



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 Statempire B.V. en Empiru Investments Holding B.V. wegens overtreding van artikelen 8.2, 8.2a en 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Ons kenmerk ACM/UIT/545384
Zaaknummer ACM/20/039022
Datum

1	Inhoud	
2	Samenvatting	3
3	Aanleiding en verloop van het onderzoek	3
4	Betrokken ondernemingen	5
5	Bevoegdheid ACM	6
6	Handelwijze en beoordeling	6
6.1	Inleiding	6
6.2	Mijnurgentie.nl	7
6.2.1	Misleidende informatie t.a.v. de te verwachten resultaten	7
6.2.2	Misleidende informatie t.a.v. de hoedanigheid van de handelaar	9
6.2.3	Misleidende omissie t.a.v. de prijs	10
6.3	Socialepremie.nl	12
6.3.1	Misleidende informatie t.a.v. de aard van het product	12
6.4	Mijnonlineloket.nl	14
6.4.1	Misleidende omissie t.a.v. de aard van het product	14
6.4.2	Informatieverplichting ten aanzien van de identiteit en het vestigingsadres	16
6.5	Herroepingsrecht	17
6.6	Reviews	18
6.6.1	Uitgangspunten bij gebruik van online reviews	18
6.6.2	Handelwijze en beoordeling t.a.v. de reviews	19
6.6.3	Conclusie	20
7	Zienswijze	20
7.1.1	Zienswijze Empiru	20
7.1.2	Reactie ACM	21
8	Maatregelen	23
9	Besluit	24

2 Samenvatting

1. Via diverse websites waaronder in ieder geval de websites mijnurgentie.nl, socialepremie.nl en mijnonlineloket.nl bieden Empiru Investments Holding B.V. en haar dochteronderneming Statempire 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 3:15d BW;
 - 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 8.2 Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc), artikel 8.2a Whc en artikel 8.8 Whc.

3. Statempire B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 128, nummer I tot en met VII, van deze lastgeving uiterlijk op 21 december 2020 om 10:00 uur hebben uitgevoerd. Statempire B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 128, nummer VIII, van deze lastgeving uiterlijk op 4 januari 2021 hebben uitgevoerd. Statempire B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 132, onder a, van deze lastgeving uiterlijk op 4 januari 2021 hebben uitgevoerd. Statempire B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 132, onder b, van deze lastgeving uiterlijk op 15 februari 2021 hebben uitgevoerd. Indien Statempire B.V. en Empiru niet, niet volledig, of niet tijdig aan deze lastgeving voldoen, zullen Statempire 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.

3 Aanleiding en verloop van het onderzoek

4. Eind 2019 is de ACM een onderzoek gestart naar de handelspraktijken van Empiru. Het onderzoek van de ACM zag onder meer op de website mijnurgentie.nl, die wordt geëxploiteerd door Empiru Investments Holding B.V. en/of haar dochteronderneming Statempire B.V.
5. Aanleiding voor het onderzoek van de ACM waren signalen van consumenten en informatie uit openbare bronnen over oneerlijke handelspraktijken, informatieverplichtingen en het herroepingsrecht.³

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

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

³ Waaronder de uitzendingen van KASSA d.d. 30 november 2019 en 1 februari 2020 en de uitzending van Radar d.d. 14 september 2020.

6. Bij brief van 30 april 2020 heeft de ACM Empiru een informatievordering gestuurd.⁴
7. Op 29 mei 2020 heeft Empiru informatie aangeleverd.⁵ Deze informatie was niet volledig. Op 18 juni 2020 heeft de ACM daarom per e-mail een aanvullend informatieverzoek gestuurd.⁶ In dit verzoek werd een aantal (onvoldoende beantwoorde) vragen herhaald en een aantal nieuwe (vervolg)vragen toegevoegd. Hierop heeft Empiru per e-mail op 17 juli 2020 gereageerd.⁷
8. In de loop van het onderzoek breidde de ACM op basis van openbare bronnen en signalen van consumenten haar onderzoek uit naar de website mijnkentekenbewijs.nl, die ook door Empiru wordt geëxploiteerd.
9. Op 30 maart 2020 en 12, 19 en 30 november 2020 hebben toezichthoudend ambtenaren van de ACM (delen van) de websites mijnurgentie.nl, socialepremie.nl en mijnnonlineloket.nl van Empiru bezocht en vastgelegd.⁸
10. In een brief van 8 oktober 2020 heeft de ACM aan Empiru laten weten dat zij overtredingen van het consumentenrecht heeft vastgesteld op de hierboven genoemde websites van Empiru.⁹ De ACM is daarom voornemens een last onder dwangsom op te leggen aan Empiru.¹⁰ De ACM heeft Empiru daarbij in de gelegenheid gesteld om een zienswijze op dit voornemen in te dienen.
11. Op 13 oktober 2020 heeft Empiru de ACM gevraagd het voornemen te actualiseren.¹¹ 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.¹²
12. Op 21 oktober 2020 heeft de ACM de schriftelijke zienswijze van Empiru ontvangen.¹³
13. De voorgenomen last van 8 oktober jl. zag onder meer op de handelwijze van Empiru op de website mijnkentekenbewijs.nl. Op deze website bood Empiru consumenten een dienst voor de bemiddeling voor het aanvragen van een kentekenbewijs of tenaamstellingscode. Op 26 oktober 2020 heeft de ACM vastgesteld dat de website mijnkentekenbewijs.nl niet langer bereikbaar was en dat bezoekers direct werden doorgeleid naar de website statempire.nl. In een e-mail van 26 oktober heeft de advocaat van Empiru bevestigd dat Empiru de activiteiten van mijnkentekenbewijs heeft gestaakt en gestaakt zal houden.¹⁴ Hierna zal de ACM daarom niet meer op mijnkentekenbewijs.nl ingaan.
14. Na verzending van de voorgenomen last op 8 oktober 2020 heeft de ACM haar onderzoek uitgebreid naar de websites socialepremie.nl en mijnnonlineloket.nl. Dit heeft zij gedaan nadat zij

⁴ Kenmerk: ACM/UIT/531699.

⁵ Kenmerk: ACM/IN/497730.

⁶ Kenmerk: ACM/UIT/536053.

⁷ Kenmerk: ACM/IN/555886.

⁸ 30 maart 2020 → Kenmerk: ACM/UIT/542133 (mijnurgentie.nl).

12 november 2020 → Kenmerk: ACM/UIT/545236 (mijnurgentie.nl).

19 november 2020 → Kenmerk: ACM/INT/402325 (mijnurgentie.nl) / ACM/UIT/544977 (socialepremie.nl) / ACM/UIT/544979 (mijnnonlineloket.nl).

30 november 2020 → Kenmerk: ACM/UIT/545238 (socialepremie.nl) / ACM/UIT/545241 (mijnnonlineloket.nl)

⁹ Kenmerk: ACM/UIT/539691.

¹⁰ Kenmerk: ACM/UIT/539691.

¹¹ Kenmerk: ACM/IN/547251.

¹² Kenmerk: ACM/UIT/543026

¹³ Kenmerk: ACM/IN/548530.

¹⁴ Kenmerk: ACM/IN/549973.

op basis van openbare bronnen, zoals informatie van de Kamer van Koophandel, had vastgesteld dat ook deze websites onderdeel uitmaken van Empiru.

4 Betrokken ondernemingen

15. Het onderzoek van de ACM richt zich op de gedragingen van Statempire B.V. en Empiru Investments Holding B.V.
16. 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 (hierna ook: KvK) onder nummer 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.
17. 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].
18. Statempire B.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74878581.¹⁷ Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat Statempire B.V. op 20 mei 2019 is opgericht en de statutaire zetel is Westland.¹⁸ Het bezoekadres is Hoogvlietsekerkweg 130 B, 3194 AM te Hoogvliet Rotterdam. De activiteit van Statempire B.V. zoals opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel is "*Boekhoudkantoren*" met de SBI-code 69203.
19. Statempire B.V. voert onder meer de volgende handelsnamen: Statempire B.V., MijnUrgentie en SocialePremie. Onder het kopje 'Internetadressen' staan de websites www.statempire.nl, www.mijnurgentie.nl en www.socialepremie.nl.
20. De handelsnaam mijnOnlineloket en de website www.mijnonlineloket.nl staan niet in het KvK-uittreksel genoemd. Op deze website staat wel het KvK-nummer van Statempire B.V. onderaan de homepage vermeld.¹⁹ Dit KvK-nummer staat ook in de algemene voorwaarden van mijnonlineloket.nl. Verder staat er in artikel 1 onder a van deze algemene voorwaarden: "*Juristenpraktijk: Juristenkantoor mijnOnlineloket, onderdeel van StatEmpire B.V.*".²⁰ Daarnaast staat in het privacyreglement ook het KvK-nummer van Statempire B.V. onder het kopje 'identiteit van de dienstverlener' bij firma: "*mijnOnlineloket Handelsnaam van StatEmpire B.V.*".²¹ In het document 'Functionaris Gegevensbescherming (FG)', dat benaderbaar is via een linkje onderaan de homepage in kleine lichtgrijze letters, staat: "*mijnOnlineloket.nl onderdeel van StatEmpire B.V., gevestigd aan de Hoogvlietsekerkweg 130 B, 3194AM te Rotterdam, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring*" en "*StatEmpire B.V. h.o.d.n. mijnOnlineloket*".²²

¹⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545091.

¹⁶ Kenmerk: ACM/INT/412602.

¹⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545117.

¹⁸ Kenmerk: ACM/UIT/545117.

¹⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545241.

²⁰ Kenmerk: ACM/UIT/545241.

²¹ Kenmerk: ACM/UIT/545241.

²² Kenmerk: ACM/UIT/545241.

21. Statempire B.V. en Empiru Investments Holding B.V. kunnen derhalve naast mijnurgentie.nl en socialepremie.nl ook verantwoordelijk worden gehouden voor de inhoud van andere aan haar gerelateerde websites, zoals mijnonlineloket.nl.²³

5 Bevoegdheid ACM

22. 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 23 tot en met 25 staan vermeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc.
23. Op grond van artikel 8.2 Whc neemt degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent als bedoeld in artikel 3:15d, derde lid, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de artikelen 3:15a, 3:15c, 3:15d, lid 1 en lid 2, en 3:15f BW in acht.
24. Op grond van artikel 8.2a Whc dient een handelaar de bepalingen van afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het BW in acht te nemen.
25. 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 van het BW te verrichten.
26. 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).
27. 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: Iw) voorschriften worden verbonden inzake het verstrekken van gegevens aan de ACM.

6 Handelwijze en beoordeling

6.1 Inleiding

28. Empiru biedt op verschillende websites diensten aan, waarbij zij een administratieve handeling verricht om een consument in contact te brengen met een overheidsdienst. Daarna krijgt de consument een bericht van de overheidsdienst in kwestie. Hierin staat dat de consument, om de desbetreffende dienst aan te vragen, gegevens dient in te vullen en een bedrag moet betalen. Het is onduidelijk wat de werkwijze van Empiru precies inhoudt.
29. Op de websites wekt Empiru de indruk dat de consument direct een aanvraag doet voor de betreffende overheidsdienst en dat hij die dienst na betaling van een bepaald bedrag aan Empiru ook daadwerkelijk verkrijgt. Deze websites fungeren echter slechts als doorgeefluik naar de dienstverlening van de overheid. De consument moet, nadat hij de dienst van Empiru heeft afgenomen, in vrijwel alle gevallen zelf nog een handeling verrichten en nogmaals een bedrag

²³ De websites mijnurgentie.nl, socialepremie.nl en mijnonlineloket.nl worden hierna ook aangeduid met 'de websites'.

voor de overheidsdienst zelf betalen. Het is onduidelijk voor consumenten welke diensten Empiru aanbiedt en waarvoor zij betalen op de verschillende websites die Empiru exploiteert.

30. In het voornemen tot opleggen van een last onder dwangsom van 8 oktober 2020 heeft de ACM aan Empiru meegedeeld dat Empiru ervoor moet zorgen dat de website mijnurgentie.nl en alle andere aan haar gerelateerde websites voldoen aan de genoemde wet- en regelgeving.²⁴ De ACM heeft vastgesteld dat dit voor de websites socialepremie.nl en mijnonlineloket.nl, die beide door Empiru worden geëxploiteerd, ook niet het geval is. Ook op deze websites gaat de ACM hieronder in.
31. Hierna bespreekt de ACM achtereenvolgens de overtredingen die zij heeft vastgesteld op de websites mijnurgentie.nl, mijn socialepremie.nl en mijnonlineloket.nl ten aanzien van precontractuele informatieverplichtingen (§ 6.2, § 6.3 resp. § 6.4). Vervolgens gaat zij in op de overtredingen die zij heeft vastgesteld op het gebied van het herroepingsrecht (§ 6.5) en bij het verzamelen en weergeven van reviews door Empiru op haar eigen websites en bij de door haar verzamelde reviews op Trustpilot en Google (§ 6.6).

6.2 Mijnurgentie.nl

6.2.1 Misleidende informatie t.a.v. de te verwachten resultaten

Handelwijze

32. Op het eerste deel van de homepagina dat zichtbaar is (zonder naar beneden te scrollen) staat de volgende in het oog springende tekst: “*Krijg voorrang op een huurwoning*”.²⁵ Rechtsboven staat de knop “*Direct aanvragen*”. Als de consument daar op klikt, komt hij direct op het bestelformulier dat de consument dient in te vullen om de door Empiru op mijnurgentie.nl aangeboden dienst af te nemen.²⁶
33. Op het bestelformulier dat de consument dient in te vullen om de door Empiru op mijnurgentie.nl aangeboden dienst af te nemen stond in ieder geval tot en met 12 november 2020 onder het dikgedrukte kopje ‘In 5 stappen naar woning voorrang’ het volgende stappenplan:

1. Wij nemen binnen één werkdag per mail contact met u op voor kansbepaling.
2. U vult het aanvraagformulier in en betaalt in totaal € 110,-.
3. U levert de benodigde documenten aan.
4. Wij stellen een dossier voor u op en leggen deze voor aan de urgentiecommissie.
5. Urgentie toegekend en voorrang op een huurwoning!

34. De tekst van de eerste vier stappen zijn blauw/grijs. Deze kleur komt overeen met de rest van de pagina. De tekst van de vijfde stap sprong in het oog, aangezien deze als enige mintgroen is.²⁷

²⁴ Kenmerk: ACM/UIT/539691.

²⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 2.

²⁶ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 2 en 3.

²⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 3.

35. Tussen 12 november en 30 november 2020 is het kopje boven dit stappenplan verwijderd en is de tekst en de lay-out van dit stappenplan gewijzigd. De vijfde stap is op 30 november: *“Urgentie toegekend!”* en heeft geen mintgroene kleur meer.²⁸
36. Het laatste kopje van het bestelformulier is ‘Afronden aanvraag’.²⁹ Onderaan de pagina staat een grasgroene bestelknop met de tekst ‘Betaal aanvraagkosten’.³⁰ Hieronder staat de tekst ‘Meer informatie bekijken’.³¹ Als de consument op deze knop klikt, dan staan er een aantal vragen opgesomd. Het antwoord op de vragen wordt uitgekapt als de consument op de betreffende vraag klikt.³²
37. Als de consument op de homepage naar beneden scrolt, dan ziet hij de volgende verschillende situaties: ‘U gaat scheiden of uit elkaar’, ‘Psycho- medische noodzaak’, ‘U bent of raakt dakloos’, ‘Uw woonlasten zijn te hoog’, ‘Uw huur is opgezegd’, ‘Uw woning is onbewoonbaar’, ‘U heeft extra zorg nodig’, ‘U verleent mantelzorg’, ‘Uw woning is onveilig voor u’, ‘U verhuist voor uw beroep’, ‘Uw woning wordt gesloopt’ en ‘Na detentie of opvang’.³³
38. Als de consument op een tegel van deze situaties klikt, dan komt hij op een pagina over de betreffende situatie (hierna: situatie-pagina).³⁴ Per situatie worden enkele voorwaarden genoemd waaraan moet worden voldaan om een urgentieverklaring te krijgen.³⁵
39. Op de situatie-pagina’s staat de tekst *“Bovendien verhoogt uw slagingskans op een urgentieverklaring als u een aanvraag doet via MijnUrgentie.”*.³⁶
40. Ook staat op deze situatie-pagina’s³⁷ de volgende tekst:

Waarom mijnurgentie?

- ✓ Verhoog uw slagingskans
- ✓ In enkele weken een beslissing
- ✓ Uw belangen staan centraal
- ✓ Gespecialiseerde juristen staan u bij

Regel het vandaag nog

Beoordeling misleidende informatie t.a.v. de te verwachten resultaten

41. Op de website en op het formulier wekt Empirum de indruk dat een aanvrager van een urgentieverklaring woningzoekende bij elke gemeente een urgentieverklaring kan krijgen in de genoemde situaties onder dezelfde voorwaarden zoals deze op de situatie-pagina’s staan

²⁸ Kenmerk: ACM/UIT/544976, volgnr. 53.

²⁹ Kenmerk: ACM/UIT/544976, volgnr. 53 en ACM/UIT/545236, p. 5.

³⁰ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 5.

³¹ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 5.

³² Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 6 t/m 10.

³³ Kenmerk: ACM/UIT/545236, 12 en 13.

³⁴ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 38 t/m 110.

³⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 38 t/m 110.

³⁶ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 38 t/m 110.

³⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 38 t/m 110.

aangegeven. Deze voorwaarden verschillen echter per urgentiecommissie dan wel gemeente. Dit voorbehoud staat niet aangegeven op de website mijnurgentie.nl.

42. Empiru geeft op de website mijnurgentie.nl expliciet aan dat de kans op toewijzing van de urgentieverklaring wordt vergroot door het afnemen van de aangeboden dienst van Empiru. Er wordt aangegeven: “*Bovendien verhoogt uw slagingskans op een urgentieverklaring als u een aanvraag doet via MijnUrgentie.*” en “*Verhoog uw slagingskans*”.
43. Door de tekst op het eerste deel van de homepage “*Krijg voorrang op een huurwoning*” en de laatste stap (“*Urgentie toegekend en voorrang op een huurwoning!*”) in het stappenplan onder het kopje “*In 5 stappen naar woning voorrang*” op het bestelformulier die de consument moet invullen om de dienst van Empiru af te nemen, wekt Empiru bovendien de indruk dat de consument altijd een urgentieverklaring krijgt.
44. Omdat Empiru misleidende informatie over de te verwachten resultaten verstrekt, 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 gemiddelde consument wist dat een aanvrager van een urgentieverklaring woningzoekende niet altijd een urgentieverklaring kan indienen of de urgentie niet altijd toegekend krijgt, had hij kunnen besluiten om niet via mijnurgentie.nl een overeenkomst met Empiru af te sluiten. Dit geldt te meer als hij wist dat de dienstverlening van Empiru de kans op toewijzing niet per se vergroot.

6.2.2 Misleidende informatie t.a.v. de hoedanigheid van de handelaar

Handelwijze

45. Op de homepage staat onder “*stap 3: de aanvraag is verzonden!*” de volgende tekst: “*Indien de beschikking niet naar tevredenheid is, zullen wij namens u een bezwaarprocedure op starten.*”³⁸
46. Op de homepage wordt ook bij het antwoord op de vraag ‘Welke kosten brengen jullie in rekening voor de procedure?’ het volgende aangegeven: “*Indien uw aanvraag is afgewezen tekenen wij – indien daar gronden voor zijn – bezwaar voor u aan, in overleg met u schakelen wij een advocaat in en deze doet de beroepsprocedure.*”³⁹ In het antwoord op de vraag ‘Wat als mijn aanvraag is afgewezen?’ staat: “*Indien er noodzaak voor is gaan wij namens u in beroep. Wij merken in de praktijk dat het vaak bij bezwaar- en beroepsprocedures wel tot een woonurgentie komt.*”⁴⁰
47. Verder wordt op de pagina ‘Bezwaar & Beroep’ met grote in het oog springende letters aangegeven: “*Wij maken bezwaar tegen een afwijzing*”.⁴¹ Op deze pagina staat ook: “*Indien wij bezwaar voor u maken zullen wij allereerst de gronden opvragen waarop uw urgentie is afgewezen. Wij hebben in het bezwaar de kans om kenbaar te maken waarom wij het niet eens zijn met de afwijzing en de grondslagen hiervan te weerleggen.*” en “*Wij kunnen een voorlopige voorziening aanvragen bij de voorzieningenrechter voor u.*”⁴²

³⁸ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 19 t/m 21.

³⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 26.

⁴⁰ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 24.

⁴¹ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 112.

⁴² Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 112 t/m 118.

48. Onderaan de pagina staat in grote in het oog springende letters “*Vraag direct uw bezwaar aan*”.⁴³ Hieronder staat een invulformulier waar de consument zijn gegevens kan invullen en daarna op de knop ‘Bezwaar aanvragen’ dient te klikken.⁴⁴

Beoordeling misleidende informatie t.a.v. de hoedanigheid en kenmerken van de handelaar

49. Uit de reactie van Empiru op de vragen van de ACM van 29 mei 2020 blijkt dat Empiru bezwaarprocedures doorverwijst naar advocatenkantoren.⁴⁵ Op 17 juli 2020 heeft Empiru aangegeven: “*Cliënte voert zelf incidenteel bezwaarprocedures, zulks slechts ingeval er op basis van feitelijkheden tot afwijzing is gekomen. Cliënte geeft aan dat dit in 14 zaken is gebeurd. Als cliënte zelf in bezwaar gaat voor een klant, rekent zij daar geen extra kosten voor*” en “*Er worden geen procedures voorlopige voorzieningen gevoerd*”.⁴⁶
50. Op de website mijnurgentie.nl wordt wel de indruk gewekt dat Empiru bezwaarprocedures voor de consument behandelt en dat zij ook voorlopige voorzieningen voert. Dit volgt uit de tekst op de homepage onder stap 3, in de beantwoording van de vragen ‘Welke kosten brengen jullie in rekening voor de procedure?’ en ‘Wat als mijn aanvraag is afgewezen?’ en op de pagina ‘Bezwaar & Beroep’. Door deze indruk wel te wekken wordt er misleidende informatie verstrekt over de (juridische) kwaliteit van Empiru en daarmee over de hoedanigheid en kenmerken van de handelaar.
51. Door de onjuiste informatie ten aanzien van de hoedanigheid en kenmerken van de handelaar, zoals zijn kwalificaties, 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 gemiddelde consument wist dat Empiru niet zelf de bezwaar- en beroepsprocedures in behandeling neemt, maar slechts doorverwijst naar advocatenkantoren, dan zou hij kunnen besluiten om niet via www.mijnurgentie.nl een overeenkomst met Empiru af te sluiten.

6.2.3 Misleidende omissie t.a.v. de prijs

Handelwijze

52. Op het eerste deel van de homepage dat zichtbaar is (zonder naar beneden te scrollen) is de prijs niet vermeld.⁴⁷ Het is wel mogelijk om op dat deel te klikken op de knop ‘Direct aanvragen’.⁴⁸ Als de consument op deze knop klikt, dan komt hij op het formulier dat de consument dient in te vullen om de door Empiru op mijnurgentie.nl aangeboden dienst af te nemen.⁴⁹
53. Op het bestelformulier⁵⁰ dat de consument dient in te vullen om de door Empiru op mijnurgentie.nl aangeboden dienst af te nemen staat het volgende stappenplan:

- | |
|---|
| <ol style="list-style-type: none">1. Wij nemen binnen één werkdag per mail contact met u op voor kansbepaling.2. U vult het aanvraagformulier in en betaalt in totaal € 110,-. |
|---|

⁴³ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 117.

⁴⁴ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 118.

⁴⁵ Kenmerk: ACM/IN/497730.

⁴⁶ Kenmerk: ACM/IN/555886.

⁴⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 2.

⁴⁸ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 2.

⁴⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 2 en 3.

⁵⁰ Kenmerk: ACM/UIT/544976, volgnr. 53.

3. U levert de benodigde documenten aan.
4. Wij stellen een dossier voor u op en leggen deze voor aan de urgentiecommissie.
5. Urgentie toegekend!

54. Onderaan het bestelformulier staat dikgedrukt: "U betaalt alleen als wij u kunnen helpen."⁵¹ Om het formulier op te sturen moet de consument op de in het oog springende grasgroene knop met de tekst "Betaal aanvraagkosten" klikken.⁵²
55. Op de homepage staan helemaal onderaan een aantal vragen.⁵³ Als de consument op een vraag klikt, dan wordt het bijbehorende antwoord uitgeklaard.⁵⁴ Onder het kopje 'welke kosten brengen jullie in rekening voor de procedure?' wordt geen bedrag genoemd.⁵⁵ In het antwoord op de vraag 'Wat zijn de kosten?' staat: "*Voor het klaarmaken en uitwerken van uw aanvraag waarin wij op grond van uw specifieke situatie op de toepasselijke regels beroep zullen doen, betaalt u ons kantoor een eenmalig bedrag ad € 110,00.*"⁵⁶

Beoordeling misleidende omissie t.a.v. de prijs

56. De informatie ten aanzien van de prijs wordt te laat verstrekt. Op het eerste deel van de homepage dat zichtbaar is (zonder naar beneden te scrollen) is de prijs niet vermeld. Het is wel mogelijk om op dat eerste deel te klikken op de knop 'Direct aanvragen'. Als de consument op deze knop klikt, dan komt hij op het formulier dat de consument dient in te vullen om de door Empiru op mijnurgentie.nl aangeboden dienst af te nemen.
57. Helemaal onderaan de homepage staan een aantal vragen. Als de consument op een vraag klikt, dan wordt het bijbehorende antwoord uitgeklaard. Onder het kopje 'welke kosten brengen jullie in rekening voor de procedure?' wordt geen bedrag genoemd. In het antwoord op de vraag 'Wat zijn de kosten?' staat: "*Voor het klaarmaken en uitwerken van uw aanvraag waarin wij op grond van uw specifieke situatie op de toepasselijke regels beroep zullen doen, betaalt u ons kantoor een eenmalig bedrag ad € 110,00.*".
58. Daarnaast wordt de informatie ten aanzien van de prijs dubbelzinnig verstrekt. Op het bestelformulier staat dat de aanvraagkosten van € 110,- alleen moeten worden betaald wanneer Empiru de aanvrager kan helpen, maar er staat ook expliciet dat de consument na het invullen van het bestelformulier € 110,- dient te betalen. De aanvraag kan bovendien alleen worden ingediend bij Empiru door de aanvraagkosten te betalen.
59. Door de essentiële informatie ten aanzien van de prijs op een dubbelzinnige manier te verstrekken, 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 gemiddelde consument tijdig en duidelijke informatie had gekregen over de prijs, inclusief wanneer hij wat dient te betalen, had hij kunnen besluiten om niet via mijnurgentie.nl een overeenkomst met Empiru af te sluiten.

Conclusie

⁵¹ Kenmerk: ACM/UIT/544976, volgnr. 53.
⁵² Kenmerk: ACM/UIT/544976, volgnr. 53.
⁵³ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 23.
⁵⁴ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 25 en 26.
⁵⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 26.
⁵⁶ Kenmerk: ACM/UIT/545236, p. 27.

60. Gelet op het voorgaande in de paragrafen 6.2.1 en 6.2.2 heeft Empiru op de website mijnurgentie.nl misleidende dan wel onjuiste informatie gegeven ten aanzien van:
- de te verwachten resultaten;
 - de hoedanigheid van de handelaar.
- 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 en f, BW.
61. Daarnaast blijkt uit paragraaf 6.2.3 dat Empiru essentiële informatie over de prijs, welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, te laat en op dubbelzinnige wijze verstrekt, 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.
62. Naar aanleiding hiervan komt de ACM tot de conclusie dat Empiru oneerlijke handelspraktijken, als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW, heeft verricht. Op grond van artikel 8.8 Whc is het niet toegestaan om oneerlijke handelspraktijken te verrichten.

6.3 Socialepremie.nl

6.3.1 Misleidende informatie t.a.v. de aard van het product

Handelwijze

63. Op het eerste deel van de homepage dat zichtbaar is (zonder naar beneden te scrollen) staat rechtsboven de menu-knop.⁵⁷ Als de consument op deze menu-knop klikt staat in grote in het oog springende letters de tekst “*Dien gemakkelijk je online aanvraag in vanaf € 39,95*”.⁵⁸ Onder deze tekst staat de knop “*Vraag direct aan*”.⁵⁹ Als de consument op deze knop klikt, dan komt hij direct bij het bestelformulier dat de consument dient in te vullen om de door Empiru op socialepremie.nl aangeboden dienst af te nemen.⁶⁰
64. Daarnaast staan op de homepage twee grote knoppen met de teksten “*Heb je werkzaamheden in België? Vraag een Limosa aan*” en “*Heb je werkzaamheden in het buitenland? Vraag een A1-verklaring aan*”.⁶¹ Als de consument op deze knoppen klikt, dan komt hij direct bij het bestelformulier dat de consument dient in te vullen om de door Empiru op socialepremie.nl aangeboden dienst af te nemen.⁶²
65. Onder deze twee knoppen staan een aantal vragen met bijbehorend antwoord opgesomd.⁶³ In de beantwoording komen de volgende passages voor: “*Via SocialePremie kun je eenvoudig en snel een A1-verklaring aanvragen. Vul het formulier in en ontvang je certificaat binnen drie weken per post.*” en “*Je vraagt een Limosa makkelijk en snel aan via SocialePremie. Vul het formulier in en ontvang je certificaat binnen één werkdag per e-mail.*”⁶⁴

⁵⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 2.

⁵⁸ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 3.

⁵⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 3.

⁶⁰ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 15 en 16.

⁶¹ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 25 en 26.

⁶² Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 31 t/m 34.

⁶³ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 26 en 27.

⁶⁴ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 26 en 27.

66. Op de bestelformulieren die de consument – afhankelijk van de soort verklaring (Limosa-verklaring of A1-verklaring) – dient in te vullen om de door Empiru op socialepremie.nl aangeboden diensten af te nemen staat op de eerste pagina “Vraag eenvoudig een Limosa-verklaring aan” resp. “Vraag eenvoudig en snel een A1-verklaring aan”.⁶⁵ Als de consument vervolgens naar beneden scrollt voor het formulier staat bovenaan dit formulier in in het oog springende letters de tekst “Start met je aanvraag”.⁶⁶ Na het invullen staat de knop ‘Vraag een Limosa aan’ resp. ‘Vraag een A1-verklaring aan’.⁶⁷
67. Op de bestelformulieren die de consument – afhankelijk van de soort verklaring (Limosa-verklaring of A1-verklaring) – dient in te vullen om de door Empiru op socialepremie.nl aangeboden diensten af te nemen staat ook een stappenplan onder het kopje ‘Dien gemakkelijk je online aanvraag in voor maar € 39,95’.⁶⁸ Dit stappenplan bevat de drie hieronder genoemde stappen en het stappenplan wordt afgesloten met de knop ‘Vraag direct aan’.⁶⁹

1. Vul het aanvraagformulier online in via SocialePremie.
2. Onze gespecialiseerde juristen zetten de aanvraag voor je klaar bij de Belgische autoriteiten.
3. Ontvang de Limosa resp. A1 verklaring binnen één werkdag per e-mail.

68. Op de website van de Sociale Verzekeringsbank (hierna: SVB) staat de volgende waarschuwing: “U kunt de A1-verklaring kosteloos bij ons aanvragen. Er zijn bedrijven die aanbieden de A1-verklaring voor u aan te vragen. Zij vragen daarvoor geld. Dat is niet nodig. Vraag de A1-verklaring altijd bij ons aan.”.⁷⁰ Ook heeft de SVB een nieuwsbericht gepubliceerd waarin wordt aangegeven dat de A1-verklaring kosteloos bij de SVB kan worden aangevraagd.⁷¹ Ten aanzien van de bedrijven die aanbieden de A1-verklaring tegen betaling voor de consument aan te vragen geeft de SVB in dit nieuwsbericht aan: “Als wij een aanvraag van zo’n bedrijf krijgen, kunnen we deze niet zo maar behandelen. Dat kunnen wij alleen doen als u ons toestemming geeft. Hiervoor moet u een machtiging invullen en aan ons toesturen. Het afronden van een aanvraag via deze bedrijven duurt vaak langer. Ook omdat wij vaak niet de juiste of volledige informatie ontvangen die nodig is voor uw aanvraag. Het is niet zeker dat deze bedrijven veilig met uw gegevens omgaan. Voor het aanvragen van een A1-verklaring moet u veel persoonlijke gegevens opgeven. Ook is het niet zeker dat deze bedrijven uw persoonlijke gegevens mogen verwerken. Let daarom op als u een A1-verklaring wilt aanvragen. Doe dit altijd via onze site. Dan bent u zeker dat uw aanvraag geen vertraging oploopt en dat wij veilig met uw gegevens omgaan. En u hoeft er ook niets voor te betalen.”.⁷²

Beoordeling

69. Op de website socialepremie.nl staat niet duidelijk wat de door Empiru aangeboden dienst inhoudt.
70. Op verschillende manieren wordt de indruk gewekt dat Empiru de aanvraag voor de betreffende verklaring daadwerkelijk volledig voor de consument doet: “Dien gemakkelijk je online aanvraag

⁶⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p 16 en 34.

⁶⁶ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p.16 en 35.

⁶⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 20 en 36.

⁶⁸ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 21 en 38.

⁶⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545238, p. 21 en 38.

⁷⁰ Zie: <https://www.svb.nl/nl/id/u-bent-werkgever/a1-certificatie-of-coverage-aanvragen>.

⁷¹ Zie: <https://www.svb.nl/nl/id/nieuws/let-op-bij-het-aanvragen-van-een-a1-verklaring>.

⁷² Zie: <https://www.svb.nl/nl/id/nieuws/let-op-bij-het-aanvragen-van-een-a1-verklaring>.

in vanaf € 39,95”, “Vraag direct aan”, “Heb je werkzaamheden in België? Vraag een Limosa aan” en “Heb je werkzaamheden in het buitenland? Vraag een A1-verklaring aan”, “Via SocialePremie kun je eenvoudig en snel een A1-verklaring aanvragen. Vul het formulier in en ontvang je certificaat binnen drie weken per post.”, “Vraag eenvoudig een Limosa-verklaring aan”, “Vraag eenvoudig en snel een A1-verklaring aan”, ‘Dien gemakkelijk je online aanvraag in voor maar € 39,95’ en “Start met je aanvraag”. Er wordt hiermee misleidende informatie gegeven over de aard van de dienst.

71. De dienst die Empiru levert, is niet de volledige dienst inclusief de aanvraag van de verklaring. Nadat de consument het bestelformulier heeft ingevuld, dient de consument een machtiging in te vullen en naar SVB te sturen.
72. Door de misleidende informatie over de aard van de aangeboden dienst op de website socialepremie.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 en voor welk bedrag hij precies afneemt van Empiru. Als de gemiddelde consument wist dat hij na het invullen van het online bestelformulier en na betaling aan Empiru alsnog zelf de door SVB verlangde machtiging dient in te vullen en naar SVB dient te sturen en dat hij ook zelf kosteloos direct bij SVB online de gewenste A1-verklaring kan aanvragen, zou hij kunnen besluiten om niet via www.socialepremie.nl een overeenkomst met Empiru af te sluiten.

Conclusie

73. Gelet op het bovenstaande heeft Empiru op de website socialepremie.nl misleidende dan wel onjuiste informatie gegeven ten aanzien van de aard 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 a, BW.
74. Naar aanleiding hiervan komt de ACM tot de conclusie dat Empiru oneerlijke handelspraktijken, als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW, heeft verricht. Op grond van artikel 8.8 Whc is het niet toegestaan om oneerlijke handelspraktijken te verrichten.

6.4 Mijnonlineloket.nl

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

Handelwijze

75. Op de homepagina van mijnonlineloket staan onder de kopjes ‘Verklaringen & uittreksels aanvragen’, ‘Toeslagen’ en ‘Schulden & Incasso’ verschillende overheidsdiensten of -producten genoemd.⁷³ Het gaat dan bijvoorbeeld om een uittreksel van het bevolkingsregister, een geboorteakte, een verblijfsvergunning, een WW-uitkering of een traject voor schuldhulpverlening. Als een consument op één van deze producten klikt, komt hij op de pagina over de betreffende dienst. Hier staat in grote letters bijvoorbeeld: “*Vraag makkelijk zorgtoeslag, huurtoeslag of kindgebonden budget aan*” of “*Verblijfsvergunning aanvragen of verlengen*” of “*Start officiële aanvraag*”.⁷⁴ Hieronder staat een online bestelformulier dat de consument dient in te vullen om de

⁷³ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 3.

⁷⁴ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 26, 41 en 26.

door Empiru op mijnonlineloket.nl aangeboden dienst af te nemen.⁷⁵ Onderaan dit formulier staat een bedrag dat de consument moet betalen voor de aanvraag van de dienst of het product.⁷⁶ Vervolgens staat er een stappenplan voor (de werkwijze bij) het aanvragen.⁷⁷

76. Op het bestelformulier voor 'Toeslagen aanvragen' staat bijvoorbeeld: "Op onze website vraagt u eenvoudig en snel toeslag aan voor uw zorgverzekering of huur. Bij MijnOnlineLoket kost het aanvragen van een toeslag € 22,35".⁷⁸
77. Bovenaan het bestelformulier voor een verblijfsvergunning staat bijvoorbeeld: "Verblijfsvergunning aanvragen of verlengen. Eenvoudig een verblijfsvergunning aanvragen of verlengen via MijnOnlineLoket." en "Start officiële aanvraag. Vraag dan als referent een verblijfsvergunning aan bij de Immigratie en Naturalisatiedienst, u kunt ook een verlenging aanvragen van uw huidige verblijfsvergunning. Dit is eenvoudig online geregeld".⁷⁹ Bij deze tekst staat een afbeelding van de Immigratie- en Naturalisatiedienst (met logo).
78. Bij doorklikken op het kopje 'BKR-registraties' staat op het bestelformulier: 'Op onze website vraagt u eenvoudig een overzicht aan van uw BKR-registratie en hulp bij het verwijderen van een negatieve aantekening. Door inzicht te geven in uw huidige situatie en met goede argumentatie kunnen wij mogelijk uw negatieve BKR-registratie laten verwijderen. Bij MijnOnlineLoket kost het proces om uw negatieve BKR-registratie te laten verdwijnen € 149,99'.⁸⁰

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

79. Op de website mijnonlineloket.nl staat niet duidelijk wat de door Empiru aangeboden dienst inhoudt en wat de consument hier precies voor krijgt. De inhoud van de aangeboden dienst is essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen. Als de consument niet weet welke dienst hij afneemt, kan hij geen geïnformeerd besluit over een transactie nemen. Deze informatie raakt de kern van de prestatie.
80. Empiru verstrekt op de website mijnonlineloket.nl op onduidelijke wijze informatie over de inhoud van de door Empiru aangeboden dienst. Er wordt op sommige plekken gesproken over 'de aanvraag klaarzetten', zonder aan te geven wat dit precies inhoudt. Ook maakt Empiru niet direct duidelijk dat de consument in veel gevallen ook nog leges- of andere kosten betaalt aan de overheidsinstantie zelf. Daarnaast wordt op de website de indruk gewekt dat een consument via Empiru ook daadwerkelijk het gewenste product of de gewenste dienst geleverd krijgt door boven het bestelformulier "Vraag makkelijk zorgtoeslag, huurtoeslag of kindgebonden budget aan" of "Verblijfsvergunning aanvragen of verlengen" of "Start officiële aanvraag" aan te geven. Empiru heeft niet vermeld dat het in veel gevallen om het indienen van een aanvraag gaat, waarbij de aanvraag zelf moet worden beoordeeld door de overheidsinstantie en er dus geen uitsluitel te geven is over de uitkomst van de aanvraag.
81. Door de onduidelijke, dubbelzinnige informatie ten aanzien van de aard van de aangeboden dienst op de website mijnonlineloket.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 essentiële informatie weet de gemiddelde consument niet welke

⁷⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 27 t/m 29.

⁷⁶ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 29.

⁷⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 29 t/m 31.

⁷⁸ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 46.

⁷⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 26.

⁸⁰ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 64.

dienst hij precies afneemt van Empiru en wat hij hiervoor betaalt. Als de gemiddelde consument wist dat hij na het invullen van het online bestelformulier en na betaling aan Empiru alsnog zelf de aanvraag moet indienen bij de betreffende overheidsinstantie en daarvoor nogmaals moet betalen of dat hij niet met zekerheid het gewenste product of de dienst krijgt zonder er zelf nog iets voor te moeten doen, zou hij kunnen besluiten om niet via mijnonlineloket.nl een overeenkomst met Empiru af te sluiten. Dit is een overtreding van artikel 8:8 Whc jo. artikel 6:193d, derde lid, BW.

Conclusie

82. Gelet op het bovenstaande heeft Empiru essentiële informatie, welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, op onduidelijke en dubbelzinnige wijze verstrekt, 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.
83. Naar aanleiding hiervan komt de ACM tot de conclusie dat Empiru oneerlijke handelspraktijken, als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het BW, heeft verricht. Op grond van artikel 8.8 Whc is het niet toegestaan om oneerlijke handelspraktijken te verrichten.

6.4.2 Informatieverplichting ten aanzien van de identiteit en het vestigingsadres

Handelwijze

84. Onderaan de homepage is in kleine lichtgrijze letters het KvK-nummer van Statempire B.V. vermeld.⁸¹
85. Onderaan de homepage is in kleine lichtgrijze letters een linkje naar de algemene voorwaarden en het privacyreglement opgenomen.⁸² In de algemene voorwaarden staat ook het KvK-nummer van Statempire B.V. vermeld en in de definitie van 'Juristenpraktijk': "*Juristenkantoor mijnOnlineloket, onderdeel van StatEmpire B.V.*".⁸³ In het privacyreglement staat dit KvK-nummer ook en onder het kopje 'Identiteit van de dienstverlener' achter 'firma': "*mijnOnlineloket Handelsnaam van StatEmpire B.V.*".⁸⁴ In het document 'Functionaris Gegevensbescherming (FG)', dat ook benaderbaar is via een linkje onderaan de homepage in kleine lichtgrijze letters, staat: "*mijnOnlineloket.nl onderdeel van StatEmpire B.V., gevestigd aan de Hoogvlietsekerkweg 130 B, 3194AM te Rotterdam, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring*" en "*StatEmpire B.V. h.o.d.n. mijnOnlineloket*".⁸⁵

Beoordeling algemene informatieverplichting

86. De informatie over de identiteit en het adres van vestiging van de handelaar is niet gemakkelijk en rechtstreeks toegankelijk voor degenen die gebruik maken van de dienst op de website mijnonlineloket.nl. Pas als de consument de link onderaan de homepage naar de algemene voorwaarden, het privacyreglement of het document "Functionaris Gegevensbescherming (FG)" opent, ziet hij in deze documenten de identiteit en het adres van vestiging van de handelaar.

⁸¹ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 10.

⁸² Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 10 t/m 13.

⁸³ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 11.

⁸⁴ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 13.

⁸⁵ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 15.

Conclusie

87. Naar aanleiding van het bovenstaande komt de ACM tot de conclusie dat Empiru in strijd met artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW handelt. Hierdoor heeft Empiru artikel 8.2 Whc overtreden.

6.5 Herroepingsrecht

88. 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 verkooppriimte zonder opgave van redenen te ontbinden tot veertien dagen na de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.
89. 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.
90. 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."*⁸⁶ 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, dient de invulling van de in deze richtlijn gebruikte term 'uitdrukkelijk' in beide artikelen op dezelfde manier te worden uitgelegd.
91. De ACM heeft signalen van consumenten ontvangen dat bij overeenkomsten die via de websites van Empiru zijn gesloten de regels omtrent het herroepingsrecht niet (altijd) in acht worden genomen.
92. Op mijnnonineloket.nl staat onder het laatste kopje van het bestelformulier 'Afronden' een aanvinkhokje met de duidelijk leesbare tekst: *"Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden en het privacyreglement."*⁸⁷ Hieronder staat in heel kleine nauwelijks leesbare lichtgrijze tekst zonder apart aanvinkhokje: *"U ontvangt binnen enkele minuten een mail met daarin het verzoek*

⁸⁶ Kamerstukken II, 2012/13, 33 520, nr 3, p. 29.

⁸⁷ Kenmerk: ACM/UIT/545241, p. 28.

om uw identiteit te bevestigen en de machtiging te ondertekenen. Hierna is uw aanvraag definitief voorgelegd aan de belastingdienst en komt het herroepingsrecht te vervallen.”⁸⁸

93. De consument verklaart dus niet steeds 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. Op de website staat onder het kopje ‘Klantenservice’ een formulier om de overeenkomst te ‘annuleren’. Dit formulier voldoet niet aan de hiervoor beschreven regels omtrent het herroepingsrecht.⁸⁹
94. 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.
95. 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

96. Bovenstaande (randnummers 91 tot en met 95 **Error! Reference source not found.**) brengt met zich mee dat Empiru het herroepingsrecht in elk geval op de website mijnonlineloket.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.

6.6 Reviews

6.6.1 Uitgangspunten bij gebruik van online reviews

97. 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.⁹⁰ Met deze uitgangspunten heeft de ACM concreet gemaakt wat

⁸⁸ Kenmerk: ACM/UIT/545245, p. 28.

⁸⁹ Kenmerk: ACM/UIT/545245, p. 80 - 87.

⁹⁰ Zie: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17218/Richtlijnen-voor-ondernemers-voor-gebruik-online-reviews>.

bedrijven moeten doen en moeten laten ten aanzien van het verzamelen, publiceren en beheren van online reviews.

98. In deze uitgangspunten staat onder meer 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.
99. 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.⁹¹ 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.

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

i. Verzamelen van reviews van consumenten die een dienst hebben afgenomen

100. Op mijnurgentie.nl kan een consument klikken op 'Schrijf review'. Het is mogelijk om op de websites 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 mijnurgentie.nl staat geen informatie over de vraag van wie de reviews afkomstig kunnen zijn.
101. Op de website mijnurgentie.nl wordt de beoordeling die consumenten aan deze dienst geven, weergegeven met een cijfer en sterren ("Wij scoren gemiddeld een 8,4 (1.286 beoordelingen)" met een afbeelding van 4,5 van de 5 sterren).⁹² Het is onduidelijk waar dit cijfer en deze sterren op zijn gebaseerd. Consumenten worden daarmee niet duidelijk geïnformeerd over de wijze waarop Empiru de hiervoor gebruikte reviews/ratings verzamelt en weergeeft.
102. 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, 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. Immers, als de gemiddelde consument op de hoogte is van de relevante informatie over de totstandkoming van de beoordelingen, had hij kunnen besluiten om niet via mijnurgentie.nl een overeenkomst met Empiru af te sluiten.

⁹¹ Zie: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/leidraad-bescherming-online-consument>.

⁹² Kenmerk: ACM/INT/402325, ACM/UIT/545236 en ACM/UIT/542133.

6.6.3 Conclusie

103. Uit de vorige paragraaf blijkt dat op de website van Empiru informatie over de vraag van wie de reviews afkomstig kunnen zijn ontbreekt. Empiru geeft niet aan op de website mijnurgentie.nl hoe de daar 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 gemiddelde consument die de website mijnurgentie.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.

7 Zienswijze

7.1.1 Zienswijze Empiru

Algemeen

104. 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.
105. 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.

Mijnurgentie.nl

106. Empiru geeft aan dat een woningzoekende altijd een aanvraag voor urgentie kan indienen. De kans van slagen is door bemiddeling van Empiru groter omdat er wordt gezorgd voor het toevoegen van alle relevante documenten/stukken, een juiste kanseninschatting en het aanhalen van de juiste artikelen uit de van toepassing zijnde Huisvestingsverordening.
107. Ten aanzien van de kosten vindt Empiru dat zij duidelijk aangeeft wat haar kosten zijn op de homepage onder het kopje 'wat zijn de kosten' en dat er nog apart leges in rekening wordt gebracht door de gemeente waar de aanvraag wordt ingediend. Het benoemen van de kosten per gemeente kan volgens Empiru niet in redelijkheid van haar worden verwacht.
108. Empiru geeft ten aanzien van de te verwachten resultaten aan dat op geen enkele wijze de indruk wordt gewekt dat een aanvraag zal leiden tot afgifte van een urgentieverklaring.

Reviews

109. 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.

110. Op 22 oktober 2020 heeft Empiru laten weten dat zij de volgende aanpassing heeft gedaan: *“Bij de reviews bovenaan is vermeld dat de beoordelingen van Trustpilot komen. De klanten kunnen cliënte beoordelen op het platform van Trustpilot.”*

Aanpassingen

111. 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.
112. 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.
113. Op de websites zal Empiru aangeven dat de reviews en het gemiddelde van de reviews afkomstig zijn van Trustpilot.
114. Volgens Empiru worden consumenten op deugdelijke wijze geïnformeerd over de verkorte herroepingstermijn en expliciet akkoord van consument, aldus Empiru

Publicatie

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

7.1.2 Reactie ACM

Algemeen

116. 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 zeer veel meldingen van consumenten gekregen over de handelspraktijken van Empiru.
117. 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 mijnurgentie.nl, mijnonlineloket.nl en socialepremie.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.
118. 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.

Mijnurgentie.nl

119. Door de tekst op het eerste deel van de homepagina “Krijg voorrang op een huurwoning” en de laatste stap (“Urgentie toegekend en voorrang op een huurwoning!”) in het stappenplan onder het kopje “In 5 stappen naar woning voorrang” op het bestelformulier die de consument moet invullen om de dienst van Empiru af te nemen wordt de indruk gewekt dat de consument altijd een urgentieverklaring kan indienen en vervolgens ook krijgt. Het verschilt echter per gemeente wat de voorwaarden zijn en voor welke situatie een urgentieverklaring wordt afgegeven. Op de situatie-pagina’s wordt het beeld geschetst dat bij iedere gemeente voor dezelfde situatie en onder dezelfde voorwaarden een urgentieverklaring met succes kan worden ingediend.
120. Verder geeft Empiru op de website mijnurgentie.nl expliciet aan dat de kans op toewijzing van de urgentieverklaring wordt vergroot door het afnemen van de aangeboden dienst van Empiru. Er wordt aangegeven: “Bovendien verhoogt uw slagingskans op een urgentieverklaring als u een aanvraag doet via MijnUrgentie.” en “Verhoog uw slagingskans”. Dat deze verhoging van de slagingskans komt door het toevoegen van alle relevante documenten/stukken, een juiste kanseninschatting en het aanhalen van de juiste artikelen uit de van toepassing zijnde Huisvestingsverordening heeft Empiru niet voldoende onderbouwd. Het blijkt ook niet uit informatie op de website.
121. De ACM legt niet de verplichting op om de kosten per gemeente te benoemen. Wel komt de ACM tot de conclusie dat de informatie ten aanzien van de prijs laat en dubbelzinnig wordt verstrekt door Empiru. Het is onduidelijk voor welke dienst de consument precies betaalt en wat de totale kosten voor de aanvraag zijn.
122. Ten aanzien van de te verwachten resultaten verwijst de ACM naar paragraaf 6.2.1.

Reviews

123. Ten aanzien van de reviews verwijst de ACM naar paragraaf 6.6.

Aanpassingen

124. 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

125. Op grond van artikel 12u Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: 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

126. Statempire B.V en Empiru dienen de overtreding van de volgende artikelen te beëindigen en beëindigd te houden.
- artikel 3:15d BW;
 - artikel 6:193c BW;
 - artikel 6:193d BW;
 - artikel 6:230o BW;
 - artikel 6:230m BW;
 - artikel 6:230r BW.
127. Statempire B.V. en Empiru dienen de overtreding van de in randnummer 126 genoemde artikelen te beëindigen en beëindigd te houden op alle websites en verkoopkanalen die zij of exploiteren of zullen exploiteren.
128. Statempire 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. Statempire B.V en Empiru verstrekken op alle websites duidelijk zichtbare informatie over de aard van de dienst die zij levert en de prijs hiervan. Zij licht duidelijk, ondubbelzinnig en tijdig toe wat de inhoud is van de dienst die zij aanbiedt en de prijs hiervan. Zij zorgt 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 geeft op het bestelformulier een toelichting op de verschillende bedragen die de consument betaalt als de aanvraag via haar verloopt.
 - II. Statempire B.V en Empiru verstrekken op elk van haar websites juiste informatie over de te verwachten resultaten. Zij geeft juiste informatie over de verschillende voorwaarden die gelden voor het krijgen van een overheidsdienst. Ook geeft zij juiste informatie over de slagingskans van de toewijzing van aanvragen, bijvoorbeeld voor een urgentieverklaring of verblijfsvergunning.
 - III. Statempire B.V en Empiru geven op de websites juiste informatie over hun hoedanigheid en kenmerken als handelaar, bijvoorbeeld of zij al dan niet juridische procedures voeren.
 - IV. Statempire B.V. en Empiru vermelden de juiste informatie over de identiteit en het adres van vestiging van de handelaar op hun websites. Het moet gaan om bestaande rechtspersonen. Deze informatie moet gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk zijn voor degenen die gebruik maken van de dienst op de website.
 - V. Statempire B.V en Empiru vermelden op de websites (duidelijk zichtbaar) hoe de reviews en het weergegeven gemiddelde hiervan tot stand zijn gekomen en waar het op is gebaseerd.
 - VI. Statempire B.V en Empiru maken op de websites waar zij reviews en ratings vermelden duidelijk van wie de beoordelingen afkomstig zijn.
 - VII. Statempire B.V en Empiru nemen de regels omtrent het herroepingsrecht in acht op alle websites en in de bestelformulieren op de websites.
 - VIII. Statempire B.V en Empiru informeren 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.
 - IX. Statempire 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.
 - X. Als consumenten in het verleden gebruik hebben gemaakt van hun herroepingsrecht, dan dienen Statempire B.V. en Empiru Empiru alsnog alle van de consument ontvangen betalingen, met

inbegrip van de leveringskosten onverwijld te vergoeden. In dergelijke situaties dient de terugbetaling uiterlijk na vijf werkdagen verwerkt te worden.

129. Als Statempire B.V. en Empiru niet in staat zijn om de hiervoor in randnummer 128, onder I tot en met VII, genoemde wijzigingen in de websites aan te brengen, dienen zij:
- A. De websites mijnurgentie.nl, socialepremie.nl en mijnonlineloket.nl volledig offline te halen en te houden totdat deze in overeenstemming zijn gebracht met de geldende wet- en regelgeving.
 - B. zich ook op nieuwe en toekomstige websites met het zelfde karakter en vergelijkbare dienstverlening, zoals bemiddeling voor overheidsdiensten, te houden aan het in I tot en met VII bepaalde.
130. Voor de in randnummer 126 geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Statempire B.V. en Empiru een last onder dwangsom op die uiterlijk 21 december 2020 moet zijn uitgevoerd. In geval Statempire 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.
131. 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 Statempire 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

132. Statempire 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. Statempire 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 Statempire 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

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

Begunstigingstermijn

134. Voor de maatregelen en voorschriften in dit besluit gelden de volgende begunstigingstermijnen:
- i.) Statempire B.V. en Empiru dienen uiterlijk op 21 december 2020 om 10.00 uur aan de verplichtingen in randnummer 128, nummers I tot en met VII in dit besluit te hebben voldaan.
 - ii.) Voor de verplichting genoemd in randnummer 128, nummer VIII en 132 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 128, nummer IX en X en 132 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.

9 Besluit

135. De ACM legt aan Statempire B.V. en Empiru een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:
- i. Statempire B.V. en Empiru moeten de overtreding van de volgende artikelen beëindigen en beëindigd houden:
 - artikel 3:15d BW;
 - artikel 6:193c BW;
 - artikel 6:193d BW;
 - artikel 6:230o BW;
 - artikel 6:230m BW;
 - artikel 6:230r BW.
 - ii. Statempire B.V. en Empiru kunnen dit doen door tijdig uitvoering te geven aan de maatregelen, zoals beschreven in randnummer 128 van deze beslissing.
 - iii. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid, lw ACM aan deze last onder dwangsom het voorschrift dat Statempire B.V. en Empiru de ACM schriftelijk informeren over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom heeft voldaan, zoals omschreven in randnummer 132 van deze beslissing.
 - iv. Statempire B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 128, nummer I tot en met VII, van deze lastgeving uiterlijk op 21 december 2020 om 10:00 uur hebben uitgevoerd. Statempire B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 128, nummer VIII, van deze lastgeving uiterlijk op 4 januari 2021 hebben uitgevoerd. Statempire B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 132, onder a, van deze lastgeving uiterlijk op 4 januari 2021 hebben uitgevoerd. Statempire B.V. en Empiru moeten onderdeel ii ten aanzien van de verplichtingen onder randnummer 132, onder b, van deze lastgeving uiterlijk op 15 februari 2021 hebben uitgevoerd. Indien Statempire B.V. en Empiru niet, niet volledig, of niet tijdig aan deze lastgeving voldoen, zullen Statempire 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 Iw ACM worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze:

w.g.

drs. E.C.T. van Houten
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 8.2 Whc

1. Degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent als bedoeld in artikel 15d, derde lid, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek, neemt de artikelen 15a en 15c, 15d, eerste en tweede lid, en 15f van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek in acht.
2. Indien commerciële communicatie als bedoeld in artikel 15e, derde lid, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek, deel uitmaakt van een dienst van de informatiemaatschappij of een dergelijke dienst vormt, zorgt degene in wiens opdracht de commerciële communicatie geschiedt, dat artikel 15e, eerste lid, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek in acht wordt genomen.
3. De dienstverlener, bedoeld in het eerste lid, neemt de artikelen 196c, 227a, 227b en 227c van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht.
4. Indien een wederpartij langs de elektronische weg een verklaring als bedoeld in artikel 227c, tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek uitbrengt die door de in het eerste lid bedoelde dienstverlener mag worden opgevat hetzij als een aanvaarding van een door hem langs de elektronische weg gedaan aanbod, hetzij als een aanbod naar aanleiding van een door hem langs de elektronische weg gedane uitnodiging om in onderhandeling te treden, bevestigt de dienstverlener de ontvangst van deze verklaring zo spoedig mogelijk langs elektronische weg aan de wederpartij.
5. Het derde en vierde lid zijn niet van toepassing, indien een overeenkomst uitsluitend door middel van de uitwisseling van elektronische post of een soortgelijke vorm van individuele communicatie tot stand komt.

Artikel 8.8 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 toezichthoudende 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.