



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan De Huissleutel B.V. wegens overtreding van artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming

Ons kenmerk : ACM/UIT/549559
Zaaknummer : ACM/20/040716
Datum : 2 maart 2021

Samenvatting

De Huissleutel B.V. heeft bij haar werkzaamheden als huurbemiddelingsbureau zowel bemiddelingswerkzaamheden verricht voor de verhuurder als voor de consument-huurder bij de totstandbrenging van huurovereenkomsten voor zelfstandige woonruimte (tweezijdige bemiddeling). De wet beschermt consumenten tegen eventuele belangenverstremgeling bij tweezijdige huurbemiddeling: het huurbemiddelingsbureau mag in die situatie aan de consument-huurder geen kosten in rekening brengen.

De ACM concludeert dat De Huissleutel B.V. van in ieder geval 11 juni 2019 tot 1 maart 2020 bij tweezijdige bemiddeling toch bemiddelingskosten in rekening heeft gebracht bij consument-huurders, terwijl zij daarop geen recht had. Dit is een oneerlijke handelspraktijk. De ACM legt hiervoor een boete op aan De Huissleutel B.V. van EUR 100.000.

1 Verloop van de procedure

1. Op 9 juni 2020 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) een rapport (hierna: het onderzoeksrapport)¹ als bedoeld in artikel 5:48 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) opgemaakt tegen De Huissleutel B.V. (hierna: De Huissleutel). Bij brief van 30 juni 2020 heeft de ACM de op de zaak betrekking hebbende stukken aan De Huissleutel toegezonden.²
2. Op 22 juli 2020 heeft een telefonische hoorzitting plaatsgevonden waar De Huissleutel mondeling haar zienswijze naar voren heeft gebracht. Van de hoorzitting is een verslag³ gemaakt dat op 13 augustus 2020 aan De Huissleutel is toegezonden.⁴ Na de hoorzitting heeft de Huissleutel haar zienswijze aangevuld⁵ en op verzoek⁶ van de ACM nadere financiële stukken ingediend.⁷

¹ Dossierstuk 27, ACM/UIT/532202, Rapport De Huissleutel.

² Kenmerk ACM/UIT/536611.

³ Kenmerk ACM/UIT/539533.

⁴ Kenmerk ACM/UIT/539533, Verslag hoorzitting De Huissleutel.

⁵ Kenmerk ACM/IN/526328.

⁶ Kenmerken ACM/UIT/538266, ACM/UIT/540045, ACM/UIT/540841, ACM/UIT/543835, ACM/UIT/544022 en ACM/INT/414532.

⁷ Kenmerken ACM/IN/526328, ACM/IN/535268, ACM/IN/553554 en ACM/IN/555732.

2 Betrokken partijen

3. De Huissleutel B.V., ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 64914992, is statutair gevestigd te Tilburg. De activiteiten van De Huissleutel B.V. bestaan uit de verhuur van overige woonruimte, de verhuur van onroerend goed (niet van woonruimte) en het beheer van onroerend goed en overige dienstverlening. IJsebaert Beheer B.V. is enig aandeelhouder en bestuurder van De Huissleutel B.V. Enig aandeelhouder en bestuurder van IJsebaert Beheer B.V. is [VERTROUWELIJK].

3 Onderzoeksrapport

4. In het onderzoeksrapport wordt vastgesteld dat De Huissleutel in de periode van in ieder geval 11 juni 2019 tot 1 maart 2020 bij haar werkzaamheden als huurbemiddelaar zowel bemiddelingswerkzaamheden verricht voor de verhuurder als voor de consument-huurder bij de totstandbrenging van een huurovereenkomst (tweezijdige bemiddeling). De Huissleutel bracht daarbij ten onrechte bemiddelingskosten in rekening bij de consument-huurder. Dit is een oneerlijke handelspraktijk.
5. De conclusie van het onderzoeksrapport luidt dat De Huissleutel artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) juncto artikel 6:193b, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) heeft overtreden.

4 Zienswijze De Huissleutel

6. De Huissleutel heeft op de hoorzitting haar zienswijze gegeven op het rapport. Op 12 augustus 2020 heeft De Huissleutel haar zienswijze aangevuld. De Huissleutel meldde na de hoorzitting dat zij geen kosten meer rekent voor de inschrijving per 28 juli 2020.⁸
7. De Huissleutel betwist de geconstateerde overtreding niet.⁹ Zij stelt sinds een paar jaar minder kosten in rekening te brengen bij de consument-huurder, en meer bij de verhuurder. Deze omschakeling zou echter worden belemmerd door de verhuurders. Zij merkt daarbij op dat De Huissleutel per 1 maart 2020 gestopt is met het in rekening brengen van contractkosten bij consument-huurders.
8. De Huissleutel stelt verder dat het opleggen van een boete disproportioneel is en willekeurig.¹⁰ Zij heeft vergaande medewerking verleend aan het onderzoek van de ACM. Indien de ACM toch overgaat tot oplegging van een boete, verzoekt De Huissleutel een draagkrachtbeoordeling toe te passen. In dat kader stelt zij dat De Huissleutel een boete binnen de bandbreedte niet zou kunnen dragen.
9. Ten slotte stelt De Huissleutel dat de ACM in strijd handelt met het verbod van willekeur en het gelijkheidsbeginsel en verwijst daarbij naar rechtsoverwegingen 12.1 t/m 12.3 van de uitspraak van de voorzieningenrechter van de Rechtbank Rotterdam van 25 juli 2019.¹¹ In haar aanvullende zienswijze stelt De Huissleutel dat in het kader van het opleggen van een boete, het toegepaste selectie criterium "grootte" niet zou mogen worden meegewogen.

⁸ Kenmerk ACM/IN/520986, E-mail naar aanleiding van hoorzitting over kosteloze inschrijving.

⁹ Kenmerk ACM/UIT/539533, Verslag hoorzitting De Huissleutel, p. 6.

¹⁰ Kenmerk ACM/UIT/539533, Verslag hoorzitting De Huissleutel, p. 4.

¹¹ Idem.

5 Bevoegdheid van de ACM

10. De ACM is bevoegd om toezicht te houden op de naleving van artikel 8.8 Whc (artikel 2.2 Whc en bijlage a bij de Whc). Dit artikel verbiedt handelaren om oneerlijke handelspraktijken als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6BW (artikel 6:193a tot en met 6:193j BW) te verrichten.
11. De Huissleutel is een rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en is daarmee handelaar als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder b, BW.
12. 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 wordt gesproken 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).

6 Beoordeling

6.1 Feitencomplex

13. De ACM neemt voor de beoordeling de volgende feiten en omstandigheden in aanmerking.
14. De Huissleutel verricht als huurbemiddelaar zowel werkzaamheden voor de consument-huurder als de verhuurder. Op haar website www.dehuissleutel.nl staan informatiepagina's voor huurders en verhuurders met daarop de werkzaamheden die De Huissleutel voor hen verricht.
15. De Huissleutel bracht bij consument-huurders EUR 35 inschrijfkosten en EUR 302,50 (EUR 250 excl. BTW) contractkosten in rekening.¹²
16. Op de registratiepagina¹³ en op de FAQ-pagina¹⁴ op de website stond dat consument-huurders na betaling van de inschrijfkosten onbeperkt toegang hadden tot het woningaanbod van De Huissleutel.
17. Daarnaast stond op de website vermeld dat een consument-huurder na het accepteren van een woning EUR 250 excl. BTW moest voldoen op de informatiepagina voor huurders ("eenmalige vergoeding"¹⁵), op de advertentiepagina's ("aanhuurkosten"¹⁶ of "contractkosten"¹⁷), op de FAQ-pagina ("contractkosten"¹⁸) en in de algemene voorwaarden ("bemiddelingscourtage"¹⁹).
18. Ten slotte stuurde De Huissleutel na het accepteren van een woning de factuur aan de consument-huurder met een e-mail waarin stond dat de factuur (met daarop EUR 302,50 vermeld) vóór de

¹² Dossierstuk 8, ACM/IN/459967, 30-01-2020, Reactie informatievordering, p. 4.

¹³ Dossierstuk 5, ACM/UIT/526087, 08-01-2020, VvA vastlegging website, p. 13 en dossierstuk 13, ACM/UIT/528055, 04-02-2020, VvA vastlegging website, p. 30.

¹⁴ Dossierstuk 5, ACM/UIT/526087, 08-01-2020, VvA vastlegging website, p. 24 en dossierstuk 13, ACM/UIT/528055, 04-02-2020, VvA vastlegging website, p. 21.

¹⁵ Dossierstuk 5, ACM/UIT/526087, 08-01-2020, VvA vastlegging website, p. 21; dossierstuk 13, ACM/UIT/528055, 04-02-2020, VvA vastlegging website, p. 19 en dossierstuk 17, ACM/UIT/530337, 12-03-2020, VvA vastlegging website, p. 31.

¹⁶ Dossierstuk 5, ACM/UIT/526087, 08-01-2020, VvA vastlegging website, p. 11 en dossierstuk 13, ACM/UIT/528055, 04-02-2020, VvA vastlegging website, p. 13.

¹⁷ Dossierstuk 5, ACM/UIT/526087, 08-01-2020, VvA vastlegging website, p. 14.

¹⁸ Dossierstuk 5, ACM/UIT/526087, 08-01-2020, VvA vastlegging website, p. 24; dossierstuk 13, ACM/UIT/528055, 04-02-2020, VvA vastlegging website, p. 23 en dossierstuk 17, ACM/UIT/530337, 12-03-2020, VvA vastlegging website, p. 34.

¹⁹ Dossierstuk 5, ACM/UIT/526087, 08-01-2020, VvA vastlegging website, p. 29; dossierstuk 13, ACM/UIT/528055, 04-02-2020, VvA vastlegging website, p. 28 en dossierstuk 17, ACM/UIT/530337, 12-03-2020, VvA vastlegging website, p. 40.

sleuteloverdracht moet zijn voldaan. Deze factuur was aanwezig in alle acht door De Huissleutel aan de ACM aangeleverde dossiers.²⁰

19. Op de vastlegging van 12 maart 2020 worden de contractkosten niet meer vermeld op de advertentiepagina's.²¹ Ook worden de contractkosten niet meer vermeld op de informatiepagina voor huurders, de FAQ-pagina of in de algemene voorwaarden op de vastlegging van 14 april 2020.²²

6.2 Beoordeling van de feiten

6.2.1 Verboden bemiddelingskosten

20. Op grond van artikel 7:417, vierde lid, in verbinding met artikel 7:425 en 7:427, BW is het verboden om loon in rekening te brengen bij de consument-huurder in het geval waarin een huurbemiddelaar zowel optreedt namens de verhuurder als de consument-huurder van woonruimte (tweezijdige bemiddeling). Tweezijdige bemiddeling is bezwaarlijk omdat de huurbemiddelaar dan zowel de belangen van de verhuurder als die van de huurder behartigt, terwijl die belangen lang niet altijd parallel lopen en zelfs tegenstrijdig kunnen zijn. Een ander bezwaar tegen tweezijdige bemiddeling is dat de huurbemiddelaar dubbele courtage kan rekenen.²³ Onder loon moet worden verstaan alle kosten die de huurbemiddelaar maakt in het kader van de uitvoering van de bemiddelingsovereenkomst, ongeacht de naam die de huurbemiddelaar aan deze kosten geeft. Denk hierbij aan: administratiekosten, contractkosten, marketingkosten, verhuurkosten, dienstverleningskosten, commissiekosten, advieskosten, makelaarskosten, courtage en eenmalige kosten huurder.²⁴
21. Uit het feitencomplex blijkt dat De Huissleutel bij consument-huurders inschrijfkosten en contractkosten in rekening bracht ter hoogte van EUR 35 respectievelijk EUR 302,50, terwijl zij werkzaamheden verricht voor zowel de consument-huurder als de verhuurder. Deze kosten kwalificeren als loon (verboden bemiddelingskosten) en De Huissleutel heeft derhalve bemiddelingskosten (loon) bij consument-huurders in rekening gebracht, terwijl zij daar geen recht op had.

6.2.2 Professionele toewijding

22. Het in rekening brengen van verboden bemiddelingskosten is een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193b, tweede lid, BW.
23. Ingevolge artikel 6:193b, tweede lid, BW verricht een handelaar een oneerlijke handelspraktijk als hij handelt in strijd met de vereisten van professionele toewijding en het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen dat hij anders niet had genomen.
24. Professionele toewijding is het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die

²⁰ Dossierstuk 14, ACM/IN/464414, 17-02-2020, Reactie informatieverzoek (dossiers).

²¹ Dossierstuk 17, ACM/UIT/530337, 12-03-2020, VvA vastlegging website, p. 19.

²² Dossierstuk 25, ACM/UIT/531857, 14-04-2020, VvA vastlegging website, p. 28, 32-33 en 38.

²³ Zie randnummers 58 – 64 van het onderzoeksrapport.

²⁴ *Kamerstukken II*, 2014/15, 34207, 3, p. 1.

handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken (artikel 6:193a, lid 1, onder f, BW).

25. De wet verbiedt huurbemiddelaars om aan consument-huurders loon in rekening te brengen voor werkzaamheden in het kader van de totstandkoming van de huurovereenkomst. Indien een huurbemiddelaar dit toch doet, handelt hij in strijd met de vereisten van de professionele toewijding.
26. In aanvulling daarop kan voor de invulling van de professionele standaard aansluiting worden gezocht bij de Algemene Consumenten Voorwaarden Makelaardij (ACV). De ACV bevat een algeheel verbod op tweezijdige bemiddeling, en gaan daarmee zelfs verder dan de wet.²⁵ Dit betekent dat een huurbemiddelaar enkel voor de consument-huurder óf de verhuurder zou mogen optreden.
27. Daarnaast hebben de brancheorganisaties zich mede naar aanleiding van de uitspraak van de Hoge Raad²⁶ en de verduidelijking van de wetgeving vanuit het ministerie van BZK²⁷ meerdere keren in de media uitgesproken tegen tweezijdige courtagerekening bij tweezijdige bemiddeling.²⁸ Ten slotte heeft ook de ACM zich meerdere keren geuit over verboden bemiddelingskosten.²⁹
28. Gelet op het voorgaande handelde De Huissleutel in strijd met de professionele standaard in de huurbemiddelingsbranche door bij tweezijdige bemiddeling bemiddelingskosten in rekening te brengen bij de consument-huurder. De Huissleutel heeft derhalve in strijd gehandeld met de vereisten van professionele toewijding.

6.2.3 Transactietoets — besluit dat de consument anders niet genomen had

29. Om het in rekening brengen van verboden bemiddelingskosten te kwalificeren als een oneerlijke handelspraktijk bedoeld in artikel 6:193b, tweede lid, BW moet ook de voorwaarde zijn vervuld dat de gemiddelde consument, doordat bij hem ten onrechte bemiddelingskosten in rekening zijn gebracht, een besluit over een overeenkomst heeft genomen of had kunnen nemen dat hij anders niet had genomen. Hierbij wordt het economische gedrag van de consument beïnvloed, waardoor het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit over een overeenkomst te nemen merkbaar is of kan worden beperkt. Dit is de zogenoemde transactietoets.
30. De werkwijze van De Huissleutel komt erop neer dat zij de huurbemiddelaar en consument-huurder van elkaar afschermt en het daardoor onmogelijk maakt dat zij rechtstreeks met elkaar in contact treden om over de totstandkoming van een huurovereenkomst te onderhandelen. De consument-huurder wordt hierdoor in een afhankelijke positie gebracht ten opzichte van De Huissleutel. Hij heeft praktisch geen andere optie dan de bemiddeling van De Huissleutel te accepteren, en dus ook de door haar in rekening gebrachte kosten. Dit geldt temeer gelet op de huidige overspannen woningmarkt.
31. De ACM concludeert in dit geval dan ook dat sprake is van beïnvloeding van het gedrag van de consument, waardoor het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te

²⁵ De ACV is afgesloten door brancheorganisaties Vastgoedpro, VBO, NVM, VEH en de Consumentbond.

²⁶ ECLI:NL:HR:2015:3099.

²⁷ Kamerstukken II 2014/15, 34207, 3, p. 3 en 4.

²⁸ Te vinden via: <https://www.vastaoedactueel.nl/nieuws/2782-vbo-makelaar-blij-met-wetswijzigingbemiddelingskosten-huur>: <https://www.trouw.nl/home/de-schimmiae-praktijken-van-miin-huurmakelaar~ab03d052/>: <https://www.bnr.nl/nieuws/10007659/zo-kriia-ie-ie-huurbemiddelingskosten-weer-terua>: <https://kassa.bnnvara.nl/aemist/nieuws/bemiddelaars-ontduiken-teruavorderina-bemiddelingskosten> en <https://www.nu.nl/wonen/4877141/er-wordt-misbruik-aemaakt-van-afhankelijkheid-huurders.html>.

²⁹ Zie randnummers 4 - 8 en 69 van het onderzoeksrapport.

nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt. De gemiddelde consument kan hierdoor een besluit over een overeenkomst nemen dat hij anders niet had genomen.

6.3 Conclusie – overtreding oneerlijke handelspraktijk

32. Gelet op het voorgaande concludeert de ACM dat De Huissleutel van in ieder geval 11 juni 2019 tot 1 maart 2020 bij consument-huurders bemiddelingskosten in rekening heeft gebracht, terwijl zij daarop geen recht heeft. Hiermee heeft zij in strijd gehandeld met de professionele toewijding.
33. De ACM stelt vast dat De Huissleutel in voornoemde periode in strijd heeft gehandeld met artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW. Uit het feitencomplex blijkt dat het in rekening brengen van de verboden bemiddelingskosten bij consument-huurders vaste praktijk was. Door deze overtreding zijn collectieve belangen van consumenten geraakt en is sprake van een inbreuk als bedoeld in artikel 1.1, aanhef en onder 1, Whc.

7 Beoordeling – gelijkheidsbeginsel

34. De Huissleutel stelt dat de ACM in strijd handelt met het verbod van willekeur en het gelijkheidsbeginsel en verwijst daarbij naar rechtsoverwegingen 12.1 t/m 12.3 van de uitspraak van de voorzieningenrechter van de Rechtbank Rotterdam van 25 juli 2019.³⁰ Zij noemt daarbij acht huurbemiddelaars in Tilburg die volgens De Huissleutel ook als overtreder zijn aan te merken.
35. De voorzieningenrechter overwoog in haar voorlopig oordeel dat de ACM niet in redelijkheid heeft kunnen besluiten tot handhavend optreden jegens verzoekster, zonder actie te ondernemen tegen een substantieel aantal directe concurrenten van verzoekster.³¹ Voorop staat dat de ACM een beperkte onderzoekscapaciteit heeft, waardoor het niet mogelijk is tot handhaving over te gaan tegen iedere huurbemiddelaar die de wet overtreedt. Uit de rechtspraak volgt dat de ACM zelf mag beslissen hoe zij haar onderzoekscapaciteit inzet en dus een selectie mag maken van huurbemiddelaars tegen wie zij gaat handhaven. Om de huurbemiddelaars te selecteren tegen wie zij wilde gaan handhaven, heeft de ACM een set van zes selectiecriteria opgesteld en toegepast op landelijk niveau. In de definitieve uitspraak oordeelt de rechter dat de ACM in dit kader niet willekeurig heeft gehandeld.
36. In het selectiedocument licht de ACM toe hoe zij tot een selectie van huurbemiddelaars komt om nader onderzoek te doen. Hieruit volgt nog niet welk instrument zal worden toegepast. De Huissleutel motiveert niet waarom zij het selectie criterium “grootte” niet geschikt acht in het kader van het opleggen van een boete. Er worden 5 punten toegekend wanneer een huurbemiddelaar in de top 15 van Pararius staat. Deze huurbemiddelaars hebben de meeste advertenties op Pararius en bereiken hierdoor een groot aantal consument-huurders die misleid kunnen worden indien bij hen bemiddelingskosten in rekening wordt gebracht.
37. De ACM concludeert dat zij niet in strijd handelt met het verbod van willekeur en het gelijkheidsbeginsel door een boete op te leggen aan De Huissleutel.

³⁰ Kenmerk ACM/UIT/539533, Verslag hoorzitting De Huissleutel, p. 4.

³¹ Uitspraak van de voorzieningenrechter Rechtbank Rotterdam, 25 juli 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:6011, r.o. 12.3.

8 Boete

38. De ACM heeft in paragraaf 33 vastgesteld dat De Huissleutel artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW heeft overtreden. Bij het vaststellen van de hoogte van een boete betreft de ACM de verwijtbaarheid van de overtreder, de ernst van de overtreding en de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.³² Daarbij neemt de ACM het evenredigheidsbeginsel in acht.³³ De Boetebeleidsregel ACM 2014³⁴ (hierna: 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 deze evenredig is met het oog op de gepleegde overtreding. Daarnaast hanteert de ACM het uitgangspunt dat de boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andere overtreders.
39. Op grond van de Boetebeleidsregel stelt de ACM een basisboete vast binnen de bandbreedte van de boetecategorie waarin de overtreden bepaling is ingedeeld.³⁵ Na vaststelling van de basisboete beoordeelt de ACM of er sprake is van eventuele boete verhogende of verlagende omstandigheden.³⁶ Tot slot beziet de ACM de draagkracht van de overtreder.³⁷

8.1 Mate van verwijtbaarheid

40. Voorop staat de eigen verantwoordelijkheid van marktpartijen om de geldende wet- en regelgeving na te leven. Als uitgangspunt geldt daarom dat De Huissleutel zelf verantwoordelijk is voor het in rekening brengen van bemiddelingskosten. Daarnaast zijn er geen feiten of omstandigheden bekend op grond waarvan moet worden vastgesteld dat De Huissleutel niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor de vastgestelde overtreding.
41. Gezien het voorgaande concludeert de ACM dat de overtreding De Huissleutel ten volle te verwijten is.

8.2 Ernst van de overtreding

42. Bij de bepaling van de ernst van de overtredingen is allereerst relevant dat met de Whc en de regelgeving over oneerlijke handelspraktijken in het BW wordt beoogd een hoog niveau van consumentenbescherming te bewerkstelligen. Het niet naleven van deze regels kan grote schade toebrengen aan individuele consumenten, maar ook aan het consumentenvertrouwen in het 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 de onderhavige overtredingen moet dan ook worden uitgegaan van boetes die in verhouding staan tot deze factoren.

³² Artikel 5:41 en 5:46 Awb.

³³ Artikel 3:4 Awb.

³⁴ Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken van 4 juli 2014, nr. WJZ/14112617, met betrekking tot het opleggen van bestuurlijke boetes door de Autoriteit Consument en Markt (Boetebeleidsregel ACM 2014), *Stcrt.* 2014 nr. 19776, laatstelijk gewijzigd bij Beleidsregel van de Minister van Economisch Zaken van 28 juni 2016, nr. WJZ/16056097, houdende wijziging van de Boetebeleidsregel ACM 2014, *Stcrt.* 2016 nr. 34630.

³⁵ Artikel 2.5, eerste en tweede lid, Boetebeleidsregel.

³⁶ Artikel 2.8, eerste lid, 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel.

³⁷ Artikel 5:46, tweede lid, Awb.

43. Uit de feiten en gedragingen zoals weergegeven in het rapport en de mondelinge toelichting van De Huissleutel hierop volgt dat De Huissleutel in ieder geval in de periode van 11 juni 2019 tot 1 maart 2020 ten onrechte EUR 302,50 contractkosten en EUR 35 inschrijfkosten bij consument-huurders in rekening bracht. In de periode 11 juni 2019 tot 14 januari 2020 zijn er 270 huurovereenkomsten tot stand gekomen door bemiddeling van De Huissleutel.³⁸ De consument-huurder verkeert in een afhankelijke en daardoor kwetsbare positie ten opzichte van De Huissleutel. Deze kwetsbaarheid wordt versterkt door de huidige overspannen woningmarkt. Deze oneerlijke handelspraktijk brengt schade toe aan het consumentenvertrouwen en in het bijzonder aan het consumentenvertrouwen in de huurwoningbranche. Daarnaast hebben meerdere consument-huurders door de overtreding daadwerkelijk schade geleden. Zij hebben immers onverschuldigd bemiddelingskosten aan De Huissleutel betaald.
44. Gezien het voorgaande concludeert de ACM dat De Huissleutel een ernstige overtreding heeft begaan.

8.3 Vaststelling van de basisboete

45. Artikel 6:193b, tweede lid, BW is in de Boetebeleidsregel ingedeeld in boetecategorie III. Dat betekent dat de ACM voor overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW een basisboete vaststelt tussen EUR 150.000 en EUR 600.000.³⁹
46. Een basisboete tussen EUR 150.000 en EUR 600.000 zou onevenredige gevolgen hebben voor De Huissleutel. Uit de jaarrekening 2019⁴⁰ blijkt dat De Huissleutel een netto jaaromzet van heeft van EUR [VERTROUWELIJK] en een winst van EUR [VERTROUWELIJK]. Nu boetecategorie III in het onderhavige geval geen passende beboeting toelaat, past de ACM de naast lagere categorie (II) toe.⁴¹ Dat betekent dat de ACM een basisboete vaststelt tussen EUR 75.000 en EUR 300.000.
47. De ACM acht, alle hiervoor genoemde omstandigheden in aanmerking genomen, in dit geval een totale boete van EUR 100.000 passend en evenredig voor de in paragraaf 6.3 vastgestelde overtreding. Enerzijds doet een boete van EUR 100.000 recht aan de ernst van de overtreding en gaat er een afschrikwekkende werking van uit. Anderzijds wordt met deze boete rekening gehouden met de aard en omvang van de overtreder.

8.4 Boeteverhogende of -verlagende omstandigheden

48. De ACM zijn geen bijkomende omstandigheden bekend die een verhoging of verlaging ten opzichte van de basisboete rechtvaardigen. Voor zover De Huissleutel meent dat haar medewerking aan het onderzoeks- en sanctietraject de boete dient te matigen, kan dat haar niet baten. Deze medewerking ging immers niet verder dan waartoe De Huissleutel wettelijk was gehouden.

³⁸ Dossierstuk 8, ACM/IN/ 459967, Reactie informatievordering, 30-1-2020.

³⁹ Jaarrekening 2019 (kenmerk ACM/IN/526328): De Huissleutel heeft een netto jaaromzet van EUR [VERTROUWELIJK]. Gelet op artikel 2.5, eerste lid, Boetebeleidsregel komt de bandbreedte daarmee uit op EUR 150.000 tot 600.000.

⁴⁰ Zie voetnoot 39

⁴¹ Artikel 2.5, derde lid, Boetebeleidsregel.

8.5 Draagkracht De Huissleutel

49. De Huissleutel heeft aangegeven een boete niet te kunnen dragen. Ter onderbouwing van dit verzoek heeft De Huissleutel financiële gegevens overgelegd.⁴²
50. De ACM concludeert dat deze gegevens geen aanleiding geven om de basisboete te matigen. Uit de gegevens blijkt dat De Huissleutel tot en met 2019 solvabel en liquide was, een stabiele omzet behaalde en winstgevend was. Ondanks herhaald verzoek van de ACM⁴³ heeft De Huissleutel geen inzicht verschaft in haar cashflow en overige financiële omstandigheden over 2020 danwel haar prognoses voor 2021. De ACM ziet in de aangeleverde gegevens niet dat De Huissleutel een boete van EUR 100.000 niet kan dragen.

8.6 Vaststellen van de boete

51. Gelet op het vorenstaande stelt de ACM de boete vast op EUR 100.000.

9 Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

legt een boete op van EUR 100.000 aan De Huissleutel B.V., statutair gevestigd te Tilburg, wegens overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, BW.

Den Haag, **2 maart 2021**

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze:

w.g.

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

Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.

⁴² Kenmerken ACM/IN/526328, ACM/IN/535268, ACM/IN/553554 en ACM/IN/555732.

⁴³ Kenmerken ACM/UIT/538266, ACM/UIT/540045, ACM/UIT/540841, ACM/UIT/543835, ACM/UIT/544022 en ACM/INT/414532.

Bijlage 1 - Juridisch kader

Wet handhaving consumentenbescherming

Artikel 1.1

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

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

Artikel 2.2

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

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 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.

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 3:4

1. Het bestuursorgaan weegt de rechtstreeks bij het besluit betrokken belangen af, voor zover niet uit een wettelijk voorschrift of uit de aard van de uit te oefenen bevoegdheid een beperking voortvloeit.
2. De voor een of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit mogen niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen.

Artikel 5:41

Het bestuursorgaan legt geen bestuurlijke boete op voor zover de overtreding niet aan de overtreder kan worden verweten.

Artikel 5:46

1. De wet bepaalt de bestuurlijke boete die wegens een bepaalde overtreding ten hoogste kan worden opgelegd.
2. Tenzij de hoogte van de bestuurlijke boete bij wettelijk voorschrift is vastgesteld, stemt het bestuursorgaan de bestuurlijke boete af op de ernst van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. Het bestuursorgaan houdt daarbij zo nodig rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.

Burgerlijk Wetboek

Boek 6, artikel 193b

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.

Boetebeleidsregel ACM 2014

Artikel 2.2

De hoogte van de basisboete wordt, voor zover van toepassing, in ieder geval afgestemd op:

- a. de ernst van de overtreding,
- b. de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, en
- c. de duur van de overtreding.

Artikel 2.5

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

Categorie III Boetebandbreedte tussen € 150.000 en € 600.000

2. In Bijlage 2 worden de bepalingen ter zake waarvan in geval van overtreding een bestuurlijke boete kan worden opgelegd, ingedeeld in de daarbij aangewezen boetecategorie.

Artikel 2.8

1. Bij de vaststelling van de bestuurlijke boete beziet de ACM of sprake is van boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden.
2. De ACM bepaalt in redelijkheid de mate waarin de betrokken omstandigheid leidt tot een verhoging of verlaging van de basisboete.

Artikel 2.9

1. Boeteverhogende omstandigheden zijn in ieder geval:
 - a. de omstandigheid dat de ACM of een andere bevoegde autoriteit, waaronder de Europese Commissie of een rechterlijke instantie, reeds eerder onherroepelijk een zelfde of een vergelijkbare door de overtreder begane overtreding heeft vastgesteld,
 - b. de omstandigheid dat de overtreder het onderzoek van de ACM heeft belemmerd,
 - c. de omstandigheid dat de overtreder tot de overtreding heeft aangezet of een leidinggevende rol heeft gespeeld bij de uitvoering daarvan,
 - d. de omstandigheid dat de overtreder gebruik heeft gemaakt van, of voorzien in, controle- of dwangmiddelen ter handhaving van de te beboeten gedraging.

Artikel 2.10

Boeteverlagende omstandigheden zijn in ieder geval:

- a. de omstandigheid dat de overtreder anders dan in het kader van de Beleidsregel clementie, verdergaande medewerking aan de ACM heeft verleend dan waartoe hij wettelijk gehouden was,
- b. de omstandigheid dat de overtreder uit eigen beweging degenen aan wie door de overtreding schade is berokkend, schadeloos heeft gesteld.