



Besluit

Ons kenmerk : ACM/UIT/575272
Zaaknummer : ACM/21/053103
Datum : 26 april 2022

Samenvatting

In dit besluit heeft de ACM vastgesteld dat [vertrouwelijk] als eigenaar van de eenmanszaak Scorpion - handelend onder de naam Travelance - consumenten heeft misleid en onder druk heeft gezet om te betalen voor een reisvoucher waar ze niet om hebben gevraagd. Voor deze overtredingen legt de ACM een boete op van EUR 50.000.

Agressieve verkoop en misleiding zijn verboden

Het is het verboden consumenten onder druk te zetten om iets te kopen of te betalen voor een ongeraagd product. Dit wordt agressieve verkoop genoemd. Bedrijven mogen consumenten ook niet misleiden bij de verkoop van een product of dienst. Deze gedragingen zijn ernstig. Zij schaden het consumentenvertrouwen. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) treedt op als zij vaststelt dat bedrijven aan agressieve verkoop of misleiding doen.

Travelance doet aan agressieve verkoop en misleidt consumenten

[vertrouwelijk] verkoopt onder de naam Travelance reisvouchers voor stedentrips. Voor de verkoop van reisvouchers heeft Travelance een callcenter ingeschakeld. Dit callcenter belt consumenten op met als doel het verkopen van reisvouchers. De ACM heeft 178 klachten van consumenten ontvangen over Travelance. Naar aanleiding van deze klachten is de ACM een onderzoek gestart naar Travelance. Volgens de ACM heeft [vertrouwelijk] met zijn bedrijf consumenten misleid en flink onder druk gezet om te betalen voor een product waar ze niet om hebben gevraagd. Travelance benaderde telefonisch meer dan 1.500 consumenten. [vertrouwelijk] heeft volgens eigen opgave ruim [vertrouwelijk] in rekening gebracht bij consumenten. Hij heeft minstens [vertrouwelijk] ontvangen aan betalingen door consumenten.

Agressieve verkoop

Consumenten zijn door Travelance vaak meerdere keren onder druk gezet om te betalen voor een reisvoucher terwijl zij geen reisvoucher hebben gekocht. Consumenten hebben in het telefoongesprek alleen aangegeven meer informatie over de aanbieding voor een reisvoucher te willen ontvangen. Er komt dan geen overeenkomst tot stand waar Travelance de consument aan kan houden. Travelance heeft ook via een incassobureau consumenten meermaals onder druk gezet te betalen voor een reisvoucher waar zij niet om hebben gevraagd. Dit is niet toegestaan. Bovendien was het niet mogelijk voor consumenten om via de website van Travelance met de reisvoucher een stedentrip te boeken.

Misleiding

Consumenten zijn op twee manieren misleid. Ten eerste is consumenten aan het begin van het telefoongesprek niet verteld dat Travelance een reisvoucher wilde verkopen. Dit had wel moeten. Ten tweede zijn consumenten misleid omdat ze geen of onduidelijke informatie kregen over de steden waaruit ze konden kiezen en over de prijs van de stedentrip. Dit mag niet. Voordat een consument besluit een reisvoucher te kopen moet duidelijk zijn uit welke steden hij kan kiezen en wat de prijs is. Dit is belangrijke informatie die niet mag ontbreken in een verkoopgesprek. Zonder deze informatie kan de consument geen weloverwogen beslissing nemen.

Boete

[vertrouwelijk] heeft, handelend onder de naam Travelance, aan agressieve verkoop gedaan en consumenten misleid. Consumenten zijn hierdoor geschaad omdat zij zich gedwongen voelden te betalen voor een reisvoucher waarom zij niet hadden gevraagd. [vertrouwelijk] was op de hoogte van klachten van consumenten hierover, maar hij ging toch door met het innen van onterechte vorderingen. Ook toen de ACM hem daarop aansprak. De ACM legt in dit besluit aan [vertrouwelijk] een boete op van EUR 50.000.

1. Verloop van de procedure

1. Op 16 september 2021 heeft de ACM een onderzoeksrapport¹ (hierna: rapport) als bedoeld in artikel 5:48 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) opgemaakt. Uit het onderzoeksrapport volgt dat [vertrouwelijk] oneerlijke handelspraktijken heeft verricht. [vertrouwelijk] heeft daarmee in strijd gehandeld met de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc). Op 16 september 2021 heeft de ACM het onderzoeksrapport aan [vertrouwelijk] gezonden.²
2. Op 25 oktober 2021 heeft [vertrouwelijk] in reactie op het rapport zijn schriftelijke zienswijze³ aan de ACM gestuurd. Hij gaf daarbij aan af te zien van de hoorzitting die stond gepland op 4 november 2021.
3. Op 16 november 2021 is [vertrouwelijk] in de gelegenheid gesteld om naar aanleiding van zijn schriftelijke zienswijze contact op te nemen met de ACM en een afspraak te maken voor telefonisch overleg.⁴ Op 24 november 2021 heeft de ACM dit verzoek aan [vertrouwelijk] herhaald.⁵ Op 16 december 2021 heeft [vertrouwelijk] per e-mail bericht dat hij op 20 december 2021 een afspraak zou maken voor telefonisch overleg.⁶ Dit heeft [vertrouwelijk] niet gedaan.
4. Op 27 oktober 2021 heeft de ACM [vertrouwelijk] verzocht financiële gegevens te verstrekken.⁷ [vertrouwelijk] heeft niet gereageerd op dit verzoek. Op 24 november 2021 heeft de ACM dit verzoek herhaald.⁸ [vertrouwelijk] heeft op 16 december 2021 per e-mail laten weten de financiële gegevens op 20 december 2021 aan te leveren.⁹ Dit is niet gebeurd.

¹ ACM/UIT/558378.

² ACM/UIT/561339.

³ ACM/IN/653776.

⁴ ACM/UIT/565310.

⁵ ACM/UIT/565949.

⁶ ACM/IN/665686.

⁷ ACM/UIT/563222.

⁸ ACM/UIT/565949.

⁹ ACM/IN/665686.

2. Betrokken partij

5. [vertrouwelijk] is eigenaar van de eenmanszaak Scorpion. Scorpion is sinds 1 januari 2019 actief op het terrein van bemiddeling bij de in- en verkoop van reizen.¹⁰ [vertrouwelijk] handelt onder de naam Scorpion en onder de naam Travelance.¹¹

3. Feiten

6. De ACM baseert de beoordeling op de volgende feiten en omstandigheden.
7. [vertrouwelijk] heeft over zijn onderneming verklaard¹² dat hij consumenten telefonisch heeft benaderd voor de verkoop van een reisvoucher voor een stedentrip. De stedentrip bestaat uit een vliegreis voor twee personen, een hotelovernachting in een vier- of vijfsterrenhotel en de transfer van en naar het vliegveld.
8. Consumenten kunnen na betaling van het bedrag dat in rekening werd gebracht¹³ de reisvoucher binnen een jaar¹⁴ na uitgifte verzilveren. Voor de telefonische verkoop van de reisvoucher heeft [vertrouwelijk] een callcenter ingeschakeld.¹⁵ Het callcenter maakte gebruik van een bescrypt.¹⁶ De telefonische verkoop van de reisvoucher vond plaats in ieder geval van 2 juli 2020 tot en met 19 februari 2021.¹⁷
9. Begin januari 2021 heeft [vertrouwelijk] het incassobureau [vertrouwelijk] ingeschakeld voor de invordering van betalingen van de reisvouchers.¹⁸ Volgens opgave van [vertrouwelijk] heeft hij de vordering op 265 consumenten ter incasso overgedragen.¹⁹
10. De ACM heeft in een informatieverzoek gespreksopnames van volledige telefoongesprekken waarin aan consumenten een reisvoucher is aangeboden, opgevraagd uit de periode juni tot en met november 2020.²⁰ In totaal heeft [vertrouwelijk] achttien audio-opnames van telemarketinggesprekken overgelegd.²¹ Het betreft gesprekken gevoerd in de periode september 2020 tot en met februari 2021. De ACM heeft vijf van deze telemarketinggesprekken schriftelijk uitgewerkt.²² Ter illustratie is de transcriptie van één van deze gesprekken vermeld in de Bijlage bij dit besluit.

¹⁰ ACM/IN/644688 (KvK-uittreksel).

¹¹ ACM/IN/607552 en verwijzingen in Rapport, ACM/UIT/558378, randnr. 12.

¹² ACM/IN/607552.

¹³ De reisvoucher kostte in periode 2 juli 2020 t/m 10 november 2020 EUR 99, en in periode 11 november 2020 t/m 19 februari 2021 EUR 149. Zie ACM/IN/607552, bijlagen 3 en 4.

¹⁴ Zie Bescrypt, ACM/IN/607552, bijlage 3; ACM/INT/429273 en ACM/INT/429274. Er zijn ook telefoongesprekken gevoerd o.a. op resp. 19 januari 2021, 16 en 17 februari 2021, waarin een verzilvertermijn van 2 jaar is genoemd. Zie ACM/INT/429276, ACM/INT/429277 en ACM/INT/429278.

¹⁵ Overeenkomst Scorpion - callcenter [vertrouwelijk] d.d. 1 juni 2020 ACM/IN/607552, bijlage 5.

¹⁶ ACM/IN/607552, bijlage 3.

¹⁷ ACM/IN/607552.

¹⁸ Overeenkomst [vertrouwelijk] - Scorpion, ACM/IN/607556.

¹⁹ ACM/IN/607552, bijlage 4.

²⁰ ACM/UIT/547826.

²¹ ACM/IN/607552, bijlage 2, en ACM/IN/607556, bijlage Bandopnamen.

²² ACM/INT/429273, ACM/INT/429274, ACM/INT/429276, ACM/INT/429277 en ACM/INT/429278.

11. Alle door [vertrouwelijk] toegezonden telemarketinggesprekken verlopen volgens eenzelfde stramien. De gesprekken worden gevoerd door een medewerker die namens Travelance belt.²³ Deze hanteert een belscript.²⁴
12. Het gesprek verloopt aldus. Aan het begin van het gesprek checkt de medewerker of hij met de juiste persoon spreekt. Als dat het geval blijkt, vertelt de medewerker de consument dat hij hem belt "om te bedanken" voor deelname aan het invullen van een enquête over vakantie en vrijetijdsbestedingen. Als dank voor deelname krijgt de consument een stedentrip aangeboden voor twee personen inclusief vlucht. Er is keuze uit 7 vakantie bestemmingen. De medewerker zegt dat de consument binnen 48 uur een e-mail ontvangt met alle informatie en de inloggegevens van de website van Travelance. Op de website kan hij meer informatie over de reizen lezen. Pas op een later moment in het gesprek vermeldt de medewerker dat hij de reis mag aanbieden voor een eenmalig bedrag van EUR 99,- of EUR 149,-.²⁵ Als het aanbod bevalt, moet de consument binnen 14 dagen het genoemde bedrag betalen om de voucher te verzilveren. Mocht de consument geen gebruik willen maken van de aanbieding, dan dient hij dit "binnen de 14 dagen bedenktijd" per e-mail of telefonisch aan Travelance door te geven. De medewerker zegt met nadruk tegen de consument: "dus u krijgt de gelegenheid om eerst te zien dan te geloven en dan te beslissen !!!".²⁶ Tot slot start de medewerker een *voicelog* waarin hij de persoonsgegevens van de consument verifieert en een korte samenvatting van de aanbieding geeft.
13. In de praktijk ontvangt de consument kort na het telefoongesprek eerst een welkomst-e-mail en - binnen 48 uur na het telefoongesprek - een tweede e-mail met inloggegevens voor de website van Travelance en een factuur.²⁷ In beide e-mails wordt aangegeven dat er eenmalig EUR 99,- of EUR 149,- moet worden betaald. In de welkomst-e-mail staat erbij vermeld dat mocht de consument geen gebruik wil maken van het aanbod hij dit "binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen" aan Travelance bekend moet maken.²⁸
14. Van oktober 2020 tot en met maart 2021 heeft de ACM meldingen ontvangen van consumenten over de handelspraktijken van [vertrouwelijk].²⁹ Een aantal consumenten dat een melding maakte, is door de ACM benaderd met het verzoek om een vragenlijst in te vullen.³⁰ Zes consumenten hebben hieraan meegewerkt.³¹
15. Uit de meldingen aan de ACM en de ingevulde vragenlijsten volgt dat een aantal consumenten die geen reisvoucher wilde kopen, circa twee weken na het eerste telefoongesprek, is gebeld door een medewerker van Travelance. In dat telefoongesprek werden de consumenten verzocht te betalen. Vervolgens ontvingen consumenten ook per e-mail betalingsherinneringen van Travelance, en vanaf januari 2021 werden zij tot betaling gemaand door incassobureau [vertrouwelijk]. De consumenten werden dus flink onder druk gezet om te betalen.
16. Ook consumenten die na het eerste telefoongesprek géén welkomst e-mail van Travelance ontvingen, werden circa twee weken later gebeld door Travelance met de mededeling dat ze moesten betalen voor de reisvoucher. Ook zij ontvingen betalingsherinneringen per e-mail van

²³ ACM/IN/607552, bijlage 2, en ACM/IN/607556, bijlage Bandopnamen.

²⁴ ACM/IN/607552, bijlage 3. Het overgelegde belscript bevat de tekst van de callcentermedewerker tot het moment van de *voicelog*. De tekst van de medewerker daarna, tijdens het gedeelte van de *voicelog*, staat niet in dit belscript.

²⁵ ACM/IN/607552. De hoogte van dit bedrag hangt af van de periode waarin de consument is benaderd door Travelance. Zie voetnoot 13 van dit besluit.

²⁶ In het belscript is de tekst "dus u krijgt de gelegenheid" vetgedrukt en onderstreept.

²⁷ ACM/IN/607552, bijlage 6.

²⁸ ACM/IN/607552, bijlage 6.

²⁹ ACM/INT/427906.

³⁰ ACM/UIT/549423.

³¹ ACM/IN/587980 (reactie consument 1), ACM/IN/587985 (reactie consument 2), ACM/IN/587991 (reactie consument 3), ACM/IN/589420 (reactie consument 4), ACM/IN/589422 (reactie consument 5) en ACM/IN/589899 (reactie consument 6).

Travelance en vanaf januari 2021 ook aanmaningen van [vertrouwelijk]. Ook deze consumenten werden flink onder druk gezet te betalen.

17. Uit de door [vertrouwelijk] verstrekte informatie blijkt dat een groot aantal consumenten, in ieder geval 1.621 personen, telefonisch is benaderd door Travelance. [vertrouwelijk] heeft een bedrag van ruim [vertrouwelijk] bij consumenten in rekening gebracht.³² Hiervan is in ieder geval [vertrouwelijk] betaald door consumenten aan [vertrouwelijk].³³ Bij raadpleging van de website van Travelance heeft de ACM geconstateerd dat het reisaanbod feitelijk beperkt was tot één bestemming met zeer beperkte beschikbaarheid. De ACM heeft geen aanwijzingen dat consumenten daadwerkelijk via de website van Travelance een reis konden boeken met de reisvoucher.³⁴
18. Dat het verkoopgesprek verloopt als hiervoor beschreven, blijkt uit een groot aantal meldingen van consumenten³⁵, de reacties van zes consumenten op de vragenlijst van de ACM³⁶, en de audio-opnames van de telefoongesprekken.³⁷

4. Zienswijze [vertrouwelijk]

19. In de schriftelijke zienswijze zet [vertrouwelijk] uiteen hoe hij te werk is gegaan.³⁸ Zijn reactie op de in het rapport geconstateerde overtredingen wordt besproken bij de juridische beoordeling van de handelspraktijken van [vertrouwelijk], in Hoofdstuk 6 van dit besluit.
20. Ten aanzien van zijn werkwijze geeft [vertrouwelijk] aan dat hij een overeenkomst met [vertrouwelijk] heeft gesloten om klanten te werven.³⁹ Vervolgens heeft [vertrouwelijk] een overeenkomst gesloten met een callcenter die voor hem klanten gingen werven. Volgens de overeenkomst die [vertrouwelijk] heeft overgelegd, werft het callcenter klanten namens en voor rekening van Travelance.⁴⁰ Hij heeft ook een overeenkomst gesloten met incassobureau [vertrouwelijk]. Voordat [vertrouwelijk] begon met zijn werkzaamheden, heeft hij onderzoek gedaan naar de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot telefonische verkoop.
21. [vertrouwelijk] geeft aan dat hij tijdens eerdere telefoongesprekken met de ACM heeft gezegd dat hij met Travelance is gestopt om persoonlijke redenen.
22. [vertrouwelijk] stelt dat hij klanten de gelegenheid wil geven alsnog gebruik te maken van het product en dat hij met klanten die zich misleid voelen, afspraken wil maken over eventuele compensatie.

³² ACM/IN/607552, bijlage 4. Met de hiervoor beschreven handelspraktijk in de periode 2 juli 2020 tot en met 19 februari 2021 heeft [vertrouwelijk] volgens eigen opgave een bedrag van [vertrouwelijk] in rekening gebracht. [vertrouwelijk]

³³ Er is betaald op de rekening van Scorpion of die van [vertrouwelijk]. ACM/UIT/557959. Sommige consumenten vermelden bij de bancaire overmaking in het omschrijvingsveld de factuur van Travelance "onder protest" te betalen of woorden van gelijke strekking. ACM/IN/612291, bijlage, Excel regel 288; ACM/INT/429588, regel 396, zie ook regels 196, 356, 487, 550 en 579. Uit rekeningafschriften volgt ook dat een aantal consumenten in het omschrijvingsveld vermeldt annuleringskosten te betalen. ACM/INT/429588, Excel regels 157, 162, 200, 204, 247, 251, 284, 294, 358, 362, 393, 408, 412, 447, 458.

³⁴ ACM/UIT/558378, randnrs. 28-30.

³⁵ ACM/IN/427906.

³⁶ Zie voetnoot 31 van dit besluit.

³⁷ ACM/IN/607552 en ACM/IN/607556.

³⁸ ACM/IN/653776.

³⁹ ACM/IN/656401. Uit deze (ongetekende en ongedateerde) overeenkomst lijkt te volgen dat Travelance op eigen naam reizen van reisorganisatie [vertrouwelijk] aanbiedt.

⁴⁰ ACM/IN/607552, bijlage 5.

5. Bevoegdheid ACM

23. De ACM is bevoegd om toezicht te houden op de naleving van artikel 8.2a en artikel 8.8 Whc. Dit volgt uit artikel 2.2 Whc en Bijlage onderdeel a bij de Whc.
24. De ACM kan handhavend optreden als sprake is van een inbreuk op de Whc, zoals bedoeld in artikel 1.1 Whc. Een inbreuk is een overtreding van de Whc 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 op grond van artikel 2.9, aanhef en onder b, Whc een bestuurlijke boete opleggen.
25. De in het rapport beschreven handelwijze van [vertrouwelijk] brengt schade toe of kan schade toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. De handelwijze vond plaats in het kader van en in vervolg op een reeks telefonische verkoopgesprekken die werden gevoerd in ieder geval van 2 juli 2020 tot en met 19 februari 2021. Volgens het door [vertrouwelijk] verstrekte overzicht zijn er 1.621 consumenten telefonisch benaderd met de aanbieding van Travelance.⁴¹ Hierbij is een bedrag van in totaal [vertrouwelijk] in rekening gebracht.
26. De telefoongesprekken zijn gevoerd aan de hand van een belscript. Het belscript dat [vertrouwelijk] heeft verstrekt aan de ACM, is in ieder geval gebruikt bij de 18 telefoongesprekken waarvan geluidsopnames zijn overgelegd.⁴² Een belscript wordt naar zijn aard ten aanzien van een grote groep consumenten gebruikt. Als een belscript niet voldoet aan de consumentenwetgeving, is sprake van een structurele tekortkoming. Daarmee is gegeven dat de collectieve belangen van consumenten in het geding zijn.⁴³
27. Omdat [vertrouwelijk] met zijn handelwijze schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten, is de ACM bevoegd een bestuurlijke boete op te leggen.

6. Juridische beoordeling

6.1 Agressieve handelspraktijk: vragen om onmiddellijke betaling bij ongevraagde toezending

6.1.1. Kader

28. Op grond van artikel 6:193i, aanhef en onder f, BW is het vragen om onmiddellijke betaling van producten die de handelaar heeft geleverd, maar waar de consument niet om heeft gevraagd een agressieve handelspraktijk. Dit is een verboden handelspraktijk (artikel 8.8 Whc).

6.1.2. Beoordeling

29. Omdat [vertrouwelijk] met zijn handelwijze schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve De ACM stelt vast dat in de hiervoor beschreven samenvatting tijdens de *voicelog* de vrijblijvende aard van de Uit het belscript noch de audio-opnames van de telefoongesprekken blijkt dat de consument uitdrukkelijk heeft ingestemd met de aankoop van een reisvoucher. In tegendeel, de consument wordt in het verkoopgesprek voorgehouden dat hij na het telefoongesprek en de

⁴¹ ACM/IN/607552, bijlage 4.

⁴² Echter, het belscript is niet volledig. Hierin ontbreekt de tekst van de 'samenvatting' van de aanbieding die in het telefoongesprek, in het gedeelte van de *voicelog*, wordt gegeven. Zie voetnoot 24 van dit besluit.

⁴³ Cbb 25 augustus 2015, ECLI:NL:CBB:2015:278, r.o. 4.3 en Rb. Rotterdam 6 juli 2017, ECLI:NL:RBROT:2017:5116, r.o. 27.

ontvangst van de informatie-e-mail alle gelegenheid heeft om te beslissen of hij op de aanbieding wil ingaan of niet. Het duidelijkst blijkt de vrijblijvende aard van de aanbieding van Travelance uit deze zin die de callcentermedewerkers standaard gebruiken: “*dus u krijgt de gelegenheid om eerst te zien dan te geloven en dan te beslissen*”.⁴⁴ Voor de totstandkoming van een rechtsgeldige koopovereenkomst is in ieder geval⁴⁵ vereist dat de consument het aanbod van de handelaar aanvaardt. Er kan niet worden geconcludeerd dat hiervan sprake is geweest tijdens de telefoongesprekken die Travelance met consumenten heeft gevoerd.

30. Tijdens, wat Travelance noemt, de korte samenvatting van het gesprek – dit is tijdens de *voicelog* aan het einde van het telefoongesprek - wordt in sneltreinvaart de aanbieding herhaald, gevolgd door de vraag: “*Dat is allemaal duidelijk voor u?*” Als consument hierop met ‘ja’ antwoordt, vervolgt de medewerker direct daarop: “*Deze reisvoucher verzilvert u door de betaling van 149 EUR te voldoen binnen 14 dagen aan onze financiële partner. Deze factuur ontvangt u binnen 48 uur met uw inloggegevens, om uw vakantieaanbieding te zien. Gaat u hiermee akkoord?*” Hierop zegt de consument dan “ja”. Dan volgt direct daarop: “*Mocht u willen afzien van deze aanbieding, dient u dit binnen de wettelijke bedenkttermijn van 14 dagen bij ons bekend te maken per mail of telefoon. U kunt mailen naar [...] of bellen naar [...], maar dat krijgt u ook allemaal opgestuurd hoor. Gaat u hier ook mee akkoord?*” De consument zegt dan “ja”.
31. De ACM stelt vast dat in de hiervoor beschreven samenvatting tijdens de *voicelog* de vrijblijvende aard van de aanbieding die juist werd benadrukt in het gespreksdeel vóóraf aan de *voicelog*, onvermeld blijft. Dit maakt dat de door de medewerker van Travelance zogenoemde samenvatting, geen samenvatting van het gesprek is.
32. In de schriftelijke zienswijze stelt [vertrouwelijk] dat er geen sprake is van agressieve verkoop. Aan het begin van het telefoongesprek wordt namelijk aan de consument gevraagd of de callcentermedewerker gelegen belt. Ook wordt steeds ter controle aan de consument gevraagd of alles duidelijk is. Dit om miscommunicatie te voorkomen.
33. Uit de opnames van de telefoongesprekken blijkt niet dat de consumenten tijdens het telefoongesprek (voorafgaand aan de *voicelog*) mondeling akkoord zijn gegaan met de aankoop van de reisvoucher. Dit was ook niet mogelijk want het onderwerp van de koop was voor de consument nog onvoldoende bepaalbaar.⁴⁶ Het was nog niet duidelijk wat de aanbieding van een reisvoucher voor een stedenreis omvatte. Eerst aan de hand van de website van Travelance kon hij zien wat de aanbieding precies inhield, qua bestemmingen en reisperiodes, en dan beslissen of hij op de aanbieding in wilde gaan of niet.
34. Uit de meldingen van consumenten die door Travelance gebeld zijn blijkt dat zij de aanbieding die in het telefoongesprek werd gedaan, hebben opgevat als een aanbieding waarover zij zich na het gesprek nader konden informeren aan de hand van de door Travelance toe te sturen e-mail en de informatie op de website van Travelance waarvoor een inlogcode zou worden toegestuurd. Op basis van die nadere informatie konden zij volgens de callcentermedewerker beslissen of zij op de aanbieding in wilden gaan, of niet. Een aantal consumenten geeft in zijn/haar melding of in zijn/haar reactie op de vragenlijst expliciet aan dat hij/zij tijdens het telefoongesprek géén overeenkomst is aangegaan.⁴⁷

⁴⁴ Belscript, ACM/IN/607552; transcriptie van telefoongesprek, Bijlage bij dit besluit.

⁴⁵ Art. 6:217, eerste lid, BW. Daarnaast gelden de wettelijke vereisten voor overeenkomsten op afstand (Afdeling 2B van Boek 6 BW).

⁴⁶ Art. 6:227 BW.

⁴⁷ ACM/INT/427906, zie bijv. regels 8, 10, 22, 37-39, 42, 45, 47, 48, 54, 56, 75, 117 en 143; ACM/IN/587991 (reactie consument 3), ACM/IN/589420 (reactie consument 4), ACM/IN/589422 (reactie consument 5) en ACM/IN/589899 (reactie consument 6).

35. Uit de meldingen blijkt ook dat veel consumenten niet zijn ingegaan op het aanbod van Travelance, en dus niet hebben ingestemd met de aankoop van een reisvoucher. Niettemin werden veel consumenten een paar weken na het telefoongesprek door Travelance aangespoord tot betaling en/of zij werden door het incassobureau gemaand tot betaling van een bedrag voor de reisvoucher (vermeerderd met incassokosten). Zij werden gemaand te betalen voor een product - een reisvoucher - waar zij niet om hadden gevraagd. Dit is een agressieve handelspraktijk. Dit is een overtreding van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:93i, aanhef en onder f, BW.
36. In de schriftelijke zienswijze wijst [vertrouwelijk] erop dat hij de consumenten in het telefoongesprek heeft gewezen op “de mogelijkheid [...] om binnen de wet koop op afstand van 14 dagen om de aanbieding ongedaan te maken”.⁴⁸ [vertrouwelijk] stelt dat de callcentermedewerker duidelijk vermeldt dat de consument de mogelijkheid heeft binnen 14 dagen af te zien van de aanbieding. De consument kan hiervoor bellen of e-mailen. Volgens hem wordt er duidelijk aangegeven dat als de consument geen gebruik maakt van de wettelijke bedenkttermijn hij het aangeboden product dient te betalen. De ACM merkt hierover het volgende op. De zogenoemde ‘wettelijke bedenkttermijn’ die de medewerker van Travelance noemt in de telefoongesprekken, wijkt af van de (officiële) wettelijke bedenkttermijn (van 14 dagen) die voor overeenkomsten op afstand geldt. Ten eerste geldt de wettelijke bedenkttermijn als bedoeld in artikel 6:230o BW voor situaties waarin er een (rechtsgeldige) overeenkomst op afstand tot stand is gekomen. Dit is niet het geval bij de aanbieding van reisvouchers door Travelance. Ten tweede heeft een consument bij een (terecht) beroep op de wettelijke bedenkttermijn, recht op terugbetaling.⁴⁹ Daarentegen, gebruikt Travelance de zogenoemde ‘wettelijke bedenkttermijn’ als drukmiddel om de consument te laten betalen voor een product dat hij niet heeft gekocht: als de consument binnen 14 dagen niet reageert, zit hij vast aan de aanbieding en moet hij voor de reisvoucher betalen.
37. [vertrouwelijk] merkt in de schriftelijke zienswijze verder op dat zijn aanbieding eenmalig was en niet een abonnement betreft. [vertrouwelijk] geeft aan dat na het telefonisch verkoopgesprek, de consument een welkomst-e-mail en een e-mail met de factuur ontvangt. Omdat er geen sprake is van de verkoop van een abonnement, maar van een eenmalig product is er geen schriftelijke bevestiging van de consument nodig. Uit beide e-mails volgt volgens [vertrouwelijk] duidelijk dat de consument moet betalen voor de reisvoucher. Alle consumenten die hebben betaald, hebben een vouchercode ontvangen om een stedentrip te boeken. De ACM merkt hierover het volgende op. Voor de beoordeling of er sprake is van een overtreding van artikel 6:193i, aanhef en onder f, BW is van belang of er sprake is van een overeenkomst tussen consument en handelaar, of niet.⁵⁰ Er kan niet worden geconcludeerd dat er in de telefoongesprekken een overeenkomst tot stand kwam tussen Travelance en de consument. Het is hierbij niet relevant dat het ging om een eenmalige aanbieding.

6.1.3. Conclusie

38. De ACM concludeert dat [vertrouwelijk] jegens consumenten een agressieve handelspraktijk in de zin van artikel 6:193i, aanhef en onder f, BW heeft verricht, bestaande uit het vragen om onmiddellijke betaling van een reisvoucher die de consument niet heeft gevraagd. [vertrouwelijk] heeft hiermee artikel 8.8 Whc overtreden.

⁴⁸ ACM/IN/653776, punt 4.

⁴⁹ Artikel 6:230r, eerste lid, BW.

⁵⁰ Vgl. besluit van de ACM van 30 april 2015 in zaak Lecturama, par. 7.2.1 en par. 9.3.2.

6.2 Niet vermelden commerciële doel van het gesprek

6.2.1. Kader

39. Bij de verkoop was sprake van door [vertrouwelijk] kennelijk beoogde overeenkomsten tussen zijn bedrijf en de consument te sluiten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand.
40. De beoogde overeenkomsten kunnen worden aangemerkt als overeenkomsten op afstand in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder e, BW. [vertrouwelijk] diende daarom de bepalingen voor overeenkomsten op afstand tussen handelaren en consumenten in acht te nemen.⁵¹
41. Op grond van artikel 6:230v, zesde lid, eerste zin, BW deelt een handelaar bij het gebruik van de telefoon met als doel het sluiten van een overeenkomst op afstand met een consument aan het begin van het gesprek de identiteit en, voor zover van toepassing, de identiteit van de persoon namens wie hij opbelt, alsmede het commerciële doel van het gesprek mede. Hieruit volgt dat het voor de consument voldoende duidelijk moet zijn dat hij wordt opgebeld met het oog op het sluiten van een overeenkomst op afstand.⁵²

6.2.2. Beoordeling

42. Op grond van artikel 6:230v, zesde lid, eerste zin, BW moet aan het begin van elk telefoongesprek meteen voor de consument duidelijk zijn welk bedrijf belt en dat het doel van het gesprek is om een product te verkopen. Uit de door [vertrouwelijk] aangeleverde telemarketinggesprekken, het belscript, de signalen van ConsuWijzer en Klachtenkompas en de ingevulde vragenlijsten blijkt dat het commerciële doel aan het begin van elk telefoongesprek niet is vermeld door de callcentermedewerker die namens Travelance belt.

Telemarketinggesprekken en belscript

43. Uit de telemarketinggesprekken, getranscribeerde gesprekken en het belscript blijkt dat de consument een stedentrip in het buitenland krijgt aangeboden, omdat hij een vragenlijst heeft ingevuld.⁵³ De consument krijgt eerst de aanbieding te horen en pas op een later moment dat deze aanbieding wordt gedaan voor een bedrag van EUR 99 of EUR 149.⁵⁴ De ACM verwijst als voorbeeld van een telemarketinggesprek door Travelance naar de Bijlage bij dit besluit. Dit bevat een getranscribeerd gesprek.
44. [vertrouwelijk] geeft aan zich aan de regels over koop op afstand te hebben gehouden. Dit zou blijken uit het belscript en de (audio-opnames van de) telemarketinggesprekken. [vertrouwelijk] stelt dat er aan het begin van het gesprek wordt vermeld dat er namens Travelance wordt gebeld. De consument wordt verteld dat hij een stedentrip aangeboden krijgt, omdat hij heeft meegedaan aan een enquête. Er wordt volgens [vertrouwelijk] niet gezegd dat het een gratis cadeau betreft. Als consumenten vragen of zij een prijs hebben gewonnen, geeft de callcentermedewerker duidelijk aan dat het gaat om een aanbieding.

⁵¹ Zoals bepaald in Afdeling 2b van Titel 5 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

⁵² *Kamerstukken II* 2012/13, 33520, nr. 3, p. 52.

⁵³ Zie ACM/IN/607552 en bijlagen, ACM/IN/607556 en bijlagen, ACM/INT/429273, ACM/INT/429274, ACM/INT/429276, ACM/INT/429277 en ACM/INT/429278.

⁵⁴ Zie bijv. ACM/IN/607556, gesprek 186343 (november 2020).

45. De ACM constateert dat uit de beluisterde telemarketinggesprekken, getranscribeerde gesprekken en het belscript niet blijkt dat het commerciële doel aan het begin van het gesprek wordt genoemd. De consument wordt aan het begin van het gesprek voorgespiegeld dat hij als dank voor het invullen van een vragenlijst een reis krijgt aangeboden. Door de woordkeuze: de gebelde krijgt als dank iets aangeboden, wordt de schijn gewekt dat het aanbod kosteloos is. Een consument verwacht doorgaans niet dat hij moet betalen voor iets wat hem 'als dank' wordt aangeboden. Dit blijkt ook uit de beluisterde telemarketinggesprekken: sommige consumenten reageren verrast en opgetogen na het horen van het aanbod van de stedenreis.⁵⁵ Pas later in het gesprek – nadat notabene eerst is gezegd: “*het enige wat u zelf betreft dat is de luchthavenbelasting en eventuele seizoenstoeslag*” - wordt de consument verteld dat hij moet betalen als hij gebruik maakt van de aanbieding.⁵⁶

Signalen ConsuWijzer/Klachtenkompas

46. Ook de signalen die zijn binnengekomen bij ConsuWijzer en Klachtenkompas bevestigen dit beeld. Vanaf oktober 2020 tot en met maart 2021 heeft de ACM 178 meldingen over Travelance ontvangen.⁵⁷ Consumenten geven aan verbaasd en ontstemd te zijn dat zij na het telefoongesprek met Travelance aan een overeenkomst lijken vast te zitten.⁵⁸ Ook volgt uit een aantal meldingen dat consumenten aan het begin van het gesprek de indruk hadden iets gewonnen te hebben.⁵⁹

Ingevulde vragenlijsten

47. De ACM heeft aan consumenten die een melding hadden gemaakt via ConsuWijzer een vragenlijst toegestuurd. Zes consumenten hebben de vragenlijst beantwoord en teruggezonden. Vier consumenten geven aan dat in het begin van het gesprek niet duidelijk was dat Travelance iets wilde verkopen. Zo geven twee consumenten aan dat zij aan het begin van het gesprek dachten een reis te hebben gewonnen waarvoor zij niet hoefden te betalen.⁶⁰

6.2.3. Conclusie

48. Door deze handelwijze beschreven in paragraaf 6.2 heeft [vertrouwelijk] niet voldaan aan zijn verplichting om consumenten aan het begin van het telemarketinggesprek te informeren over het commerciële doel hiervan. Travelance heeft namelijk niet aan het begin van dit gesprek aan de consument verteld dat het doel van het gesprek is hem/haar een product te verkopen. Hiermee overtreedt [vertrouwelijk] artikel 8.2a Whc in combinatie met artikel 6:230v, zesde lid, eerste zin, van het BW.

6.3 Misleidende omissie: ontbreken essentiële informatie

6.3.1. Kader

49. Uit artikel 6:193d BW volgt dat een consument vooraf aan een transactie goed geïnformeerd moet worden om te voorkomen dat hij door een gebrek aan essentiële informatie over het aangeboden product, een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen dat hij, indien hij wel goed was geïnformeerd, niet had genomen. Uit art. 6:193e BW kan worden afgeleid wat essentiële informatie in de zin van art. 6:193d BW is.⁶¹

⁵⁵ Zie bijv. ACM/INT/429273, ACM/INT/429276 en ACM/IN/607556, gesprek 234654 (december 2020).

⁵⁶ Zie bijv. ACM/IN/607556, gesprek 312513 (januari 2021).

⁵⁷ ACM/INT/427906.

⁵⁸ ACM/INT/427906, zie bijv. regels 8, 9, 10, 32, 33, 37, 38, 41, 48.

⁵⁹ Dit blijkt uit 37 meldingen, ACM/INT/427906, zie bijv. regels 8, 15, 16, 19, 24, 29, 30, 33, 37.

⁶⁰ Zie bijv. ACM/IN/587985 (reactie consument 2) en ACM/IN/589899 (reactie consument 6).

⁶¹ *Kamerstukken II* 2006/07, 30928, nr. 3, p. 16.

50. De essentiële informatie moet aan de consument worden verstrekt voordat hij een besluit over een transactie neemt. In dit geval gaat het, naar het oordeel van de ACM, om het besluit dat de consument tijdens het telefoongesprek neemt of kan nemen over het wel of niet (per e-mail) laten toesturen van aanvullende informatie over de aanbieding.^{62 63}

6.3.2. Beoordeling

Ontbreken essentiële informatie

51. De ACM is van oordeel dat bij het telefonisch aanbieden van de reisvoucher essentiële informatie niet, op onduidelijke wijze dan wel te laat aan de consument is verstrekt, zoals bedoeld in artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW. Naar het oordeel van de ACM kan in dit geval de volgende informatie als 'essentiële informatie' worden aangemerkt: de bestemmingen en de prijs.

Bestemmingen van de stedentrips

52. Naar het oordeel van de ACM is er geen dan wel op onduidelijke wijze informatie verstrekt over de bestemmingen. Tijdens de telefoongesprekken wordt de consument niet verteld uit welke steden hij kan kiezen. In het bescrypt staat: "*u kunt kiezen uit 7 vakantie bestemmingen onder andere Spanje, Italië, Hongarije, Turkije blijf maar zo doorgaan*".⁶⁴ Er worden geen steden genoemd, enkel landen. Dit terwijl er een 'stedentrip' wordt aangeboden. Bij het aanbieden van een stedentrip, mag in ieder geval worden verwacht dat de namen van de steden worden genoemd. Het feit dat de aanbieding telefonisch wordt gedaan, staat er in dit geval niet aan in de weg om de bestemmingen te noemen.

53. Uit de opnames van de telefoongesprekken blijkt dat het bescrypt daadwerkelijk is gevolgd (wel verschilt soms de volgorde in het gesprek).⁶⁵ Voor een voorbeeld van een telefoongesprek wordt verwezen naar de Bijlage bij dit besluit.

Prijs

54. [vertrouwelijk] stelt in zijn schriftelijke zienswijze dat tijdens de gesprekken duidelijk wordt gemaakt hoeveel de reisvoucher kost. Ook is volgens hem duidelijk wat de bijkomende kosten zijn. Volgens [vertrouwelijk] volgt dit uit het bescrypt en de gespreksopnames.⁶⁶
55. De consument wordt opgebeld met de mededeling dat de callcentermedewerker hem wil bedanken voor het invullen van een vragenlijst. Hierdoor wordt de suggestie gewekt dat de consument de stedentrip cadeau krijgt. Vervolgens wordt beschreven wat de stedentrip inhoudt (een heen- en terugvlucht voor twee personen, hotelovernachting voor vier tot achtdagen in een vier- of vijfsterren hotel en transfer van het vliegveld naar hotel en weer terug). Daarna wordt de mededeling gedaan "*enige wat uzelf betreft dat is de luchthavenbelastingen eventuele seizoenstoeslag maar dat spreekt wel voor zich he?*"⁶⁷ Op dit moment komt de consument er pas achter dat hij moet betalen voor de stedentrip. Bovendien wordt door het woord 'enige' te gebruiken gesuggereerd dat dit de enige kosten zijn die de consument moet betalen. Dit blijkt niet zo te zijn. Later in het gesprek wordt duidelijk dat de consument moet betalen voor de stedentrip, EUR 99 of EUR 149. In het bescrypt staat "*nou omdat u heeft meegedaan aan onze vragenlijst en wij met ze alle moeilijke*

⁶² In het telefoongesprek reageert de consument op de vraag van de callcentermedewerker of hij instemt met toezending van nadere informatie over de aanbieding. Hij neemt geen besluit tot aankoop. Zie par. 6.1 van dit besluit.

⁶³ Een dergelijk besluit valt ook onder artikel 6:193d BW. Zie arrest HvJ EU in zaak C-281/12 (*Trento Sviluppo*), 19 december 2013, ECLI:EU:C:2013:859, r.o. 36. Hieruit volgt dat de definitie van het begrip 'besluit over een transactie' ruim is. Het omvat niet alleen het besluit om een product al dan niet te kopen maar ook een besluit dat daarmee rechtstreeks verband houdt.

⁶⁴ ACM/IN/607552, bijlage 3.

⁶⁵ ACM/IN/607552 en ACM/IN/607556.

⁶⁶ ACM/IN/653776.

⁶⁷ Bescrypt en audio-opnames, ACM/IN/607552 en ACM/IN/607556.

tijden hebben meegemaakt mogen we de vliegreis voor 2 personen aan u AANBIEDEN voor een 1malige BEDRAG van 99/149 euro.”⁶⁸

56. Door op deze wijze het gesprek te voeren met de consument wordt onduidelijkheid gecreëerd over de prijs. Eerst lijkt de stedentrip gratis, vervolgens lijkt de consument alleen de luchthavenbelasting en eventuele seizoensbelasting te hoeven betalen en later blijkt de consument daar bovenop nog EUR 99 of EUR 149 te moeten betalen. Niet alleen wordt informatie over de prijs op een onduidelijke wijze verstrekt ook wordt deze informatie laat verstrekt.
57. Onderstaande citaten uit een telemarketinggesprek⁶⁹ laten goed zien dat bij de consument onduidelijk bestaat over de prijs.

Callcentermedewerker: *“Ik bel u even om u te bedanken meneer omdat u had deelgenomen aan onze vragenlijst over vakantie en vrijetijdsbestedingen met de e-mailadres [vertrouwelijk]. Klopt dat ook nog?”*

Consument: *“ja, ja dat klopt”*

Callcentermedewerker: *“Ja, wat mooi. Als dank voor u deelname krijgt u van ons een mooie stedentrip aangeboden voor twee personen inclusief vlucht.”*

Consument: *“oké”*

Callcentermedewerker: *“Dat is namelijk een heen en terugvliegreis voor twee personen inclusief hotelovernachting tot acht dagen in een vier- of vijf sterrenhotel. En u kunt kiezen uit zeven vakantiebestemmingen. Onder andere: Spanje, Italië, Turkije, Hongarije en blijf zo maar doorgaan. En ik bel dus even om uit te leggen wat het precies inhoudt. U krijgt van ons een e-mail binnen 48 uur met alle informatie en ook inloggegevens van onze website zodat u ook kan inloggen op de website om informatie over de reizen te zien. Zodat u daar natuurlijk ook een beter beeld over krijgt.”*

Consument: *“ja”*.

Callcentermedewerkster: *“De reizen zijn bedoeld voor twee personen inclusief vlucht heen en terug, hotelovernachting van vier tot acht dagen met ontbijt en een Nederlandstalige reisgids. Enige wat u zelf betreft dat is de luchthavenbelasting even eventuele seizoentoeslag, maar dat spreekt wel voor zich he?”*

Consument: *“oké, voor de rest is het gratis?”*

Callcentermedewerker: *“Ga ik toelichten. En het mooiste van allemaal het is een jaar geldig. Dus u kunt er ook volgend jaar gebruik van maken. Of u kunt het zelfs ook overdragen aan iemand anders die u lief heeft. Dat is ook mogelijk. En omdat u heeft deelgenomen aan onze vragenlijst en wij met z'n allen ook moeilijke tijden hebben meegemaakt mogen wij deze mooie aanbieding voor u doen voor een eenmalige bedrag van 99 euro maar.”*

Consument: *“oh, oké”*

58. De onduidelijkheid over de prijs blijkt ook uit de signalen die zijn binnengekomen bij ConsuWijzer en Klachtenkompas.⁷⁰ Zo geeft een consument in zijn melding aan *“Het bedrijf heeft me misleid,*

⁶⁸ ACM/IN/607552, bijlage 3.

⁶⁹ Audio-opname van gesprek 80739, bijlage bij ACM/IN/607556.

⁷⁰ ACM/INT/427906.

leek een reis gewonnen te hebben, bleek een aanbieding van €149,-." Uit een andere melding volgt: "C wordt lastig gevallen door een bedrijf. O stuurt mailtjes en aanmaningen dat er nog een rekening open staat. C heeft zogenaamd een prijs gewonnen en nu zitten er kosten aan vast."

59. Zoals reeds vermeld in randnummer 14 van dit besluit, heeft de ACM in het kader van het onderzoek naar de handelwijze van [vertrouwelijk] een aantal consumenten benaderd met de vraag of zij een vragenlijst wilden invullen. Een consument heeft het volgende verklaard over het telefoongesprek: *"Pas na een minuut of 5 kwam de aap uit de mouw. Op enig moment noemde de mevrouw een bedrag van €149,-. Daarvoor zou ik een achtdaagse stedentrip krijgen met reis- en verblijfkosten."*⁷¹

Ontbreken essentiële informatie heeft invloed op besluit om aanvullende informatie te ontvangen

60. De bestemmingen en de prijs zijn aan te merken als essentiële informatie. Zonder deze informatie kan de consument een besluit nemen dat hij anders niet had genomen. Als de consument al tijdens het telefoongesprek had geweten uit welke steden hij kon kiezen en als meteen duidelijk was dat hij voor de aanbieding moest betalen en hoeveel precies, had hij kunnen besluiten af te zien van toezending van de nadere informatie over de stedentrip.

6.3.3. Conclusie

61. De ACM concludeert dat sprake is van een oneerlijke handelspraktijk, bestaande uit het weglaten en op onduidelijke wijze vermelden van de bestemmingen van de stedentrip en het op een onduidelijke wijze en te laat vermelden van de prijs van de stedentrip zoals omschreven in artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW. Hiermee overtreedt [vertrouwelijk] artikel 8.8 Whc.

7. Overtreder

62. Om te bepalen wie als overtreder kan worden aangemerkt, is in de eerste plaats van belang tot wie het overtreeden voorschrift zich richt. In het onderhavige geval betekent dit, dat iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die als handelaar een overtreding van artikel 8.2a Whc en artikel 8.8 Whc begaat, als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, van de Awb kan worden aangemerkt.
63. [vertrouwelijk] was ten tijde van de overtreding eigenaar van eenmanszaak Scorpion, handelend onder de naam Travelance. [vertrouwelijk] heeft een callcenter ingeschakeld om consumenten telefonisch te benaderen voor de verkoop van een reisvoucher voor een stedentrip. Ook heeft [vertrouwelijk] een incassobureau ingeschakeld om de zogenaamde vorderingen (betalingen voor de reisvouchers) te incasseren.
64. [vertrouwelijk] handelde bij de verkoop van reisvouchers in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Hij is daarmee handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, onder b, BW en artikel 6:193a, eerste lid, onder b, BW. Artikel 8.2a, eerste lid Whc verplicht een handelaar die een overeenkomst aangaat waarop afdeling 2B, titel 5, van Boek 6 BW van toepassing is, de bepalingen van die afdeling, waaronder artikel 6:230v, zesde lid, BW, na te leven. Artikel 8.8 Whc verbiedt handelaren oneerlijke handelspraktijken te verrichten, zoals bedoeld in afdeling 3A, titel 3, van Boek 6 BW. In hoofdstuk 6 van dit besluit is vastgesteld dat [vertrouwelijk] een drietal bepalingen uit de genoemde afdelingen in het BW niet in acht heeft genomen en daarmee artikel 8.2a Whc en artikel 8.8 Whc heeft overtreden. [vertrouwelijk] is aan te merken als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Awb.

⁷¹ ACM/IN/589899.

8. Boete

8.1 Beboeting door de ACM

65. De ACM kan in geval van een overtreding van de Whc een boete opleggen van ten hoogste EUR 900.000 of, indien dat meer is, 1% van de jaaromzet.⁷² Een uitzondering hierop geldt voor overtreding van artikel 8.8 Whc voor zover het een oneerlijke handelspraktijk betreft als bedoeld in artikel 6:193g en artikel 6:193i BW. In dat geval kan een boete worden opgelegd van ten hoogste EUR 900.000 of, indien dat meer is, 10% van de omzet van de overtreder.⁷³ Bij het vaststellen van de hoogte van een boete betreft de ACM, de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is begaan en de verwijtbaarheid van de overtreder.⁷⁴ Daarbij neemt de ACM het evenredigheidsbeginsel in acht.⁷⁵
66. De Boetebeleidsregel ACM 2014⁷⁶ (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.
67. Op grond van de Boetebeleidsregel stelt de ACM een basisboete vast binnen de bandbreedte van de boetecategorie waarin de desbetreffende bepaling is ingedeeld.⁷⁷ Indien indeling in de boetecategorie in het concrete geval naar het oordeel van de ACM geen passende beboeting toelaat, kan de ACM de naast hogere of lagere boetecategorie toepassen.⁷⁸
68. Na vaststelling van de basisboete beoordeelt de ACM of er sprake is van eventuele boeteverhogende of -verlagende omstandigheden.⁷⁹
69. De ACM kan voor elke overtreding afzonderlijk een boete opleggen. De Boetebeleidsregel voorziet in de mogelijkheid om één bestuurlijke boete op te leggen voor de overtredingen gezamenlijk.⁸⁰

8.2 Basisboete: verwijtbaarheid

70. 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 [vertrouwelijk] overweegt de ACM het volgende.
71. Voorop staat de eigen verantwoordelijkheid van [vertrouwelijk] als handelaar om de voor hem geldende wet- en regelgeving na te leven. Dat [vertrouwelijk] de verkoop van de reisvouchers heeft uitbesteed aan een callcenter, maakt dit niet anders. Dit geldt ook voor omstandigheid dat [vertrouwelijk] een incassobureau heeft ingeschakeld om de zogenaamde vorderingen te

⁷² Artikel 2.15, lid 1, Whc.

⁷³ Artikel 2.15, lid 2, Whc.

⁷⁴ Artikel 5:41 en 5:46 Awb.

⁷⁵ Artikel 3:4 Awb.

⁷⁶ 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.

⁷⁷ Artikel 2.5, eerste en tweede lid, Boetebeleidsregel.

⁷⁸ Artikel 2.5, derde lid, Boetebeleidsregel.

⁷⁹ Artikel 2.8, eerste lid, 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel.

⁸⁰ Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel.

incasseren. De overtredingen kunnen aan [vertrouwelijk] worden toegerekend als eindverantwoordelijke.

72. [vertrouwelijk] was bekend met klachten van consumenten over de reisvouchers voor een stedentrip die hij aanbood. [vertrouwelijk] heeft verklaard dat hij vaak negatieve reacties van consumenten ontving. Die reacties gingen over het onterecht vorderen van betaling voor een reisvoucher en over de manier waarop dat gebeurde.⁸¹ De ACM heeft [vertrouwelijk] op 22 januari 2021 geattendeerd op mogelijke overtredingen. Dit werd gevolgd door een schriftelijk informatieverzoek aan [vertrouwelijk] op 28 januari 2021.⁸² Op 15 februari 2021 heeft de ACM [vertrouwelijk] verzocht zijn handelwijze in overeenstemming te brengen met de geldende wet- en regelgeving.⁸³ De ACM heeft [vertrouwelijk] gewezen op het feit dat zij een boete kan opleggen voor de overtredingen. Ook heeft de ACM [vertrouwelijk] gewezen op het kritische bericht over Travelance en het door haar ingeschakelde incassobureau, op de website van de Consumentenbond.⁸⁴ Ondanks de klachten van consumenten, de waarschuwing van de ACM en het bericht van de Consumentenbond is [vertrouwelijk] doorgegaan met zijn handelspraktijken.⁸⁵ [vertrouwelijk] heeft in zijn schriftelijke zienswijze op het rapport aangegeven consumenten die zich misleid voelen te willen compenseren.⁸⁶ De ACM heeft meerdere keren geprobeerd hierover met [vertrouwelijk] in gesprek te gaan. [vertrouwelijk] heeft niet gereageerd op deze verzoeken van de ACM.⁸⁷

8.3 Basisboete: ernst en omstandigheden van de overtreding

73. Bij de bepaling van de ernst van de overtredingen is van belang dat met de Whc en de wettelijke bepalingen over oneerlijke handelspraktijken en koop op afstand, wordt beoogd een hoog niveau van consumentenbescherming te bieden. Het niet naleven van deze regels kan schade toebrengen aan individuele consumenten en aan het consumentenvertrouwen in het algemeen. Consumenten kunnen het vertrouwen verliezen in branches, producten, diensten of verkoopkanalen. De bereidheid van consumenten om in te gaan op commerciële aanbiedingen kan hierdoor afnemen, ook als het gaat om aanbiedingen van bedrijven die de wetgeving ter bescherming van de consument wel naleven. Bij het bepalen van de boete moet hiermee rekening worden gehouden.
74. Verder houdt de ACM rekening met het feit dat consumenten door [vertrouwelijk] onjuist en onvolledig zijn geïnformeerd waardoor hun economisch gedrag kon worden verstoord. De handelwijze van [vertrouwelijk] is ernstig omdat het telefonische verkoop betreft. Hierbij bevinden handelaar en consument zich op afstand van elkaar, en wordt de consument onvoorbereid geconfronteerd met een commerciële aanbieder die erop uit is hem een product, in dit geval een reisvoucher, te verkopen. Na het telefoongesprek heeft [vertrouwelijk] bij consumenten die niet tot aankoop zijn overgegaan, herhaaldelijk aangedrongen (door onder meer een incassobureau in te schakelen) op betaling van de reisvoucher.
75. Het uit de handelspraktijken genoten voordeel is fors. Uit de door [vertrouwelijk] verstrekte informatie blijkt dat hij bij consumenten die zijn benaderd in de periode van 2 juli 2020 tot en met 19 februari 2021 in totaal [vertrouwelijk] in rekening heeft gebracht.⁸⁸ Uit onderzoek van de ACM blijkt dat [vertrouwelijk] van 27 oktober 2020 tot en met 1 april 2021 [vertrouwelijk] heeft ontvangen op de [vertrouwelijk]-bankrekening van Scorpion. Dit bedrag bestaat uit betalingen die

⁸¹ ACM/INT/418659.

⁸² ACM/INT/418659 en ACM/UIT/547826.

⁸³ ACM/UIT/548988.

⁸⁴ ACM/UIT/548988.

⁸⁵ Rapport, randnr. 46, ACM/UIT/558378.

⁸⁶ ACM/IN/653776.

⁸⁷ Zie randnr. 3 van dit besluit.

⁸⁸ ACM/IN/607552, bijlage 3 en 4.

consumenten voor de reisvoucher hebben gedaan.⁸⁹ Op de [vertrouwelijk]-bankrekening van Scorpion heeft [vertrouwelijk] van 16 juli 2020 tot en met 25 januari 2021 [vertrouwelijk] ontvangen aan betalingen van consumenten.⁹⁰ In totaal heeft [vertrouwelijk] voor deze handelspraktijken tenminste [vertrouwelijk] ontvangen op beide bankrekeningen.

76. Uit de door [vertrouwelijk] overgelegde stukken leidt de ACM af dat de overtredingen in ieder geval van 2 juli 2020 tot en met 19 februari 2021 hebben geduurd.⁹¹

8.4 Basisboete: hoogte

77. In de voorgaande paragrafen heeft de ACM overwogen dat [vertrouwelijk] drie ernstige overtredingen heeft begaan die hem ten volle zijn te verwijten. De ACM kan op grond van artikel 5:8 Awb boetes opleggen voor elk van de drie overtredingen afzonderlijk.

78. De ACM heeft in verband met het vaststellen van eventueel op te leggen boeten [vertrouwelijk] meerdere malen verzocht om omzetcijfers van zijn eenmanszaak. [vertrouwelijk] heeft hieraan geen gehoor gegeven.⁹² De ACM zal daarom, voor zover mogelijk, een schatting maken van de omzet van de eenmanszaak Travelance.

79. De ACM acht het, gelet op de beperkte omvang van de onderneming, niet aannemelijk dat de netto jaaromzet noopt tot toepassing van de promillagesystematiek van de Boetebeleidsregel. De ACM gaat daarom uit van de gefixeerde bandbreedtes per boetecategorie.

80. Dit betekent dat de ACM voor de overtredingen van artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230v, zesde lid, eerste zin, BW en artikel 8.8 Whc jo. 6:193d, tweede en derde lid, BW, een basisboete vaststelt tussen EUR 150.000 en EUR 600.000.⁹³ Voor overtreding van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193i, aanhef en onder f BW, stelt de ACM een basisboete vast tussen EUR 300.000 en EUR 650.000.⁹⁴

81. De ACM houdt bij de vaststelling van de hoogte van de boete rekening met de mate waarin de overtredingen aan [vertrouwelijk] kunnen worden verweten en de ernst van de overtredingen en de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn begaan. Ten aanzien van de verwijtbaarheid merkt de ACM op dat de overtredingen aan [vertrouwelijk] kunnen worden verweten. Daarbij acht de ACM het volgende van belang:

- De overtredingen kunnen aan [vertrouwelijk] worden toegerekend;
- [vertrouwelijk] was op de hoogte van klachten van consumenten over zijn handelspraktijk. Hij is hierop aangesproken door de ACM. Ook de Consumentenbond plaatste op haar website een kritisch bericht over Travelance.

Ten aanzien van de ernst en omstandigheden waaronder de overtredingen zijn begaan, acht de ACM het volgende van belang:

- [vertrouwelijk] kan met zijn handelspraktijken schade toebrengen aan individuele consumenten en het consumentenvertrouwen in het algemeen;
- De reisvouchers werden telefonisch verkocht. De consument werd onvoorbereid geconfronteerd met een commerciële aanbieder die hem een product wil verkopen. Daarbij werden de consumenten onjuist en onvolledig geïnformeerd. Hierdoor kon hun economisch gedrag worden verstoord;
- Bij consumenten werd herhaaldelijk aangedrongen op betaling van een reisvoucher die zij niet hadden gekocht;

⁸⁹ ACM/INT/429587 en ACM/UIT/557959.

⁹⁰ ACM/INT/429588 en ACM/UIT/557959.

⁹¹ Zie randnr. 8 van dit besluit.

⁹² Zie randnr. 4 van dit besluit.

⁹³ Artikel 2.5 Boetebeleidsregel. Deze twee overtredingen zijn ingedeeld in de derde boetecategorie.

⁹⁴ Artikel 2.5 Boetebeleidsregel. Deze overtreding is ingedeeld in de vierde boetecategorie.

- [vertrouwelijk] heeft verklaard ruim [vertrouwelijk] aan omzet te hebben gemaakt met zijn handelspraktijken;
- De overtredingen hebben circa 8 maanden geduurd (van 2 juli 2020 tot en met 19 februari 2021).

Naast de verwijtbaarheid, de ernst en de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn begaan, kijkt de ACM ook of de boete evenredig is. In het kader van de evenredigheid houdt de ACM rekening met de beperkte omvang van de onderneming en het feit dat de boete wordt opgelegd aan [vertrouwelijk] als natuurlijk persoon.

82. Gezien de verwijtbaarheid, de ernst van de overtredingen en de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn begaan, stelt de ACM de boete vast in het midden van de bandbreedte.
83. Gelet op de beperkte omvang van de onderneming en het feit dat de boete aan [vertrouwelijk] als natuurlijk persoon wordt opgelegd, acht de ACM een boete van de derde boetecategorie⁹⁵ en vierde boetecategorie⁹⁶ niet passend. De ACM past om die reden per overtreding de naast lagere boetecategorie toe.⁹⁷
84. Uitgaande van het midden van de bandbreedte van de naast lagere boetecategorieën stelt de ACM voor de drie overtredingen een totale basisboete vast van EUR 750.000.⁹⁸
85. Het toepassen van de naast lagere boetecategorie leidt in dit geval ook niet tot een passende boete. De ACM acht een basisboete van EUR 750.000 niet evenredig. Om die reden heeft de ACM in dit geval besloten de bedragen uit de gefixeerde bandbreedtes te decimeren. Daarbij wordt de basisboete, conform hetgeen uiteengezet in randnummers 81-82, (ook) in het midden van de bandbreedte vastgesteld. De ACM stelt de volgende basisboetes vast:
- een boete van EUR 18.750 voor de overtreding van artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230v, zesde lid, eerste zin, BW (meedelen commerciële doel);
 - een boete van EUR 18.750 voor de overtreding van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW (ontbreken essentiële informatie en onduidelijke wijze verstrekken van essentiële informatie);
 - een boete van EUR 37.500 voor de overtreding van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193i, aanhef en onder f, BW (agressieve handelspraktijk ongevraagde toezending).

Bij elkaar opgeteld bedraagt de basisboete EUR 75.000.

86. De ACM zijn geen bijkomende omstandigheden bekend die een verhoging of verlaging van de basisboetes rechtvaardigen.⁹⁹

8.5 Samenhang

87. Hoewel de verschillende overtredingen los van elkaar zijn begaan, bestaat er een nauwe, onderlinge samenhang tussen de verschillende verwijtbare gedragingen omdat ze alle in een telefoongesprek plaatsvonden. Dit maakt dat het totaal van de vastgestelde basisboetes van EUR 75.000 geen passend boetebedrag voor het totale handelingscomplex oplevert.
88. De ACM acht alle hiervoor genoemde omstandigheden in aanmerking nemend, in dit geval een totale boete van EUR 50.000 passend voor het samenstel van de overtredingen van artikel 8.2a Whc en artikel 8.8 Whc.

⁹⁵ Artikel 2.5, eerste lid, Boetebeleidsregel. Derde boetecategorie: EUR 150.000 tot EUR 600.000.

⁹⁶ Artikel 2.5, eerste lid, Boetebeleidsregel. Vierde boetecategorie: EUR 300.000 tot EUR 650.000.

⁹⁷ Artikel 2.5, derde lid, Boetebeleidsregel.

⁹⁸ Overtreding 1: EUR 187.500, overtreding 2: EUR 187.500 en overtreding 3: 375.000 EUR. Bij elkaar opgeteld is dit EUR 750.000.

⁹⁹ Artikelen 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel.

9. Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

legt een gezamenlijke boete op van in totaal EUR 50.000 aan [vertrouwelijk]
wegens overtredingen van:

- artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230v, zesde lid, eerste zin, BW;
- artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW;
- artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193i, aanhef en onder f, BW.

Den Haag, 26 april 2022

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

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

*Als u rechtstreeks belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Graag ontvangen wij uw bezwaarschrift **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.*

Bijlage: Voorbeeld telemarketinggesprek¹⁰⁰

Consument: [vertrouwelijk]

Callcentermedewerkster: Met [vertrouwelijk] van Travelance. Spreek ik met [vertrouwelijk]?

Consument: Ja.

Callcentermedewerkster: Fijn dat ik u aan de lijn heb. Bel ik even gelegen?

Consument: Ja, ik begin zó met mijn telefoondienst, dus ik heb twee minuten.

Callcentermedewerkster: Oké, dan bel ik later terug, mevrouw.

Consument: Want wie was u?

Callcentermedewerkster: [vertrouwelijk] spreekt u mee van Travelance, maar als het niet gelegen uitkomt, bel ik later terug om u te informeren, ja?

Consument: Maar ik weet niet waar het over gaat.

Callcentermedewerkster: Er is een vragenlijst ingevuld over vakantie en vrijetijdsbestedingen. Daarom belde ik even om u te bedanken.

Consument: O, zo! Oké. Ja, ik heb wel even tijd hoor, dus zeg het maar.

Callcentermedewerkster: Oké. Er is dus een vragenlijst over vakantie en vrijetijdsbestedingen ingevuld met het e-mailadres [vertrouwelijk].

Consument: Ja.

Callcentermedewerkster: Ja. Als dank voor uw deelname krijgt u een stedentrip aangeboden voor twee personen. Dat is inclusief hotelovernachting tot acht dagen in een vier- of vijfsterrenhotel, waarbij de transfer van het vliegveld naar het hotel ook is geregeld door ons. Daarnaast mag u ook zelf kiezen uit zeven verschillende bestemmingen, onder andere Spanje, Italië, Hongarije, Turkije, en blijf zo maar doorgaan. U krijgt inloggegevens via de email, daarmee moet u gewoon inloggen op onze website, zodat u een beter beeld krijgt over de reizen. Het is bestemd voor twee personen. Ook is het twee jaar geldig, dus u kunt er binnen twee jaar gebruik van maken. Dat is wel fijn hè?

Consument: Oké.

Callcentermedewerkster: Het ontbijt zit erbij voor u, ook heeft u gewoon een Nederlandstalige reisgids. Het enige wat u betreft is de luchthavenbelasting, maar dat spreekt natuurlijk wel voor zich hè?

Consument: Eh, ja.. Ik sta hier van te kijken moet ik eerlijk zeggen!

Callcentermedewerkster: Ja. Omdat u heeft meegedaan aan deze vragenlijst, mevrouw, mogen wij het aan u overdragen voor een eenmalige bedrag van 149 euro. Dat wil zeggen dat u eerst binnen 48 uur een mailtje krijgt van ons, zodat u alles zelf met eigen ogen zwart-op-wit kunt inzien en ook kunt beslissen of u er gebruik van wenst te maken, of niet, hè?

¹⁰⁰ ACM/INT/429276, telefoongesprek gevoerd op 19 januari 2021.

Consument: Oké, ja, duidelijk.

Callcentermedewerkster: Als het u bevalt, verwachten wij binnen 14 dagen de eenmalige bedrag die u zelf kunt overmaken. Nadat u heeft betaald, wordt uw voucher verzilverd voor gebruik van twee jaar lang. Maar mocht het door een of andere reden niet bevallen, dan moet u ons dat gewoon binnen 14 dagen laten weten door een simpele mail of telefoon, zodat wij het voor u kunnen annuleren. Dus wij geven eigenlijk de gelegenheid om het eerst te zien, dan te geloven en dan te beslissen. Mooier kunnen we het niet maken, toch?

Consument: Ja, oké, duidelijk.

Callcentermedewerkster: Toch wil ik even kort uw gegevens met u doornemen die u bij ons heeft achtergelaten. Even kijken. [vertrouwelijk].

Consument: Ja.

Callcentermedewerkster: [vertrouwelijk]. Kloppen deze gegevens nog?

Consument: Ja, dat klopt.

Callcentermedewerkster: Oké, en wat is uw geboortedatum, mevrouw?

Consument: [vertrouwelijk].

Callcentermedewerkster: [vertrouwelijk], oké. Het e-mailadres [vertrouwelijk] kan ik ook laten staan?

Consument: Ja, dat is ook nog.

Callcentermedewerkster: Oké. Mijn excuses voor deze vraag. Wij zijn wettelijk verplicht gesteld om te vragen of u betrokken bent bij schuldhulpverlening of budgetbeheer.

Consument: Nee.

Callcentermedewerkster: Gelukkig, houden zo! Samen met de inloggegevens ontvangt u ook een factuur. Als u wilt gebruikmaken van deze aanbieding, kunt u de betaling zelf verrichten, want wij vragen niet om uw bankgegevens. Heeft u nog vragen voor mij?

Consument: Nee, op dit moment niet.

Callcentermedewerkster: Oké. Dan heb ik nog maar een minuutje van uw tijd nodig, mevrouw. Ik maak tot slot nog even een korte samenvatting van ons gesprek, herhaal ik even alles in terug. Als u even meedoet, zijn we zo klaar en bent u van mij af, ja?

Consument: Ja.

Callcentermedewerkster: Oké, daar komt 'ie. Om een korte samenvatting te maken en misverstanden te voorkomen, neem ik dit deel van het gesprek op. Gaat u daarmee akkoord?

Consument: Hm, hm.

Callcentermedewerkster: Ja?

Consument: Ja.

Callcentermedewerkster: *Het is vandaag dinsdag 19 januari 2021. Ik spreek met [vertrouwelijk]. U woont op [vertrouwelijk]. Geboortedatum [vertrouwelijk]. Zijn deze gegevens correct?*

Consument: *Ja, klopt.*

Callcentermedewerkster: *U ontvangt de aangeboden reis op [vertrouwelijk]. Ik zal de e-mailadres even spellen om fouten te voorkomen: [vertrouwelijk]. Klopt deze e-mailadres?*

Consument: *Ja, klopt.*

Callcentermedewerkster: *U krijgt de volgende aanbieding. Dat is namelijk een heen- en terugvliegreis naar een van de zeven bestemmingen, onder andere Turkije, Italië, Spanje, waarbij u de luchthavenbelasting en eventuele seizoentoeslag zelf dient te betalen. Dat is allemaal duidelijk?*

Consument: *Hm, hm, ja.*

Callcentermedewerkster: *Deze reisvoucher, mevrouw, verzilvert u door de betaling van 149 euro te voldoen binnen 14 dagen aan onze financiële partner. Deze factuur ontvangt u binnen 48 uur met uw inloggegevens, om uw vakantieaanbieding te zien. Daar gaat u mee akkoord?*

Consument: *Ja.*

Callcentermedewerkster: *Mocht u willen afzien van deze aanbieding, mevrouw, dient u dit binnen de wettelijke bedenkttermijn van 14 dagen bij ons bekend te maken per mail of telefoon. U kunt dit mailen naar [vertrouwelijk] of even bellen naar 040-3116011. Daar gaat u mee akkoord?*

Consument: *Dat staat in de e-mail dan, hè?*

Callcentermedewerkster: *Ja, dat staat zeker ook vermeld in de mail. Dus daar gaat u mee akkoord?*

Consument: *Hm, hm, ja.*

Callcentermedewerkster: *Tot slot. In het kader van de zorgplicht zijn we verplicht gesteld om te vragen of u betrokken bent bij een schuldsaneringstraject. U heeft aangegeven niet betrokken te zijn bij een dergelijk traject. Is dat correct?*

Consument: *Ja, klopt.*

Callcentermedewerkster: *Dat is mooi. U heeft gesproken met [vertrouwelijk] van Travelance. Heeft u nog vragen voor mij?*

Consument: *Nee, op dit moment niet, nee.*

Callcentermedewerkster: *Oké. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u nog altijd contact opnemen met onze klantenservice. Ik wil u nog wijzen op uw rechten in de telemarketing. Als u aan de lijn blijft, wordt u door middel van een bandje het recht van verzet en het bel-me-niet-register aangeboden. Wilt u doorverbonden worden?.*

Consument: *Nee, hoeft niet.*

Callcentermedewerkster: *Oké, dan stop ik hierbij de bandopname. Ik wens u heel veel plezier met de stedentrip. In eerste instantie ontvangt u een welkomstmail, mevrouw. Na de welkomstmail volgt de mail met inloggegevens, gewoon binnen 48 uur. Ik zou zeggen: wacht even daarop. Ik bedank u voor uw tijd. Tot ziens.*

Consument: Goed, dank je wel.

Callcentermedewerkster: Graag gedaan.

Consument: Goed. Dag!