



Besluit

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

Ons kenmerk	ACM/UIT/545334
Zaaknummer	ACM/20/039022
Datum	

1	Inhoud	
2	Samenvatting	3
3	Aanleiding en verloop van het onderzoek	3
4	Betrokken ondernemingen	4
5	Bevoegdheid ACM	5
6	Handelwijze en beoordeling	6
6.1	Inleiding	6
6.2	Mijnverklaring.nl	6
6.2.1	Misleidende omissie t.a.v. de aard van het product	6
6.2.2	Misleidende informatie t.a.v. de voornaamste kenmerken van het product	9
6.2.3	Conclusie	11
6.3	Herroepingsrecht	11
6.4	Reviews	13
6.4.1	Uitgangspunten bij gebruik van online reviews	13
6.4.2	Handelwijze en beoordeling t.a.v. de reviews	13
6.4.3	Conclusie	15
7	Zienswijze	16
7.1.1	Zienswijze Empiru	16
7.1.2	Reactie ACM	17
8	Maatregelen	19
9	Besluit	21

2 Samenvatting

1. Via de website mijnverklaring.nl biedt Empiru Investments Holding B.V. en haar dochteronderneming MijnVerklaring B.V. (hierna ook samen of afzonderlijk: Empiru) diensten aan consumenten aan. De bijbehorende overeenkomsten die zij met consumenten sluiten kwalificeren als overeenkomsten op afstand, waarop specifieke regels van toepassing zijn.¹ Tevens zijn de bepalingen van de Wet oneerlijke handelspraktijken² van toepassing op deze overeenkomsten.
2. Op basis van informatie die Empiru aan de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft verstrekt, consumentenmeldingen en informatie die op de websites van Empiru staat vermeld, komt de ACM tot het oordeel dat Empiru in strijd handelt met de volgende wettelijke bepalingen:
 - artikel 6:193c BW;
 - artikel 6:193d BW;
 - artikel 6:230o BW;
 - artikel 6:230m BW;
 - artikel 6:230r BW.Dit levert overtredingen op van artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) en artikel 8.8 Whc.
3. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Empiru een last onder dwangsom op. MijnVerklaring B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 101, nummer I tot en met V, van deze lastgeving uiterlijk op 21 december 2020 om 10:00 uur hebben uitgevoerd. MijnVerklaring B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 101, nummer VI, van deze lastgeving uiterlijk op 4 januari 2021 hebben uitgevoerd. MijnVerklaring B.V. en Empiru moeten onderdeel iii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 105, onder a, van deze lastgeving uiterlijk op 4 januari 2021 hebben uitgevoerd. MijnVerklaring B.V. en Empiru moeten onderdeel iii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 105, onder b, van deze lastgeving uiterlijk op 15 februari 2021 hebben uitgevoerd. Indien MijnVerklaring B.V. en Empiru niet, niet volledig, of niet tijdig aan deze lastgeving voldoen, zullen MijnVerklaring B.V. en Empiru gezamenlijk een dwangsom van EUR 15.000 per week of gedeelte van een week verbeuren, met een maximum van EUR 150.000.
4. In het geval Empiru op die datum de overtredingen nog niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van EUR 15.000 per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan met een maximum van EUR 150.000.

3 Aanleiding en verloop van het onderzoek

5. Eind 2019 is de ACM een onderzoek gestart naar de handelspraktijken van Empiru. Het onderzoek van de ACM zag onder andere op de website mijnverklaring.nl, die wordt geëxploiteerd door Empiru en/of haar dochteronderneming MijnVerklaring B.V.³

¹ Waaronder de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek, afdeling 6:3:3A

² Burgerlijk Wetboek, afdeling 6:3:3A.

³ Mijnverklaring B.V. is volgens de Kamer van koophandel opgericht op 4 juni 2020. Voor die datum werd de website mijnverklaring.nl geëxploiteerd door Statempire B.V., een andere dochteronderneming van Empiru. Zie voor Statempire B.V.: ACM/IN/476692.

6. Aanleiding voor het onderzoek van de ACM waren signalen van consumenten en informatie uit openbare bronnen over oneerlijke handelspraktijken, informatieverplichtingen en het herroepingsrecht.⁴
7. Bij brief van 30 april 2020 heeft de ACM Empiru een informatievordering gestuurd.⁵
8. Op 29 mei 2020 heeft Empiru informatie aangeleverd.⁶ Deze informatie was niet volledig. Op 18 juni 2020 heeft de ACM daarom per e-mail een aanvullend informatieverzoek gestuurd.⁷ In dit verzoek werden een aantal (onvoldoende beantwoorde) vragen herhaald en een aantal nieuwe (vervolg)vragen toegevoegd. Hierop heeft Empiru per e-mail op 17 juli 2020 gereageerd.⁸
9. Op 5 december 2019, 14 augustus 2020, 27 augustus 2020, 1 oktober 2020, 12 november 2020, 19 november 2020 en 27 november 2020 hebben toezichhoudend ambtenaren van de ACM (delen van) de website mijnverklaring.nl bezocht en vastgelegd.⁹
10. In een brief van 8 oktober 2020 heeft de ACM aan Empiru laten weten dat zij overtredingen van het consumentenrecht heeft vastgesteld op mijnverklaring.nl.¹⁰ De ACM is daarom voornemens een last onder dwangsom op te leggen aan Empiru.¹¹ De ACM heeft Empiru daarbij de gelegenheid een zienswijze op dit voornemen in te dienen.
11. Op 13 oktober 2020 heeft Empiru de ACM gevraagd het voornemen te actualiseren.¹² Volgens haar is het voornemen gebaseerd op oude versies van haar website. De ACM heeft dit verzoek afgewezen, omdat het voornemen is gebaseerd op de meest recente versies van de website van Empiru en geldt voor de huidige en toekomstige versies van de website.¹³
12. Op 21 oktober 2020 heeft de ACM de schriftelijke zienswijze van Empiru ontvangen.¹⁴

4 Betrokken ondernemingen

13. Het onderzoek van de ACM richt zich op de gedragingen van Mijnverklaring B.V. en Empiru Investments Holding B.V.
14. Empiru Investments Holding B.V. is enig aandeelhouder van Mijnverklaring B.V.¹⁵ Empiru Investments Holding B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer

⁴ Waaronder de uitzendingen van KASSA d.d. 30 november 2019 en 1 februari 2020 en de uitzending van Radar d.d. 14 september 2020.

⁵ Kenmerk: ACM/UIT/531699.

⁶ Kenmerk: ACM/IN/497730.

⁷ Kenmerk: ACM/UIT/536053.

⁸ Kenmerk: ACM/IN/555886.

⁹ 5 december 2019 → Kenmerk: ACM/INT/402324.

14 augustus 2020 → Kenmerk: ACM/INT/409581.

27 augustus 2020 → Kenmerk: ACM/INT/410126.

1 oktober 2020 → Kenmerk: ACM/INT/411940.

12 november 2020 → Kenmerk: ACM/INT/415399.

19 november 2020 → Kenmerk: ACM/UIT/544993.

27 november 2020 → ACM/UIT/545246.

¹⁰ Kenmerk: ACM/UIT/539691.

¹¹ Kenmerk: ACM/UIT/539691.

¹² Kenmerk: ACM/IN/547251.

¹³ Kenmerk: ACM/UIT/543026

¹⁴ Kenmerk: ACM/IN/548530.

¹⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545091.

74876899. Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat Empiru Investments Holding B.V. op 20 mei 2019 is opgericht en de statutaire zetel is Westland.¹⁶ Het bezoekadres is Hoogvlietsekerkweg 130 B, 3194 AM te Hoogvliet Rotterdam.

15. De activiteit van Empiru Investments Holding B.V. zoals opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel is "*Financiële holdings*" met de SBI-code 6420. De enig aandeelhouder van Empiru Investments Holding B.V. is sinds 4 februari 2020: [VERTROUWELIJK].
16. Mijnverklaring B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 78208025. Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat Statempire B.V op 4 juni 2020 is opgericht en de statutaire zetel is Rotterdam.¹⁷ Het bezoekadres is Hoogvlietsekerkweg 130 B, 3194 AM te Hoogvliet Rotterdam.
17. De activiteit van MijnVerklaring B.V., zoals opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel, is "*Rechtskundige adviesbureaus - Het verlenen van (online) juridische diensten. Het aanbieden van een (versnelde) oplossing voor het aanvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) als gemachtigde*" met de SBI-code 69102.
18. MijnVerklaring B.V. voert de volgende handelsnamen: MijnVerklaring B.V. en Certificate of Conduct. Onder het kopje 'Internetadressen' staan de websites www.mijnverklaring.nl en www.certificateofconduct.nl.
19. MijnVerklaring B.V. en Empiru Investments Holding B.V. kunnen verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud van www.mijnverklaring.nl.

5 Bevoegdheid ACM

20. Op grond van artikel 2.2 Whc is de ACM belast met de bestuursrechtelijke handhaving van de wettelijke bepalingen bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc. De bepalingen uit de Whc genoemd in de randnummers 21 en 22 staan vermeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc.
21. Op grond van artikel 8.2a Whc dient een handelaar de bepalingen van afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht te nemen.
22. Op grond van artikel 8.8 Whc is het een handelaar niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken als bedoeld in afdeling 3A van titel 3 van Boek 6 BW te verrichten.
23. De ACM kan handhavend optreden in geval van overtreding van de hiervoor genoemde bepalingen waarbij er schade wordt toegebracht of kan worden toegebracht aan de collectieve belangen van consumenten (artikel 1.1, sub f, Whc). Op grond van artikel 2.9 Whc kan de ACM, indien zij van oordeel is dat er sprake is van een overtreding, een last onder dwangsom opleggen. Aan een last onder dwangsom kunnen op grond van artikel 12r Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: lw) voorschriften worden verbonden inzake het verstrekken van gegevens aan de ACM.

¹⁶ Kenmerk: ACM/INT/412602.

¹⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545090.

6 Handelwijze en beoordeling

6.1 Inleiding

24. Empiru biedt op de website www.mijnverklaring.nl een dienst aan die een administratieve handeling inhoudt die ervoor zorgt dat de consument een bericht krijgt van de Dienst Justis. Dit is de overheidsinstantie die aanvragen voor Verklaringen Omtrent het Gedrag (hierna: VOG) behandelt. Het is onduidelijk wat de werkwijze van Empiru precies inhoudt. In reactie op een informatievordering stelt Empiru de 'dienst slechts klaar te zetten', maar licht daarbij niet toe wat zij bedoelt met 'klaarzetten'.
25. Op de website mijnverklaring.nl wekt Empiru de indruk dat de consument direct een aanvraag doet voor een VOG en dat hij die VOG na betaling van een bepaald bedrag aan Empiru ook daadwerkelijk verkrijgt. De website fungeert echter slechts als doorgeefluik naar de dienstverlening van de overheid. De consument moet, nadat hij de dienst van Empiru heeft afgenomen, zelf nog een handeling verrichten en nogmaals een bedrag aan Dienst Justis zelf betalen. Het is onduidelijk voor consumenten welke diensten Empiru aanbiedt en waarvoor zij betalen op de website.
26. In het voornemen tot opleggen van een last onder dwangsom van 8 oktober 2020 heeft de ACM aan Empiru medegedeeld dat Empiru ervoor moet zorgen dat de website mijnverklaring.nl moet voldoen aan de genoemde wet- en regelgeving.¹⁸
27. Hierna bespreekt de ACM de overtredingen die zij heeft vastgesteld op de website mijnverklaring.nl ten aanzien van precontractuele informatieverplichtingen (§ 6.2). Vervolgens gaat zij in op de overtredingen die zij heeft vastgesteld op het gebied van het herroepingsrecht (§ 6.3) en bij het verzamelen en weergeven van reviews door Empiru op haar eigen website en bij de door haar verzamelde reviews op Trustpilot en Google (§ 6.4).

6.2 Mijnverklaring.nl

6.2.1 Misleidende omissie t.a.v. de aard van het product

Handelwijze

28. Op het eerste deel van de homepagina dat zichtbaar is (zonder naar beneden te scrollen) staat helemaal bovenin in grote in het oog springende letters de tekst "*Start vandaag nog met aanvragen*".¹⁹ Bij deze tekst staat een pijltje naar de teksten: "*Snel geregeld*", "*Binnen enkele minuten online aangevraagd*".²⁰ Hieronder staat in grote in het oog springende letters "*Vraag makkelijk en snel een Verklaring Omtrent Gedrag aan*".²¹ Ook staat er rechtsboven in het menu "*Vraag verklaring aan*".²²

¹⁸ Kenmerk: ACM/UIT/539691.

¹⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 2.

²⁰ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 2.

²¹ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 2.

²² Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 2.

29. Daarnaast staat op het eerste deel van de homepagina dat zichtbaar is (zonder naar beneden te scrollen) een witte knop met de blauwe tekst “*Start je aanvraag*”.²³ Onder deze knop staat in kleine, bijna onleesbare, letters de tekst “*Screening door Dienst Justis*”.²⁴
30. Als de consument op de homepagina naar beneden scrolt, dan leest hij onder het kopje ‘VOG aanvragen bij MijnVerklaring? Zo werkt het’ dat hij via mijnVerklaring makkelijk en snel een VOG aanvraagt.²⁵ Ook wordt met de volgende vijf stappen weergegeven hoe de consument direct de VOG kan regelen:

1. Vraag een verklaring aan
2.
3.
4.
5.

31. Links van het stappenplan staat de goed leesbare tekst “Start de aanvraag”.²⁶ Onder deze tekst staat met heel kleine, bijna onleesbare, letters: “*Screening wordt verzorgd door Dienst Justis*”.²⁷
32. Onderaan de homepagina staat het kopje “*Waarmee kunnen wij helpen?*”.²⁸ Hieronder staan enkele vragen en antwoorden.²⁹ Het antwoord wordt weergegeven als de consument op de betreffende vraag klikt. Onder de vraag “*Hoe vraag ik een verklaring aan?*” staat eerst “*U kunt bij ons online een VOG aanvragen. Wij zetten uw aanvraag vervolgens klaar bij Justis ter beoordeling.*”.³⁰
33. Nadat de consument op het eerste deel van de homepagina dat zichtbaar is (zonder naar beneden te scrollen) klikt op “*Start vandaag nog met aanvragen*”, “*Vraag verklaring aan*” of op de in randnummer 29 genoemde knop klikt, komt hij direct bij het bestelformulier dat de consument dient in te vullen om de door Empiru op mijnverklaring.nl aangeboden dienst af te nemen.³¹ Hier staat in in het oog springende letters de tekst “*Start officiële aanvraag*”.³²

²³ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 2.

²⁴ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 2.

²⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 3 en 4.

²⁶ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 3 en 4.

²⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 3 en 4.

²⁸ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 5.

²⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 5.

³⁰ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 5.

³¹ Kenmerk: ACM/INT/415399, p. 2 en 3, p. 6 en 7, p. 8 en 9.

³² Kenmerk: ACM/UIT/544993, volgnr. 15 (VvA vastlegging website www.mijnverklaring.nl - https://www.mijnverklaring.nl/verklaring_aanvragen.png).

34. Verder zijn de invulvelden op het bestelformulier onderverdeeld in vijf stappen.³³ De laatste stap is: “Afronden aanvraag”. Onderaan het bestelformulier staat dat de verwerkingskosten € 41,35 bedragen.³⁴ De term ‘verwerkingskosten’ wordt hier niet uitgelegd.
35. Empiru werkt met advertenties op sociale media en Google Adwords. Via sommige van deze advertenties komt een consument direct op de pagina met het bestelformulier dat de consument dient in te vullen om de dienst van Empiru af te nemen.³⁵

Beoordeling misleidende omissie t.a.v. de aard van het product

36. De inhoud en de prijs van de aangeboden dienst is essentiële informatie (in de zin van artikel 6:193d BW) die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen. Deze informatie raakt de kern van de prestatie. Als de consument niet weet welke dienst hij afneemt en hoeveel hij hiervoor betaalt, kan hij geen geïnformeerd besluit over een transactie nemen.
37. Empiru verstrekt op de website mijnverklaring.nl op onduidelijke en dubbelzinnige wijze informatie over wat de door Empiru aangeboden dienst inhoudt. Dit is een overtreding van artikel 6:193d BW. Er wordt op sommige plekken van de website gesproken over ‘de aanvraag klaarzetten’, zonder aan te geven wat dit precies inhoudt.
38. Daarnaast wordt op de website de indruk gewekt dat Empiru de VOG daadwerkelijk volledig aanvraagt voor de consument voor het bedrag dat die consument aan Empiru betaalt – te weten € 41,35 – met de teksten: “Vraag makkelijk en snel een Verklaring Omtrent Gedrag aan”, “Vraag verklaring aan”, “VOG aanvragen bij MijnVerklaring?”, “Start de aanvraag”, “Binnen enkele minuten online aangevraagd”, “U kunt bij ons online een VOG aanvragen”, “Start officiële aanvraag” en “Afronden aanvraag”. Empiru verricht echter slechts een administratieve handeling door de aanvraag (via E-herkenning³⁶) bij Dienst Justis aan te melden. Dit is een handeling die doorgaans door de werkgever van de aanvrager van een VOG wordt gedaan. Daarna ontvangt de consument een link waarmee deze de aanvraag en zijn personalia checkt en de betaling doet. Vervolgens start de beoordeling van de aanvraag door Dienst Justis.
39. De consument kan via het eerste gedeelte van de homepagina van mijnverklaring.nl zonder duidelijk zichtbare en volledige informatie ten aanzien van de aard van de aangeboden dienst het aankoopproces op de website voltooien. Daarnaast kan een consument via advertenties en Google Adwords direct op de webpagina met het bestelformulier komen. Daar komt bij dat Empiru werkt met advertenties en Google Adwords. Via sommige advertenties komt een consument direct op de pagina met het bestelformulier voor de dienst van Empiru. Op dit bestelformulier staat niet vermeld dat de aanvraag hiermee niet is afgerond en dat de consument nog een betaling moet verrichten om zijn VOG te kunnen krijgen. De werkwijze van Empiru, via advertenties en Google Adwords, maakt het noodzakelijk dat de informatie ten aanzien van de aard van de aangeboden dienst met de bijbehorende bedragen ook duidelijk moet zijn vermeld op het bestelformulier.

³³ Kenmerk: ACM/UIT/544993, volgnr. 11 (VvA vastlegging website www.mijnverklaring.nl - http://www.mijnverklaring.nl/verklaring_aanvragen.png).

³⁴ Kenmerk: ACM/UIT/544993, volgnr. 11 (VvA vastlegging website www.mijnverklaring.nl - http://www.mijnverklaring.nl/verklaring_aanvragen.png).

³⁵ Bijvoorbeeld op Facebook. Kenmerk: ACM/UIT/542513.

³⁶ E-herkenning is een manier van inloggen bij de overheid voor ondernemers. Zie voor info: <https://www.eherkenning.nl/>.

40. Uit het stappenplan op de homepagina wordt voor de consument niet duidelijk wat de aard van de dienst is die Empiru levert via de website mijnverklaring.nl. Er wordt gesproken over het 'aanvragen van een VOG' via het online bestelformulier van Empiru (in stap 1), 'controleren van de aanvraag' door Empiru (in stap 2) en 'klaarzetten van de aanvraag' door Empiru (in stappen 3 en 4). De daadwerkelijke aanvraag start nadat de consument € 33,85 heeft betaald aan Dienst Justis. Verder maakt Empiru niet duidelijk wat 'klaarzetten van de aanvraag' inhoudt.
41. Door de onduidelijke en dubbelzinnige informatie ten aanzien van de aard en de prijs van de aangeboden dienst op mijnverklaring.nl neemt de gemiddelde consument een besluit of kan de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst nemen, dat hij anders niet had genomen. Immers, zonder deze informatie weet de gemiddelde consument niet welke dienst van Empiru hij precies afneemt en wat hij hiervoor betaalt. Als de gemiddelde consument wist dat hij na het invullen van het online bestelformulier en na betaling van € 41,35 aan Empiru voor de zogenoemde aanvraag van de VOG, alsnog zelf de aanvraag moet indienen bij Dienst Justis en daarvoor aanvullend € 33,85 moet betalen, zou hij kunnen besluiten om niet via mijnverklaring.nl een overeenkomst met Empiru af te sluiten.
42. Een volledige aanvraag voor een VOG via de door Empiru aangeboden dienst kost de consument dus in totaal € 75,20. De consument zou er, om kosten te besparen, voor kunnen kiezen om zijn werkgever de eerste stap te laten zetten om de aanvraag online aan te vragen (zoals staat aangegeven op de website van Dienst Justis onder het kopje 'Digitaal aanvragen'³⁷). Op deze manier betaalt de consument eenmalig € 33,85. Ook kan de consument ervoor kiezen om de VOG niet digitaal, maar schriftelijk aan te vragen bij de gemeente. De kosten voor de behandeling van een VOG-aanvraag bij de gemeente zijn eenmalig € 41,35 (€ 33,85 + € 7,50 servicekosten).³⁸ Voor dit bedrag ontvangt de consument ook daadwerkelijk zijn VOG van Dienst Justis.

6.2.2 Misleidende informatie t.a.v. de voornaamste kenmerken van het product

Handelwijze

43. Op het eerste deel van de homepagina dat zichtbaar is (zonder naar beneden te scrollen) staat "Snel geregeld", "Binnen enkele minuten online aangevraagd" en "Vraag makkelijk en snel een Verklaring Omtrent Gedrag aan".³⁹ Enkele (delen van deze) passages komen vaker terug op de homepagina.⁴⁰
44. In het stappenplan op de homepagina (zie randnummer 30) staat onder stap 3 "We zetten uw aanvraag zo snel mogelijk klaar bij Justis (onderdeel van het Ministerie van Justitie en Veiligheid). U krijgt uw VOG zo sneller geleverd."⁴¹
45. Onderaan de homepagina staat het kopje "Waarmee kunnen wij helpen?".⁴² Onder dit kopje staan verschillende vragen.⁴³ Het antwoord op deze vragen wordt weergegeven als de consument op de betreffende vraag klikt. Onder de vraag "Hoe snel krijg ik mijn verklaring?" staat "U ontvangt de Verklaring Omtrent Gedrag binnen 4-7 werkdagen na betaling per post.". Onder

³⁷ Kenmerk: ACM/INT/409576, p. 9.

³⁸ Kenmerk: ACM/INT/409576, p. 9.

³⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 2.

⁴⁰ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 2 t/m 5.

⁴¹ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 4.

⁴² Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 6.

⁴³ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 6.

de vraag "Hoe wordt de VOG geleverd?" staat "U ontvangt de verklaring binnen 4-7 werkdagen per post op uw thuisadres."⁴⁴

46. Op het bestelformulier dat de consument dient in te vullen om de door Empiru op mijnverklaring.nl aangeboden dienst af te nemen staat: "De beslissing krijgt u vervolgens binnen 4-7 werkdagen per post binnen."⁴⁵
47. Dienst Justis geeft op zijn website aan dat er slechts in de volgende vier gevallen een spoedprocedure mogelijk is: (i) adoptie, (ii) werk in het buitenland, (iii) benoeming tot gedeputeerde of wethouder en (iv) kandidaatstelling voor een functie als volksvertegenwoordiger.⁴⁶ In deze gevallen kan Dienst Justis de VOG binnen vijf werkdagen afgeven.⁴⁷
48. Dienst Justis heeft op 27 november 2019 een waarschuwing gepubliceerd waarin staat: "VOG-aanvragen die online via commerciële partijen worden ingediend komen ook gewoon bij Justis terecht. Zij worden op dezelfde manier en in hetzelfde tempo behandeld als alle andere VOG-aanvragen. Het inschakelen van commerciële bedrijven levert dus geen tijdswinst op. Het zorgt wel voor extra kosten: u betaalt het betreffende bedrijf een bedrag voor het overnemen van het aanvraagproces. Dit bedrag komt bovenop de normale kosten van een VOG-aanvraag."⁴⁸
49. Ook staat op website van Dienst Justis het volgende: "Screeningsautoriteit Justis is als enige instantie in Nederland bevoegd om VOG-aanvragen te beoordelen en VOG's af te geven. Op het internet zijn commerciële partijen actief die aanbieden het aanvraagproces voor de VOG van u over te nemen. Deze bedrijven zijn géén onderdeel of partner van Justis. VOG-aanvragen die via commerciële partijen worden ingediend komen uiteindelijk ook bij Justis terecht. Zij worden op dezelfde manier en in hetzelfde tempo behandeld als alle andere VOG-aanvragen. Het inschakelen van commerciële bedrijven levert dus geen tijdswinst op."⁴⁹

Beoordeling misleidende informatie t.a.v. de voornaamste kenmerken van het product

50. De informatie op de website mijnverklaring.nl zoals beschreven in randnummers 43 tot en met 46 waarmee de indruk wordt gewekt dat de aanvraagprocedure sneller gaat als de consument gebruik maakt van de door Empiru aangeboden dienst is misleidend. Dit is een overtreding van artikel 6:193c BW. De informatie op de website dat de beslissing op de aanvraag via Empiru binnen één week wordt verkregen komt namelijk niet overeen met de informatie op de website van Dienst Justis. Op de website van Dienst Justis staat dat de aanvrager in beginsel binnen 1 tot 4 weken bericht krijgt. Als er bijvoorbeeld sprake is van openstaande boetes, vonnissen of sprake is van antecedenten, dan kan het langer duren. Alleen in de hierboven onder randnummer 47 genoemde gevallen kan worden gegarandeerd dat de VOG binnen vijf werkdagen wordt afgegeven.
51. Door de misleidende informatie ten aanzien van de voornaamste kenmerken, zoals de voordelen, van het product neemt de gemiddelde consument een besluit of kan de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst nemen, dat hij anders niet had genomen. Immers, als de

⁴⁴ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 7.

⁴⁵ Kenmerk: ACM/UIT/544993, volgnr. 15 (VvA vastlegging website www.mijnverklaring.nl - https://www.mijnverklaring.nl/verklaring_aanvragen.png).

⁴⁶ Kenmerk: ACM/INT/409576, p. 12. Zie ook: <https://www.justis.nl/producten/vog/veelgestelde-vragen/vog-np.aspx>.

⁴⁷ Kenmerk: ACM/INT/409576, p. 12. Zie ook: <https://www.justis.nl/producten/vog/veelgestelde-vragen/vog-np.aspx>.

⁴⁸ Zie: <https://www.justis.nl/nieuws/2019/commerciële-tussenpartijen-actief-bij-vog-aanvraag.aspx>.

⁴⁹ Kenmerk: ACM/INT/409576, p. 10.

gemiddelde consument wist dat er via mijnverklaring.nl geen extra tijdwinst te behalen valt, zou hij kunnen besluiten om niet via mijnverklaring.nl een overeenkomst met Empiru af te sluiten.

6.2.3 Conclusie

52. Gelet op het voorgaande in paragraaf 6.2.1 verstrekt Empiru essentiële informatie, welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, op onduidelijke en dubbelzinnige wijze, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Dit is een overtreding van artikel 6:193d, eerste en derde lid, BW.
53. Daarnaast blijkt uit paragraaf 6.2.2 dat Empiru op de website mijnverklaring.nl misleidende dan wel onjuiste informatie geeft ten aanzien van de voornaamste kenmerken van het product; waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Dit is een overtreding van artikel 6:193c, eerste lid sub b, BW.
54. Naar aanleiding hiervan komt de ACM tot de conclusie dat Empiru misleidende handelspraktijken, als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW, verricht. Op grond van artikel 8.8 Whc is het niet toegestaan om oneerlijke handelspraktijken te verrichten.

6.3 Herroepingsrecht

55. Consumenten hebben op grond van artikel 6:230o, eerste lid onder a, BW in beginsel het recht om een overeenkomst tot het verrichten van diensten op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopruimte zonder opgave van redenen te ontbinden tot veertien dagen na de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.
56. Dit herroepingsrecht is niet absoluut. De uitzonderingen op dit recht staan opgesomd in artikel 6:230p BW. In artikel 6:230p, sub d, BW staat de relevante uitzonderingsgrond voor een overeenkomst tot het verrichten van diensten. Hierin staat dat een consument geen recht heeft op ontbinding bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten, na nakoming van de overeenkomst, indien (1^o) de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument en (2^o) de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de handelaar de overeenkomst is nagekomen.
57. Over de term 'uitdrukkelijk' heeft de wetgever zich in het kader van art. 6:230j BW als volgt uitgelaten: *“De bepaling vereist voor de aanvullende verbintenis de uitdrukkelijke instemming van de consument. De in de richtlijn gebruikte term «uitdrukkelijk» wordt niet verder ingevuld. Wel wordt hiermee duidelijk dat «afgeleide» instemming of de «stilzwijgende» instemming wordt uitgesloten. Uit het uitblijven van een reactie van een consument kan dus geen instemming worden afgeleid. Er zal sprake moeten zijn van een instemming die voldoende duidelijk maakt dat de consument het aanbod accepteert, zoals een (elektronische) handtekening ter accordering, het intypen van de woorden «ik ga ermee akkoord» of een andere wijze van handelen waaruit de wil van de consument ondubbelzinnig blijkt. Ook een knop die of een hokje dat de consument apart moet aanvinken, is voldoende uitdrukkelijk (vgl. HvJ 19 juli 2012, C-112/11, Ebookers.com, r.o. 16). Een bepaling in de algemene voorwaarden waarin is opgenomen dat de consument instemt of een vooraf ingevuld hokje dat door de consument moet worden uitgevinkt, voldoet niet*

aan deze norm."⁵⁰ Nu het bij zowel artikel 6:230j BW als artikel 6:230p gaat om de implementatie van de richtlijn 2011/83 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie betreffende consumentenrechten, moet de invulling van de in deze richtlijn gebruikte term 'uitdrukkelijk' in beide artikelen op dezelfde manier worden uitgelegd.

58. De ACM heeft signalen van consumenten ontvangen dat bij overeenkomsten die via de website mijnverklaring.nl zijn gesloten de regels omtrent het herroepingsrecht niet (altijd) in acht worden genomen.
59. Dit wordt bevestigd door de volgende tekst op de pagina 'Start officiële aanvraag' van mijnverklaring.nl onder de laatste stap 'Stap 5: Afronden aanvraag': "*Middels bevestiging gaat u akkoord met de algemene voorwaarden, het privacybeleid en stemt u in met directe levering van deze dienst en ziet daarmee af van uw recht tot herroeping. U ontvangt binnen één werkdag een mail van Dienst Justis met daarin het verzoek om uw identiteit te bevestigen en de aanvraagkosten te voldoen.*"⁵¹ Deze tekst staat in kleine, nauwelijks leesbare lichtgrijze letters. De consument kan bij deze tekst geen apart vinkje zetten.
60. De consument verklaart dus niet uitdrukkelijk dat hij afstand doet van het ontbindingsrecht nadat de dienst volledig zal zijn verricht. Nu de uitdrukkelijke voorafgaande instemming verklaring steeds ontbreekt, had de consument alsnog gebruik moeten kunnen maken van zijn herroepingsrecht.
61. Empiru dient op grond van artikel 6:230r BW na ontbinding van de overeenkomst onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten, te vergoeden. Empiru heeft ten onrechte een beroep gedaan op de uitzonderingsgrond van het herroepingsrecht en heeft na de ontbinding van de overeenkomst niet onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding de ontvangen betalingen vergoed.
62. Daarnaast is de consument voor het sluiten van de overeenkomst niet op duidelijke en begrijpelijke wijze geïnformeerd over wanneer een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht, terwijl Empiru dit wel verplicht is op grond van artikel 6:230m, eerste lid onder h, BW. Dit brengt op grond van artikel 6:230o, tweede lid, BW met zich mee dat de termijn van veertien dagen wordt verlengd met de tijd die is verstreken vanaf de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten tot het moment waarop alle ontbrekende gegevens alsnog op de voorgeschreven wijze aan de consument zijn verstrekt, doch met ten hoogste twaalf maanden.

Conclusie

63. Bovenstaande (randnummers 58 tot en met 61) brengt met zich mee dat Empiru de regels omtrent het herroepingsrecht op mijnverklaring.nl niet in acht neemt. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230oBW, artikel 6:230m BW en artikel 6:230r BW.

⁵⁰ *Kamerstukken II*, 2012/13, 33 520, nr 3, p. 29.

⁵¹ Kenmerk: Kenmerk: ACM/UIT/544993, volgnr. 15 (VvA vastlegging website www.mijnverklaring.nl - https://www.mijnverklaring.nl/verklaring_aanvragen.png).

6.4 Reviews

6.4.1 Uitgangspunten bij gebruik van online reviews

64. Gezien het toenemende belang van online reviews voor bedrijven en voor consumenten die op zoek zijn naar een product of dienst, vindt de ACM het belangrijk dat alle partijen die betrokken zijn bij het verzamelen, publiceren en beheren van online reviews, transparant zijn over de manier waarop zij dit doen. Alle partijen die betrokken zijn bij het verzamelen, publiceren en beheren van online reviews moeten zich onthouden van werkwijzen die kunnen leiden tot een onevenwichtige weergave van reviews. In dit kader heeft de ACM in 2017 uitgangspunten opgesteld die zij hanteert bij het beoordelen van de handelspraktijken tijdens het verzamelen, publiceren en beheren van online reviews.⁵² Met deze uitgangspunten heeft de ACM concreet gemaakt wat bedrijven moeten doen en moeten laten ten aanzien van het verzamelen, publiceren en beheren van online reviews.
65. In deze uitgangspunten staat onder meer: “*Vraagt u consumenten om een review te schrijven? Stuur dan nooit op de toon, strekking of inhoud van de review.*” Als er voor het schrijven van de review een stimulans is geboden en daarbij is gestuurd op de toon, strekking of inhoud van de review, dan leidt dit tot misleidende informatie van de handelaar. Hierdoor neemt de gemiddelde consument die deze reviews leest een besluit over een overeenkomst of kan hij een besluit over een overeenkomst nemen, dat hij anders niet had genomen. Dit is een overtreding van artikel 8:8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid, BW.
66. Verder staat in de uitgangspunten dat bedrijven die reviews (laten) verzamelen over hun product of dienstverlening transparant moeten zijn. Transparant wil zeggen dat alle relevante informatie over het verzamelen, publiceren en beheren van online reviews in één oogopslag duidelijk te zien is op de reviewpagina of bij de desbetreffende review. Als een handelaar consumenten niet informeert over relevante feiten en omstandigheden bij de totstandkoming van de beoordelingen die het belang of de geloofwaardigheid hiervan kan beïnvloeden, neemt de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst of kan de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst nemen, dat hij anders niet had genomen. Dit is een overtreding van artikel 8:8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid, BW.
67. In de Leidraad ‘Bescherming online consument’ heeft de ACM het uitgangspunt herhaald dat bedrijven consumenten duidelijk moeten informeren over de wijze waarop de reviews worden verzameld en weergegeven.⁵³ Ook schrijft de ACM in de leidraad dat een bedrijf dat reviews publiceert consumenten informatie moet geven over de vraag van wie de reviews afkomstig kunnen zijn. Een bedrijf moet duidelijk maken of iedereen een review kan achterlaten of alleen consumenten die het product of de dienst ook daadwerkelijk hebben gekocht. Deze informatie wordt beschouwd als essentieel en moet dus duidelijk zichtbaar op een prominente plaats worden gegeven.

6.4.2 Handelwijze en beoordeling t.a.v. de reviews

- i. *Verzamelen van reviews van consumenten die een dienst hebben gekocht en weergegeven reviews op de websites*

⁵² Zie: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17218/Richtlijnen-voor-ondernemers-voor-gebruik-online-reviews>.

⁵³ Zie: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/leidraad-bescherming-online-consument>.

68. Op mijnverklaring.nl kan een consument klikken op 'Deel het met ons'. Het is mogelijk om op de website een review achter te laten zonder een dienst af te nemen van Empiru. Bij de getoonde totaalscore van de ratings en reviews op de website mijnverklaring.nl staat geen informatie over de vraag van wie de reviews afkomstig kunnen zijn.
69. Op de website mijnverklaring.nl wordt de beoordeling van consumenten weergegeven met een cijfer ("Rating van 8,2").⁵⁴ Het is onduidelijk waar dit cijfer op is gebaseerd. Tussen 12 november en 19 november 2020 is achter dit cijfer toegevoegd "op Trustpilot". Op de Trustpilot-pagina van mijnverklaring.nl staat een Trustscore van 4,1.⁵⁵ Een TrustScore wordt weergegeven tussen 1 en 5 sterren.⁵⁶ Het is niet duidelijk hoe het weergegeven cijfer op mijnverklaring.nl tot stand is gekomen. Consumenten worden daarmee niet duidelijk geïnformeerd over de wijze waarop Empiru de hiervoor gebruikte reviews/ratings verzamelt en weergeeft.
70. Nu Empiru consumenten niet informeert over relevante feiten en omstandigheden bij de totstandkoming van de beoordelingen die het belang of de geloofwaardigheid hiervan kan beïnvloeden, is er sprake van misleidende omissie waarbij de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Immers, als de gemiddelde consument op de hoogte is van de relevante informatie over de totstandkoming van de beoordelingen had hij de beoordelingen in kwestie op waarde kunnen schatten, en had hij bij niet-geloofwaardige beoordelingen kunnen besluiten om niet via mijnverklaring.nl een overeenkomst met Empiru af te sluiten.
- ii. *Sturen op toon of strekking van de reviews*
71. Via het e-mailadres info@mijnverklaring.nl heeft Empiru consumenten die gebruik hebben gemaakt van haar dienstverlening e-mails gestuurd waarin werd gevraagd om een review achter te laten. De tekst van deze e-mails varieerde. Het ging onder meer om de volgende teksten:

21 november 2019⁵⁷

Geachte heer, mevrouw,

Wij horen graag van u wat u van onze dienstverlening heeft gevonden, alle ervaringen die wij ontvangen gebruiken wij om onze bedrijfsvoering en dienstverlening te verbeteren. U kunt een recensie achterlaten door op de onderstaande link te klikken.

Als u ons positief beoordeeld storten wij de helft van uw aankoopbedrag terug naar u. U krijgt dus een cadeau van € 20,68.

[Klik hier om ons te beoordelen op Google](#)

13 februari 2020⁵⁸

Beoordeel ons en krijg € 20,68 cadeau!

⁵⁴ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 8, 9 en 10.
⁵⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 11.
⁵⁶ Kenmerk: ACM/UIT/545246, p. 13 t/m 16.
⁵⁷ Kenmerk: ACM/IN/523182.
⁵⁸ Kenmerk: ACM/IN/525545.

Uw mening telt!

Wij horen graag van u wat u van onze dienstverlening heeft gevonden, alle ervaringen die wij ontvangen gebruiken wij om onze bedrijfsvoering en dienstverlening te verbeteren.

Beoordeel nu!

Indien u een **(bij voorkeur positieve)** beoordeling achterlaat op bovenstaande pagina, storten wij u de helft van de aanvraag kosten van uw verklaring terug.

9 juli 2020⁵⁹

Beste,

Uw mening telt! Beoordeel ons en krijg €20,68 terug!

Wij horen graag van u wat u van onze dienstverlening heeft gevonden, alle ervaringen die wij ontvangen gebruiken wij om onze bedrijfsvoering en dienstverlening te verbeteren.

Indien u een **(bij voorkeur positieve)** beoordeling achterlaat op onderstaande pagina, storten wij u de helft van de aanvraag kosten van uw verklaring terug.

Geef hier uw cijfer

72. Uit deze e-mails blijkt dat klanten die via de website mijnverklaring.nl een overeenkomst hebben gesloten met Empiru zijn benaderd om een review achter te laten. In deze e-mails schrijft Empiru dat zij een bedrag krijgen, als zij (i) een positieve review of (ii) een (bij voorkeur positieve) review achterlaten. Hiermee stuurt Empiru op de toon of strekking van de review.
73. Anders dan Empiru schrijft op 29 mei 2020 in haar reactie op het informatieverzoek van de ACM, heeft de ACM vastgesteld dat Empiru nog steeds aan consumenten vraagt een 'bij voorkeur positieve review' achter te laten op bijvoorbeeld Trustpilot of Google.⁶⁰
74. Uit het voorgaande volgt dat Empiru stuurt op de toon en strekking van reviews die zij verzamelt door de manier waarop zij consumenten via e-mail uitnodigt een review te schrijven.

6.4.3 Conclusie

75. Uit de vorige paragraaf blijkt dat op de websites van Empiru informatie over de vraag van wie de reviews afkomstig (kunnen) zijn, ontbreekt. Empiru geeft niet aan op mijnverklaring.nl hoe de daar

⁵⁹ Kenmerk: ACM/IN/518035.

⁶⁰ Kenmerk: ACM/IN/497730.

vermelde score tot stand is gekomen en waarop deze is gebaseerd. Ook geeft Empiru niet aan van wie de reviews afkomstig (kunnen) zijn. Dit is een misleidende omissie waardoor de gemiddelde consument die mijnverklaring.nl bezoekt een beslissing neemt of kan nemen die hij anders niet had genomen. Dit is een overtreding van artikel 8:8Whc jo. artikel 6:193d, eerste lid, BW.

76. Daarnaast blijkt uit de vorige paragraaf dat Empiru stuurt op de toon en strekking van reviews. Het sturen op de toon en strekking van de reviews leidt tot misleidende informatie op de website, ten aanzien van de beoordelingen. Dit leidt tot misleidende informatie ten aanzien van de voornaamste kenmerken van het product, waaronder de voordelen en de te verwachten resultaten, waardoor de gemiddelde consument een beslissing neemt of kan nemen die hij anders niet had genomen. Dit is een overtreding van artikel 8:8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid, sub b, BW.

7 Zienswijze

7.1.1 Zienswijze Empiru

Algemeen

77. Allereerst merkt Empiru op dat de ACM in het voornemen uitgaat van achterhaalde informatie, mededelingen en kennisgevingen die niet (meer) gepubliceerd zijn en/of zijn gewijzigd. De onderbouwing van het voornemen is derhalve alles behalve zorgvuldig en Empiru wordt niet voldoende in de gelegenheid geboden om op deugdelijke wijze haar zienswijze in te dienen, aldus Empiru.
78. Vervolgens gaat Empiru in op het onderzoek en geeft aan dat slechts de openbare bronnen waarop het onderzoek is gebaseerd kenbaar zijn gemaakt. In dit verband verwijst zij naar artikel 6:17 Awb en geeft aan dat deze een plicht bevat om de onderliggende stukken aan de advocaat-gemachtigde te doen toekomen. Daarnaast stelt Empiru, onder verwijzing naar artikel 6 EVRM, dat zij zich niet kan verweren tegen stukken waarvan zij geen kennis draagt.

Mijnverklaring.nl

79. Ten aanzien van mijnverklaring.nl geeft Empiru aan dat op de homepage stap voor stap staat wat Empiru doet, wie welke stappen dient te nemen en het uiteindelijk Dienst Justis is die de VOG wel of niet afgeeft. Hiermee wordt volgens Empiru duidelijk informatie gegeven over de aard van de dienst en het 'klaarzetten van de aanvraag'.
80. Met betrekking tot de informatie over de tijdswinst geeft Empiru aan dat het verschil is dat de consument voor het doen van de aanvraag de werkgever niet nodig heeft, niet naar het Gemeentehuis hoeft te gaan en de aanvraag door de medewerkers worden gescreend op correctheid en volledigheid. Ook wordt aangegeven dat een correcte en volledige aanvraag in de praktijk leidt tot een beslissing van Dienst Justis binnen een week.
81. De informatie die de ACM aanhaalt over 'bezwaar en beroep' kan volgens Empiru geen rol spelen, nu deze informatie niet meer op de website terug te vinden is.

82. Empiru geeft aan dat op de homepage onder het kopje 'Kosten' duidelijk staat dat de consument zowel aan Empiru als aan Dienst Justis een bedrag betaalt. Op deze manier kan iedere consument zien wat betaald dient te worden, aldus Empiru.

Reviews

83. Empiru geeft over de reviews aan dat met het aantreden van het nieuwe bestuur klanten niet zijn benaderd voor reviews. Ook geeft zij aan te werken met Trustpilot en geen zeggenschap of invloed te hebben op de wijze van de verzameling van de reviews. Empiru geeft verder aan dat op de website geen reviews worden achtergelaten.

Aanpassingen

84. Op mijnverklaring.nl heeft Empiru de volgende wijziging doorgevoerd: *"Onderin bij beoordelingen is aangegeven dat de beoordelingen van Trustpilot komen. De klanten kunnen cliënten beoordelen op het platform van Trustpilot. Bij stap drie van de werkwijze, bovenaan de pagina, zijn de kosten van Dienst Justis vermeld teneinde transparanter te zijn. Ook is bij meest gestelde vragen het herroepingsrecht en hoelang deze in praktijk kan duren (soms vijf minuten) ook aangegeven."*
85. Het valt Empiru op dat de informatieverplichtingen veel verder gaan dan die van de verschillende officiële instanties. Verder vindt Empiru dat zij duidelijk haar diensten aangeeft, op de meerwaarde van haar diensten ingaat en geen vertekend beeld over de te verwachten resultaten geeft.
86. Empiru geeft aan al geruime tijd niet op de toon, inhoud en strekking van reviews te sturen en dit in de toekomst ook niet te zullen doen. Op de websites zal Empiru aangeven dat de reviews en het gemiddelde van de reviews afkomstig zijn van Trustpilot.
87. Volgens Empiru worden consumenten op deugdelijke wijze geïnformeerd over de verkorte herroepingstermijn en expliciet akkoord van consument, aldus Empiru

Publicatie

88. Tegen het voornemen om een nieuwsbericht over het onderzoek te publiceren maakt Empiru uitdrukkelijk bezwaar.

7.1.2 Reactie ACM

Algemeen

89. Sinds april 2020 heeft de ACM regelmatig met Empiru en haar gemachtigde contact gehad over geconstateerde overtredingen van het consumentenrecht. Daarbij heeft de ACM steeds aangegeven dat haar bevindingen waren gebaseerd op openbare informatie, zoals de websites van Empiru, informatie op social media (waaronder negatieve reviews) en televisieprogramma's. Daarnaast heeft de ACM sinds april 2019 veel meldingen van consumenten gekregen over de handelspraktijken van Empiru.
90. In deze fase van de procedure bestaat er voor de ACM geen plicht om het bijbehorende onderzoekdossier aan het voornemen toe te voegen. Meldingen van consumenten zijn slechts de

aanleiding voor het onderzoek geweest. Deze last onder dwangsom is gebaseerd op overtredingen van informatieverplichtingen. Dit is onderbouwd met vastleggingen van de website mijnverklaring.nl en andere door Empiru vervaardigde documenten. Empiru beschikte daarom zelf al over alle relevante informatie. Daarmee was zij ook voldoende in staat om een zienswijze in te kunnen dienen.

91. Artikel 6:17 Awb, waarnaar Empiru verwijst, gaat over het toezenden van stukken aan de gemachtigde in bezwaar- en beroepsprocedures. Empiru heeft de mogelijkheid om in bezwaar te gaan tegen dit besluit om een last onder dwangsom op te leggen. Mocht Empiru daarvan gebruik maken, dan zal de ACM de relevante stukken naar haar gemachtigde sturen.

Mijnverklaring.nl

92. De ACM heeft deze last onder dwangsom gebaseerd op de huidige website van Empiru en MijnVerklaring B.V. In de afgelopen maanden heeft de ACM geconstateerd dat de website regelmatig is aangepast. Ook waren oudere versies soms weer teruggezet.⁶¹ In de periode na de informatievorderingen van de ACM en na het voornemen voor de last onder dwangsom zijn de websites ook verschillende keren veranderd. Deze last ziet op alle vastgelegde versies van de websites, en is onderbouwd aan de hand van deze vastleggingen. Op geen van deze versies stond de aard, prijs en voornaamste kenmerken van de dienst. In de laatste versie die de ACM heeft vastgelegd op 27 november 2020 zijn niet alle in randnummer 84 genoemde wijzigingen doorgevoerd.⁶² Op de homepage is niet het totale bedrag dat de consument betaalt duidelijk vermeld. Ook is niet duidelijk in het stappenplan en op het bestelformulier dat de consument twee keer betaalt.
93. De ACM heeft vastgesteld dat Empiru de informatie op de homepage niet heeft verbeterd door duidelijk aan te geven welke bedragen de consument in de verschillende stappen betaalt. Ook wordt op de homepage niet direct duidelijk wat de dienst van Empiru inhoudt en welk totaalbedrag de consument hiervoor betaalt. Op het bestelformulier wordt deze informatie ook nog steeds op onduidelijke en dubbelzinnige wijze verstrekt. Dit betekent dat Empiru op onduidelijke en dubbelzinnige wijze informatie verstrekt over wat de door haar aangeboden dienst inhoudt. Zie voor een nadere toelichting paragraaf 6.2.1.
94. Ten aanzien van de informatie over de tijdswinst wordt verwezen naar randnummers 50 en 51. In het stappenplan op de homepage is toegevoegd in stap 3: “*U krijgt uw VOG zo sneller geleverd.*”. Empiru wekt daarmee nog steeds de indruk dat een aanvraag via haar sneller gaat dan wanneer een consument het zelf of via een andere weg zou doen. Dit is niet het geval. Empiru geeft hiermee misleidende informatie over de voornaamste kenmerken van het product.
95. Voor het herroepingsrecht verwijst de ACM naar paragraaf 6.3.

Reviews

96. Ten aanzien van de reviews verwijst de ACM naar paragraaf 6.4

⁶¹ 5 december 2019 → Kenmerk: ACM/INT/402324.
14 augustus 2020 → Kenmerk: ACM/INT/409581.
27 augustus 2020 → Kenmerk: ACM/INT/410126.
1 oktober 2020 → Kenmerk: ACM/INT/411940.
12 november 2020 → Kenmerk: ACM/INT/415399.
19 november 2020 → Kenmerk: ACM/UIT/544993.

⁶² Kenmerk: ACM/UIT/545246.

Aanpassingen

97. De ACM ziet in de gestelde aanpassingen op de website geen aanleiding om af te zien van haar voornemen. Omdat de overtredingen nog voortduren, zal de ACM overgaan tot het opleggen van een last onder dwangsom.

Publicatie

98. Op grond van artikel 12u Iw ACM is de ACM verplicht om besluiten waarin een sanctie wordt opgelegd, zoals een last onder dwangsom, openbaar te maken. Het is vast beleid van de ACM om een nieuwsbericht te wijden aan handhavend optreden door middel van boetes en last onder dwangsommen van de ACM. Gelet hierop acht de ACM openbaarmaking van deze last onder dwangsom in combinatie met een nieuwsbericht rechtmatig. Over de openbaarmaking neemt zij een separaat besluit, waartegen rechtsmiddelen openstaan.

8 Maatregelen

99. MijnVerklaring B.V. en Empiru dienen de overtreding van de volgende artikelen te beëindigen en beëindigd te houden.
- artikel 6:193c BW;
 - artikel 6:193d BW;
 - artikel 6:230o BW;
 - artikel 6:230m BW;
 - artikel 6:230r BW.
100. MijnVerklaring B.V. en Empiru dienen de overtreding van de in randnummer 99 genoemde artikelen te beëindigen en beëindigd te houden op alle websites en verkoopkanalen die zij of exploiteren of zullen exploiteren.
101. MijnVerklaring B.V. en Empiru kunnen dit doen door te zorgen dat de websites en verkoopkanalen die zij exploiteren of zullen exploiteren en waarop zij producten en/of diensten aan consumenten aanbieden, als volgt worden aangepast:
- I. MijnVerklaring B.V. en Empiru verstrekken op alle websites duidelijk zichtbare informatie over de aard, de inhoud en de prijs van de dienst die zij levert. Zij lichten duidelijk, ondubbelzinnig en tijdig toe wat de aard en de inhoud is van de dienst en de prijs die zij hiervoor rekent. Zij zorgen dat deze informatie eveneens duidelijk en direct zichtbaar is voor consumenten die via advertenties op Google of sociale media op de websites terecht komen. Zij geven op het bestelformulier een toelichting op de verschillende bedragen die de consument betaalt als de aanvraag via MijnVerklaring B.V. en Empiru verloopt.
 - II. MijnVerklaring B.V. en Empiru verstrekken juiste informatie over de voornaamste kenmerken en eventuele voordelen van de dienst die zij levert. Zij geven juiste informatie over de tijdswinst en de verwachte resultaten die consumenten kunnen behalen door gebruik te maken van de desbetreffende dienst.
 - III. MijnVerklaring B.V. en Empiru sturen niet op de toon, strekking en inhoud van reviews.

-
- IV. MijnVerklaring B.V. en Empiru vermelden op de websites (duidelijk zichtbaar) hoe de reviews, ratings en het weergegeven gemiddelde hiervan tot stand zijn gekomen. Ook vermelden zij van wie de beoordelingen afkomstig zijn.
- V. MijnVerklaring B.V. en Empiru nemen de regels omtrent het herroepingsrecht in acht op alle websites en in de bestelformulieren op de websites.
- VI. MijnVerklaring B.V. en Empiru informeert de consument (alsnog) over het recht van ontbinding van de overeenkomst, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht. Hierbij neemt zij de verlengde termijn in acht.
- VII. MijnVerklaring B.V. en Empiru vergoeden onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten.
- VIII. Als consumenten in het verleden gebruik hebben gemaakt van hun herroepingsrecht, dan dienen MijnVerklaring B.V. en Empiru alsnog alle van de consument ontvangen betalingen onverwijld te vergoeden. In dergelijke situaties dient de terugbetaling uiterlijk na vijf werkdagen verwerkt te worden.
102. Als MijnVerklaring B.V. en Empiru niet in staat zijn om de hiervoor in randnummer 101, onder I t/m V, genoemde wijzigingen in de website aan te brengen, dienen zij:
- A. De website mijnverklaring.nl offline te halen en te houden totdat deze in overeenstemming is gebracht met de in randnummer 99 genoemde wetsartikelen.
- B. Geen nieuwe websites op te zetten en/of te exploiteren waarop zij een dienst aanbieden die vergelijkbaar is met de in dit besluit beschreven diensten, en waarbij zij in strijd handelen met de in randnummer 99 genoemde wetsartikelen.
103. Voor de in randnummer 99 geconstateerde overtredingen legt de ACM aan MijnVerklaring B.V. en Empiru een last onder dwangsom op die uiterlijk 21 december 2020 moet zijn uitgevoerd. In geval MijnVerklaring B.V. en Empiru op die datum de overtredingen nog niet volledig hebben beëindigd verbeuren zij gezamenlijk een dwangsom van EUR 15.000 per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder hebben heeft voldaan, met een maximum van EUR 150.000.
104. De hoogte van de dwangsom is gerelateerd aan de geconstateerde overtredingen en de aard van deze overtredingen. De ACM gaat er vanuit dat de hoogte van de dwangsom voor MijnVerklaring B.V. en Empiru een voldoende prikkel zal zijn om aan deze lastgeving te voldoen. De dwangsom is niet zodanig hoog dat deze niet in verhouding staat tot de geconstateerde overtredingen.

Voorschrift inzake het verstrekken van gegevens

105. MijnVerklaring B.V. en Empiru informeren de ACM schriftelijk over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom hebben voldaan. Hiervoor gelden de volgende voorschriften:
- a. MijnVerklaring B.V. en Empiru sturen de ACM in ieder geval 2 weken na 21 december 2020 een overzicht van de consumenten die alsnog zijn geïnformeerd over het herroepingsrecht en een afschrift van het bericht waarmee Empiru deze consumenten heeft geïnformeerd.
- b. Ook sturen MijnVerklaring B.V. en Empiru in ieder geval vier weken na 21 december 2020 de ontvangen verklaringen tot ontbinding en de betalingsbewijzen ten aanzien van de terugbetaling van alle door de consument gedane betalingen. Acht weken na 21 december 2020 sturen zij de ACM nogmaals een overzicht.

Looptijd

106. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r lw ACM worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Begunstigingstermijn

107. Voor de maatregelen en voorschriften in dit besluit gelden de volgende begunstigingstermijnen:
- i.) MijnVerklaring B.V. en Empiru dienen uiterlijk op 21 december 2020 om 10.00 uur aan de verplichtingen in randnummer 101, nummers I tot en met V in dit besluit te hebben voldaan.
 - ii.) Voor de verplichting genoemd in randnummer 101, nummer VI en 105 onder a. van dit besluit geldt dat zij uiterlijk op 4 januari 2021 de ACM informeren over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom hebben voldaan.
 - iii.) Voor de verplichting genoemd in randnummer 101, nummer VII en VIII en 105 onder b. van dit besluit geldt dat zij uiterlijk op 18 januari 2021 en op 15 februari 2021 de gevraagde informatie aan de ACM sturen.

Daarmee hebben MijnVerklaring B.V. en Empiru naar het oordeel van ACM voldoende tijd om de geconstateerde overtredingen te beëindigen.

9 Besluit

108. De ACM legt aan MijnVerklaring B.V en Empiru een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:
- i. MijnVerklaring B.V. en Empiru moeten de overtreding van de volgende artikelen beëindigen en beëindigd houden:
 - artikel 6:193c BW jo. artikel 8.8 Whc;
 - artikel 6:193d BW jo. artikel 8.8 Whc;
 - artikel 6:230o BW jo. artikel 8.2a Whc;
 - artikel 6:230m BW jo. artikel 8.2a Whc;
 - artikel 6:230r BW jo. artikel 8.2a Whc.
 - ii. MijnVerklaring B.V. en Empiru kunnen dit doen door tijdig uitvoering te geven aan de maatregelen, zoals beschreven in randnummer 101, onder I t/m VIII, van deze beslissing.
 - iii. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid, lw ACM aan deze last onder dwangsom het voorschrift dat MijnVerklaring B.V. en Empiru de ACM schriftelijk informeren over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom hebben voldaan, zoals omschreven in randnummer 105 van deze beslissing.
 - iv. MijnVerklaring B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 101, nummer I tot en met V, van deze lastgeving uiterlijk op 21 december 2020 om 10:00 uur hebben uitgevoerd. MijnVerklaring B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 101, nummer VI, van deze lastgeving uiterlijk op 4 januari 2021 hebben uitgevoerd. MijnVerklaring B.V. en Empiru moeten onderdeel iii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 105, onder a , van deze lastgeving uiterlijk op 4 januari 2021 hebben uitgevoerd. MijnVerklaring B.V. en Empiru moeten onderdeel iii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 105, onder b , van

deze lastgeving uiterlijk op 15 februari 2021 hebben uitgevoerd. Indien MijnVerklaring B.V. en Empiru niet, niet volledig, of niet tijdig aan deze lastgeving voldoen, zullen MijnVerklaring B.V. en Empiru gezamenlijk een dwangsom van EUR 15.000 per week of gedeelte van een week verbeuren, met een maximum van EUR 150.000.

- v. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r lw ACM worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze:

w.g.

drs. E.C.T. van Houten MGM
Directeur Directie Consumenten

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekendgemaakt is bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM).

Het postadres is:
Autoriteit Consument en Markt, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag

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

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

Bijlage:

1. Juridisch kader

Bijlage 1 - Juridisch kader

Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc)

Artikel 2.2 Whc

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 Whc

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 Whc

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.

Artikel 8.2a Whc

1. Een handelaar als bedoeld in artikel 230g, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, die een overeenkomst aangaat waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, neemt de bepalingen van die afdeling in acht.
2. Indien een overeenkomst waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, tot stand komt via een andere persoon, handelend in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, die daarbij optreedt namens of voor rekening van een handelaar, neemt ook die andere persoon de bepalingen van die afdeling in acht.
3. Het eerste en tweede lid zijn van overeenkomstige toepassing voordat de consument is gebonden aan een overeenkomst, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod.

Burgerlijk wetboek (hierna: BW)

Artikel 3:15d BW

1. Degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent, maakt de volgende gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk voor degenen die gebruik maken van deze dienst, in het bijzonder om informatie te verkrijgen of toegankelijk te maken:
 - a. zijn identiteit en adres van vestiging;
 - b. gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronische postadres;
 - c. voor zover hij in een handelsregister of een vergelijkbaar openbaar register is ingeschreven: het register waar hij is ingeschreven en zijn inschrijvingsnummer, of een vergelijkbaar middel ter identificatie in dat register;
 - d. voor zover een activiteit aan een vergunningsstelsel is onderworpen: de gegevens over de bevoegde toezichhoudende autoriteit;
 - e. voor zover hij een gereguleerd beroep uitoefent:
 - de beroepsvereniging of -organisatie waarbij hij is ingeschreven,

- de beroepstitel en de lidstaat van de Europese Unie of andere staat die partij is bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte waar die is toegekend,
 - een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en de wijze van toegang daartoe;
- f. voor zover hij een aan de BTW onderworpen activiteit uitoefent: het btw-identificatienummer zoals bedoeld in artikel 2a, eerste lid, onder g, van de Wet op de Omzetbelasting 1968.
2. De dienstverlener geeft aanduidingen van prijzen in een dienst van de informatiemaatschappij duidelijk en ondubbelzinnig aan, met de uitdrukkelijke vermelding of, en zo mogelijk welke, belasting en leveringskosten daarbij inbegrepen zijn.
3. Onder dienst van de informatiemaatschappij wordt verstaan elke dienst die gewoonlijk tegen vergoeding, langs elektronische weg, op afstand en op individueel verzoek van de afnemer van de dienst wordt verricht zonder dat partijen gelijktijdig op dezelfde plaats aanwezig zijn. Een dienst wordt langs elektronische weg verricht indien deze geheel per draad, per radio, of door middel van optische of andere elektromagnetische middelen wordt verzonden, doorgeleid en ontvangen met behulp van elektronische apparatuur voor de verwerking, met inbegrip van digitale compressie, en de opslag van gegevens.

Artikel 6:193a BW

1. In deze afdeling wordt verstaan onder:
- a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
 - b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;
 - c. product: goed, elektriciteit daaronder begrepen, of dienst;
 - d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;
 - e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;
 - f. professionele toewijding: 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 handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken;
 - g. uitnodiging tot aankoop: commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen;
 - h. ongepaste beïnvloeding: uitbuiten van een machtspositie ten aanzien van de consument om, zelfs zonder gebruik van of dreiging met fysiek geweld, pressie uit te oefenen op een wijze die het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen, aanzienlijk beperkt;
 - i. gedragscode: regels die vaststellen hoe handelaren die zich aan de code binden, zich gedragen met betrekking tot een of meer bepaalde handelspraktijken of bedrijfssectoren en die niet bij of krachtens wettelijke voorschriften zijn vastgesteld;
 - j. houder van een gedragscode: rechtspersoon of groep van handelaren die verantwoordelijk is voor het opstellen en herzien van een gedragscode of het toezien op de naleving van de gedragscode door degenen die zich hieraan hebben gebonden;
 - k. richtlijn: richtlijn nr. 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt (PbEG L 149).
2. In deze afdeling wordt mede verstaan onder gemiddelde consument: het gemiddelde lid van een specifieke groep waarop de handelaar zich richt of het gemiddelde lid van een specifieke groep

waarvan de handelaar redelijkerwijs kan voorzien dat die groep wegens hun geestelijke of lichamelijke beperking, hun leeftijd of goedgelovigheid bijzonder vatbaar is voor de handelspraktijk of voor het onderliggende product.

3. Deze afdeling is niet van toepassing op de certificering van goederen van edelmetaal en de vermelding van het edelmetaalgehalte voor deze goederen.

Artikel 6:193b BW

1. Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is.
2. Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:
 - a. in strijd met de vereisten van professionele toewijding, en
 - b. het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt,waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
3. Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar:
 - a. een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g, of
 - b. een agressieve handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193h en 193i.
4. De gangbare en rechtmatige reclamepraktijk waarbij overdreven uitspraken worden gedaan of uitspraken die niet letterlijk dienen te worden genomen, maken een reclame op zich niet oneerlijk.

Artikel 6:193c BW

1. Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:
 - a. het bestaan of de aard van het product;
 - b. de voornaamste kenmerken van het product, zoals beschikbaarheid, voordelen, risico's, uitvoering, samenstelling, accessoires, klantenservice en klachtenbehandeling, procédé en datum van fabricage of verrichting, levering, geschiktheid voor het gebruik, gebruiksmogelijkheden, hoeveelheid, specificatie, geografische of commerciële oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, of de resultaten en wezenlijke kenmerken van op het product verrichte tests of controles;
 - c. de verplichtingen van de handelaar, de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces, een verklaring of een symbool in verband met directe of indirecte sponsoring of erkenning van de handelaar of het product;
 - d. de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel;
 - e. de noodzaak van een dienst, onderdeel, vervanging of reparatie;
 - f. de hoedanigheid, kenmerken en rechten van de handelaar of zijn tussenpersoon, zoals zijn identiteit, vermogen, kwalificaties, status, erkenning, affiliatie, connecties, industriële, commerciële of eigendomsrechten of zijn prijzen, bekroningen en onderscheidingen;
 - g. de rechten van de consument waaronder het recht van herstel of vervanging van de afgeleverde zaak of het recht om de prijs te verminderen, of de risico's die de consument eventueel loopt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
2. Een handelspraktijk is eveneens misleidend indien:
 - a. door de marketing van het product waaronder het gebruik van vergelijkende reclame verwarring wordt geschapen ten aanzien van producten, handelsmerken, handelsnamen of andere onderscheidende kenmerken van een concurrent;
 - b. de handelaar een verplichting die is opgenomen in een gedragscode niet nakomt, voor zover:
 - 1°. de verplichting concreet en kenbaar is, en

2°. de handelaar aangeeft dat hij aan die gedragscode gebonden is, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

Artikel 6:193d BW

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

Artikel 6:230o BW

1. De consument kan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken, na:
 - a. bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten: de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten;
 - b. bij een consumentenkoop:
 - 1°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen;
 - 2°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zaak heeft ontvangen, indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere zaken heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;
 - 3°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een zaak bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of
 - 4°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode;
 - c. bij een overeenkomst tot levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, van stadsverwarming of van digitale inhoud, anders dan op een materiële drager: de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.
2. Indien niet aan de in artikel 230m lid 1, onderdeel h, gestelde eisen is voldaan wordt de in het vorige lid bedoelde termijn verlengd met de tijd die is verstreken vanaf het tijdstip, bedoeld in het vorige lid, tot het moment waarop alle ontbrekende gegevens alsnog op de voorgeschreven wijze aan de consument zijn verstrekt, doch met ten hoogste twaalf maanden.
3. De consument oefent het in lid 1 bedoelde recht uit door binnen de in dat lid gestelde termijn het ingevulde modelformulier voor ontbinding, bedoeld in bijlage I deel B van de richtlijn, te zenden of een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen aan de handelaar.
4. Brengt de consument op elektronische wijze via de website van de handelaar een verklaring tot ontbinding uit, dan bevestigt de handelaar onverwijld op een duurzame gegevensdrager de ontvangst van deze verklaring.

5. Op de consument rust de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het in lid 1 bedoelde recht.

Artikel 6:230m BW

1. Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:
 - a. de voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten, in de mate waarin dit gezien de gebruikte drager en de zaken of diensten passend is;
 - b. de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam;
 - c. het geografisch adres waar de handelaar gevestigd is en het telefoonnummer, fax en e-mailadres van de handelaar, indien beschikbaar, alsmede, indien van toepassing, het geografische adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt;
 - d. wanneer dat verschilt van het overeenkomstig onderdeel c verstrekte adres, het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de handelaar, en indien van toepassing dat van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt, waaraan de consument eventuele klachten kan richten;
 - e. de totale prijs van de zaken of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van de zaak of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn. In het geval van een overeenkomst voor onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode. Indien voor een dergelijke overeenkomst een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Indien de totale kosten niet redelijkerwijze vooraf kunnen worden berekend, wordt de manier waarop de prijs moet worden berekend, medegedeeld;
 - f. de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;
 - g. de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelingsbeleid van de handelaar;
 - h. wanneer een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 230o, alsmede het modelformulier voor ontbinding opgenomen in bijlage I, deel B, van de richtlijn;
 - i. voor zover van toepassing, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de zaken zal moeten dragen in geval van uitoefening van het recht van ontbinding en, voor een overeenkomst op afstand, indien de zaken door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de zaken;
 - j. ingeval de consument zijn recht van ontbinding uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel 230t lid 3 of artikel 230v lid 8 heeft gedaan, dat de consument de handelaar diens redelijke kosten vergoedt overeenkomstig 230s lid 4;
 - k. indien er niet voorzien is in het recht van ontbinding van de overeenkomst, de informatie dat de consument geen recht van ontbinding heeft of, voor zover van toepassing, de omstandigheden waarin de consument afstand doet van zijn recht van ontbinding;
 - l. een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden;
 - m. voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, van diensten na verkoop en van commerciële garanties;
 - n. voor zover van toepassing, het bestaan van relevante gedragscodes, bedoeld in artikel 193a lid 1, onderdeel i, en hoe een afschrift daarvan kan worden verkregen;

- o. de duur van de overeenkomst, voor zover van toepassing, of, wanneer de overeenkomst voor onbepaalde duur is of stilzwijgend vernieuwd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;
 - p. voor zover van toepassing, de minimumduur van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voor de consument;
 - q. voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de handelaar moet betalen of bieden;
 - r. voor zover van toepassing, de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
 - s. voor zover van toepassing, de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software waarvan de handelaar op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn;
 - t. voor zover van toepassing, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures waarbij de handelaar zich heeft aangesloten, en de wijze waarop daar toegang toe is.
2. Bij een openbare veiling kan aan de in lid 1 in onderdelen b, c en d, bedoelde informatieverplichting worden voldaan door de overeenkomstige gegevens van de veilingmeester te verstrekken.

Artikel 6:230r BW

1. De handelaar vergoedt na ontbinding van de overeenkomst overeenkomstig artikel 230o onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten.
2. De handelaar komt de in lid 1 bedoelde verbintenis na, met gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als door de consument is gebruikt ter voldoening van de voor de ontbinding op de consument rustende verbintenissen, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en met dien verstande dat de consument hierdoor geen kosten mag hebben.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 is de handelaar niet verplicht de bijkomende kosten terug te betalen, indien de consument uitdrukkelijk voor een andere wijze dan de door de handelaar aangeboden minst kostbare wijze van standaardlevering heeft gekozen.
4. Tenzij de handelaar heeft aangeboden de op basis van de ontbonden overeenkomst geleverde zaken zelf af te halen, kan de consument eerst nakoming vorderen van de in lid 1 bedoelde verbintenis nadat de handelaar de zaken heeft ontvangen of de consument heeft aangetoond dat hij de zaken heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip het eerst valt.

Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: lw ACM)

Artikel 12r lw ACM

1. Aan een last onder dwangsom kunnen voorschriften worden verbonden inzake het verstrekken van gegevens aan de Autoriteit Consument en Markt.
2. Een last onder dwangsom geldt voor een door de Autoriteit Consument en Markt te bepalen termijn van ten hoogste twee jaren.
3. De bevoegdheid tot het opleggen van een last onder dwangsom vervalt vijf jaren nadat de overtreding heeft plaatsgevonden. Artikel 5:45, derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht is van overeenkomstige toepassing.