven;

(...)

f. vragen om onmiddellijke dan wel uitgestelde betaling of om terugzending of bewaring van producten die de handelaar heeft geleverd, maar waar de consument niet om heeft gevraagd;

(...)”.

**Algemene wet bestuursrecht**

*Artikel 5:1*

- 1 In deze wet wordt verstaan onder overtreding: een gedraging die in strijd is met het bepaalde bij of krachtens enig wettelijk voorschrift.
- 2 Onder overtreder wordt verstaan: degene die de overtreding pleegt of medepleegt.

3 Overtredingen kunnen worden begaan door natuurlijke personen en rechtspersonen. Artikel 51, tweede en derde lid, van het Wetboek van Strafrecht is van overeenkomstige toepassing.

*Artikel 5:16*

Een toezichthouder is bevoegd inlichtingen te vorderen.

*Artikel 5:17*

1. Een toezichthouder is bevoegd inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden.
2. Hij is bevoegd van de gegevens en bescheiden kopieën te maken.
3. Indien het maken van kopieën niet ter plaatse kan geschieden, is hij bevoegd de gegevens en bescheiden voor dat doel voor korte tijd mee te nemen tegen een door hem af te geven schriftelijk bewijs.

*Artikel 5:20*

1. Een ieder is verplicht aan een toezichthouder binnen de door hem gestelde redelijke termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden.
2. Zij die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift verplicht zijn tot geheimhouding, kunnen het verlenen van medewerking weigeren, voor zover dit uit hun geheimhoudingsplicht voortvloeit.

**Wetboek van Strafrecht**

*Artikel 51, tweede lid*

Indien een strafbaar feit wordt begaan door een rechtspersoon, kan de strafvervolging worden ingesteld en kunnen de in de wet voorziene straffen en maatregelen, indien zij daarvoor in aanmerking komen, worden uitgesproken:

- 1°. tegen die rechtspersoon, dan wel
- 2°. tegen hen die tot het feit opdracht hebben gegeven, alsmede tegen hen die feitelijke leiding hebben gegeven aan de verboden gedraging, dan wel
- 3°. tegen de onder 1° en 2° genoemden te zamen.

**Boetebeleidsregel ACM 2014**

*Artikel 2.5, eerste tot en met derde lid*

1. Indien artikel 2.3, eerste lid, niet van toepassing is, stelt de ACM de basisboete, in het geval dat aan een overtreder blijkt een wettelijke bepaling een maximale boete van € 900.000 dan wel, indien dat meer is, een promillage van de totale jaaromzet kan worden opgelegd, vast binnen de bandbreedtes van de volgende boete categorieën:

Categorie	Onderkant van de bandbreedte		Bovenkant van de bandbreedte	
	vast bedrag	of % van de omzet als dat meer is	vast bedrag	of % van de omzet als dat meer is
categorie I	€ 15.000	0,25 ‰	€ 150.000	2,5 ‰
categorie II	€ 75.000	0,5 ‰	€ 300.000	5 ‰
categorie III	€ 150.000	0,75 ‰	€ 600.000	7,5 ‰
categorie IV	€ 300.000	2,5 ‰	€ 650.000	25 ‰
categorie V	€ 400.000	5 ‰	€ 700.000	50 ‰
categorie VI	€ 500.000	7,5 ‰	€ 800.000	75 ‰

2. In de bijlage worden de bepalingen ter zake waarvan ingeval van een overtreding een bestuurlijke boete kan worden opgelegd, ingedeeld in de daarbij aangewezen boetecategorie.
3. Indien de in het tweede lid bedoelde indeling in een boetecategorie in het concrete geval naar het oordeel van de ACM geen passende beboeting toelaat, kan de naast hogere of de naast lagere categorie worden toegepast.