

Datum

21 september 2010

Kenmerk

CA/NB/544/10

Besluit in zaak 544/Garant-o-Matic B.V.

Besluit

Besluit van de Consumentenautoriteit als bedoeld in artikel 2.9 van de Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een boete.

Samenvatting besluit

Garant-o-Matic B.V. is een postorderbedrijf dat haar catalogi onder de aandacht brengt door middel van zogenoemde promotionele acties. Een promotionele actie wordt in de vorm van een mailing per post naar (potentiële) klanten verstuurd.

Naar aanleiding van een eerder onderzoek uitgevoerd in 2007 kwam de Consumentenautoriteit tot de conclusie dat Garant-o-Matic B.V. bij een aantal promotionele acties enkele wettelijke informatieverplichtingen niet na kwam. Bij besluit van 30 mei 2008 zijn deze overtredingen vastgesteld en is met Garant-o-Matic B.V. een toezegging overeengekomen.

De Consumentenautoriteit heeft naar aanleiding van een aantal meldingen van consumenten bij onder meer ConsuWijzer getoetst in hoeverre Garant-o-Matic B.V. bij een tweetal nieuwe mailings voldeed aan de door haar gedane toezegging, aan de verplichtingen van de Wet Koop op Afstand en aan de verplichtingen van de Wet Oneerlijke Handelspraktijken. In het onderhavige besluit komt de Consumentenautoriteit tot de conclusie dat Garant-o-Matic B.V. de consument bij die mailings onvoldoende duidelijk en/of begrijpelijk informeerde over de winkans, de termijn voor aanvaarding van het aanbod en de prijs van het aanbod. Voorts is onder meer vastgesteld dat Garant-o-Matic B.V. bedrieglijk de indruk heeft gewekt dat de consument al een prijs had gewonnen, dat Garant-o-Matic B.V. het aangeboden product ten onrechte als gratis heeft omschreven en dat zij essentiële informatie over de beschikbaarheid van het aanbod niet aan de consument heeft meegedeeld.

In dit besluit legt de Consumentenautoriteit voor de geconstateerde overtredingen aan Garant-o-Matic B.V. een bestuurlijke boete op van in totaal EUR 120.000,-.

1	Verloop van de procedure	3
2	De onderneming	4
3	Feitelijk kader	4
4	Rapport.....	16
5	Zienswijze Garant-o-Matic	17
6	Bevoegdheid	20
7	Juridische beoordeling	20
7.1	Wet Koop op afstand (mailing GD263).....	21
7.1.1	De belangrijkste kenmerken van de dienst	22
7.1.2	De termijn voor aanvaarding van het aanbod dan wel voor het gestand doen van de prijs	24
7.1.3	De prijs	26
7.2	Wet Oneerlijke Handelspraktijken (mailing GD285).....	26
7.2.1	Bedrieglijk de indruk wekken dat al een prijs is gewonnen	29
7.2.2	Informatie over de voornaamste kenmerken	30
7.2.3	Een product als gratis omschrijven	32
7.2.4	Verplichting uit gedragscode niet nakomen.....	34
8	Conclusies	36
9	Maatregelen.....	36
9.1	Bestuurlijke boete	37
9.2	Toerekening van de overtredingen.....	38
9.3	Verwijtbaarheid, ernst en duur van de overtredingen.....	38
9.3.1	Verwijtbaarheid van de overtredingen.....	38
9.3.2	Ernst van de overtredingen	39
9.3.3	Duur van de overtredingen	40
9.4	Boetes	40
9.5	Boeteverhogende en/of boeteverlagende omstandigheden.....	41
9.6	Boetevaststelling	41
10	Besluit	42

1 Verloop van de procedure

1. Garant-o-Matic B.V. (hierna: Garant-o-Matic) is een postorderbedrijf dat haar catalogus onder de aandacht brengt door middel van zogenoemde promotionele acties.
2. Eerder heeft de Consumentenautoriteit bij besluit van 30 mei 2008 vastgesteld dat Garant-o-Matic bij het aanbieden van haar promotionele acties bepalingen van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) niet naleefde. Meer specifiek handelde Garant-o-Matic in strijd met een aantal informatieverplichtingen die gelden bij het sluiten van een koop op afstand.¹
3. In haar besluit kwam de Consumentenautoriteit met Garant-o-Matic tot een toezegging. Garant-o-Matic zegde toe bij toekomstige promotionele acties de consument onder meer duidelijk en begrijpelijk te informeren over de wijze van uitvoering van de actie, de prijs en de geldende spelregels.
4. Naar aanleiding van een aantal bij ConsuWijzer, het gemeenschappelijk informatieloket van de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (de OPTA), de Nederlandse Mededingingsautoriteit (de NMa) en de Consumentenautoriteit, ontvangen meldingen van consumenten en gelet op de eerder door Garant-o-Matic gedane toezegging, hebben toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit de promotionele acties met de codes GD263 en GD285 onderzocht. In het kader van dit onderzoek heeft afstemming plaatsgevonden met het Projectbureau Kansspelen van het Ministerie van Justitie.²
5. In het kader van het onderzoek is bij Garant-o-Matic schriftelijke informatie opgevraagd en is op 14 januari 2010 een bedrijfsbezoek afgelegd. Tijdens dit bezoek zijn verklaringen opgenomen van de algemeen directeur van Garant-o-Matic, de heer [X] en van de non-statutair directeur, de heer [Y].³ Tijdens het bezoek is door de toezichthoudende ambtenaren schriftelijke en digitale informatie over de bedrijfsvoering van Garant-o-Matic gekopieerd dan wel meegenomen.
6. Na afronding van het onderzoek is op 21 juni 2010 tegen Garant-o-Matic rapport (hierna: het rapport) opgemaakt als bedoeld in artikel 2.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc). Het rapport vormt de aanleiding voor dit besluit.
7. Op 6 augustus 2010 heeft ten kantore van de Consumentenautoriteit een hoorzitting plaatsgevonden. Garant-o-Matic heeft in dat verband haar zienswijze naar aanleiding van het

¹ [www.consumentenautoriteit.nl/besluiten-en-oordelen/toezeggingen/besluit van 30 mei 2008](http://www.consumentenautoriteit.nl/besluiten-en-oordelen/toezeggingen/besluit-van-30-mei-2008)

² Dossierstukken 428/9, 428/10 en 428/11.

³ Dossierstuk 428/36.

rapport naar voren gebracht. Deze zienswijze is weergegeven in het verslag van de hoorzitting.⁴

8. In dit besluit wordt eerst ingegaan op de betrokken onderneming (hoofdstuk 2). Vervolgens komen een beschrijving van de feiten (hoofdstuk 3) en de conclusies van het rapport (hoofdstuk 4) aan de orde. Dan volgen de zienswijze van Garant-o-Matic (hoofdstuk 5) en de bevoegdheid van de Consumentenautoriteit (hoofdstuk 6). In het navolgende hoofdstuk (hoofdstuk 7) vindt de juridische beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen plaats. In het laatste deel van dit besluit (hoofdstukken 8, 9 en 10) zijn de conclusies weergegeven en worden eventueel op te leggen maatregelen vastgesteld.

2 De onderneming

9. Garant-o-Matic B.V. is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 18022770. Het statutaire vestigingsadres is Broekakkerweg 1, 5126 BD te Gilze. Als bedrijfsomschrijving staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel geregistreerd "Postorderbedrijf inclusief de handel in gouden en zilveren sieraden".⁵
10. [B.V. 1] is enig aandeelhouder en bestuurder van Garant-o-Matic B.V. Het vestigingsadres van [B.V. 1] is eveneens Broekakkerweg 1, 5126 BD te Gilze.⁶ Het handelsregister van de Kamer van Koophandel vermeldt als bedrijfsomschrijving van [B.V. 1]: "Het deelnemen in, het beheren en financieren van andere vennootschappen".
11. [B.V. 1] heeft als bestuurders [B.V. 2] en [B.V. 3]. Beide bedrijven zijn eveneens gevestigd op het Broekakkerweg 1, 5126 BD te Gilze. Bestuurder en enig aandeelhouder van [B.V. 2] is mevrouw [X]. Bestuurder en enig aandeelhouder van [B.V. 3] is [X] (hierna: de heer [X]). Beide holdings hebben als bedrijfsomschrijving: "Het exploiteren van en deelnemen in andere vennootschappen; afsluiten van stamrechtovereenkomsten; verzorgen van (gewezen) werknemers."

3 Feitelijk kader

12. De Consumentenautoriteit stelt het feitelijk kader vast als volgt.

Algemene werkwijze

⁴ Dossierstuk 544/7, verslag van de hoorzitting d.d. 6 augustus 2010.

⁵ Dossierstuk 428/32, uittreksel KvK.

⁶ Dossierstuk 428/32.

13. Garant-o-Matic is een postorderbedrijf. Consumenten kunnen producten uit de catalogus van Garant-o-Matic bestellen per telefoon of per bestelbon. Daarnaast biedt zij haar assortiment aan via de webwinkel www.garant-o-matic.nl. Dit assortiment omvat veel verschillende soorten producten, variërend van huishoudelijke middelen en middelen ter ondersteuning van lichamelijke ongemakken, tot accessoires voor in en om het huis. Om potentiële klanten te interesseren voor haar diensten maakt Garant-o-Matic gebruik van promotionele acties. Deze promotionele acties bestaan uit mailings die per post naar consumenten worden verzonden. De mailings bestaan uit een brief, met daarin een aanbod van Garant-o-Matic, en een afleveringsbewijs - of retourformulier - waarmee geïnteresseerde consumenten kunnen reageren op het aanbod van Garant-o-Matic.
14. Bij het bepalen van de kring van potentiële klanten naar wie zij haar mailings verzendt, hanteert Garant-o-Matic een aantal criteria. Het moet gaan om postorderklanten, zogenaamde multibuyers, klanten die vaker via postorderbedrijven aankopen doen, en klanten die dat recentelijk nog hebben gedaan.⁷ Daarnaast stuurt Garant-o-Matic mailings naar 'oud-klanten', dat wil zeggen consumenten die eerder aankopen hebben gedaan bij Garant-o-Matic, maar drie maanden niets meer hebben besteld.
15. Het doel van het verzenden van een mailing is klantenwerving; klanten die reageren op de mailing ontvangen de catalogus waaruit zij producten kunnen bestellen en komen in het klantenbestand van Garant-o-Matic.

Aanleiding onderzoek en onderzochte mailings

16. In het onderzoek zijn twee mailings van Garant-o-Matic door toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit onderzocht. Het betreft de mailing met code GD263 en de mailing met code GD285. Zoals reeds aangegeven is het onderzoek gestart naar aanleiding van een aantal meldingen van consumenten bij ConsuWijzer waarbij de vraag naar voren kwam of de mailings van Garant-o-Matic voldeden aan de door haar aan de Consumentenautoriteit gedane toezegging, de Wet Koop op Afstand en de inmiddels na deze toezegging in werking getreden Wet Oneerlijke Handelspraktijken (hierna: Wet OHP).
17. Mailing GD263 en mailing GD285 zijn vrijwel identiek. Garant-o-Matic heeft ervoor gekozen de mailing eerst in beperkte oplage als test te verzenden (GD263) en vervolgens, na aanpassing op enkele ondergeschikte punten, naar een groter aantal geadresseerden (GD285).
18. De eerste mailing (GD263) is verzonden op 7 oktober 2008 naar 75.135 geadresseerden.

⁷ Dossierstuk 428/38.

19. De tweede mailing (GD285) is op drie momenten verzonden: 10, 17 en 24 maart 2009. De verschillende momenten kunnen worden herkend aan de codes GD285A, GD285B en GD285C. Qua vormgeving en inhoud was de mailing op deze drie data identiek. In totaal is mailing GD285 verzonden naar 463.495 geadresseerden.
20. De mailings bevatten enkele kleine verschillen qua vormgeving en lay-out. Daarnaast verschillen de teksten van de brief en de teksten van het reglement op twee ondergeschikte punten van elkaar. Omdat het om vrijwel identieke mailings gaat, wordt in dit feitelijk kader volstaan met een uitgebreide beschrijving van mailing GD285 en wordt mailing GD263 slechts beschreven voor zover deze afwijkt van mailing GD285. Voor de duidelijkheid is tevens een visuele weergave van de afzonderlijke delen van de mailing opgenomen.

Beschrijving van mailing GD285 (en GD263)

21. De mailing van Garant-o-Matic bestaat uit een envelop, een brief, een reglement, een afleveringsbewijs en een retourenvelop. Voor zover relevant wordt bij de juridische beoordeling (hoofdstuk 7) nog nader ingegaan op de verschillende onderdelen van de mailing.

Envelop

22. De mailings worden verzonden in een C4 formaat envelop. Op de envelop staan termen als 'URGENT', 'Speciale zending', 'Belangrijke documenten' en 'Toekenning elektronisch product; klaar voor verzending'. De envelop geeft als afzender "Special Product Gallery" Promotion, gevestigd in Gilze.

23. Voorzijde Envelop



24. Achterzijde envelop



Brief

25. In de envelop bevindt zich een brief op A4 formaat. In de brief wordt de consument met zijn naam aangesproken. Kort samengevat geeft de brief aan dat de consument geselecteerd is om deel te nemen aan de aangeboden Promotie "Special Product Gallery". In de tekst van de brief wordt door middel van een asterisk verwezen naar de onderkant van de pagina. Daar staat de vermelding 'Zie bijgesloten reglement'.
26. De brief die werd verzonden bij mailing GD285 wijkt op enkele punten af van de brief bij mailing GD263. Daar waar nu staat 'vele Leitnar portable CD spelers' stond bij mailing GD263 'vele draagbare CD spelers'.
27. Onderaan de brief wordt voor verkoopvoorwaarden verwezen naar de website van Garant-o-Matic, www.garant-o-matic.nl.
28. Ter verduidelijking volgt hieronder de tekst uit de brief.

Geachte MEVROUW VAN HET MODEL,

Ik heb spannend en leuk nieuws voor u vandaag!

U bent één van de mensen die geselecteerd zijn om deel te nemen aan deze Promotie "Special Product Gallery". In deze promotie worden waardevolle elektronische producten toegekend, zoals bijvoorbeeld de Sony Bravia LCD TV t.w.v. 1.195,00. Maar ook een Apple Ipod Nano MP3 speler, vele Leitnar portable CD spelers met koptelefoon, een luxe Nokia N95 en een Canon digitale IXUS fotocamera. MEVROUW VAN HET MODEL u bent 100% gegarandeerd één van de geselecteerden die recht heeft om in ieder geval één van deze elektronische producten te ontvangen middels het reeds voor u gereserveerde pakket.*

Het aan u toegewezen elektronische product is GRATIS voor u MEVROUW VAN HET MODEL!

De organisator, Garant-o-Matic B.V., heeft het product al voor u betaald. Het enige wat u nog betaalt is een bijdrage in de kosten van EUR 19,99 voor het importeren en de verzendings-, administratie- en verpakkingskosten. Wij hebben uw pakket voor u gereserveerd, maar kunnen dat vanwege het ruimtegebrek niet al te lang doen.

U dient dan ook binnen 7 dagen te reageren. Doet u dit niet dan wordt uw pakket aan iemand anders toegewezen.

Vraag vandaag nog uw waardevolle pakket op. Voor slechts EUR19,99 krijgt u uw pakket thuisbezorgd. Geen extra verzendkosten meer. Uw pakket wordt gedekt door onze 15 dagen op zicht 100% volledige terugbetalingsgarantie. Geen enkel risico. Pak uw voordeel vandaag

nog: 100% tevredenheid gegarandeerd. Maak gebruik van deze "nu of nooit" aanbieding.
Ik kijk met spanning uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groeten,
Karel de Vries
Directeur

* Zie bijgesloten reglement

Deze mailing is een uitgave van Garant-o-Matic. Niets van deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden gekopieerd, verveelvoudigd of gepubliceerd zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de uitgever en/of andere auteursrechthebbenden. Uitkering van de prijzen geschiedt strikt volgens de voorwaarden in het reglement. Eventuele zet- en/of drukfouten zijn voorbehouden en niet bindend. Kijk voor onze verkoopvoorwaarden op www.garantomatic.nl.

29. De brief

Special Product Gallery

0 0 0 0 5 6

Garant-o-Matic

Broekakkerweg 1
5126 BD GILZE
Tel.: (0900)9900016

Mevr. A.B. van het Model
Modelstraat 123
1000 AB MODELSTAD

Geachte **MEVROUW VAN HET MODEL**,

Ik heb spannend en leuk nieuws voor u vandaag!

U bent één van de mensen die geselecteerd zijn om deel te nemen aan deze Promotie "Special Product Gallery". In deze promotie worden waardevolle elektronische producten toegekend, zoals bijvoorbeeld de Sony Bravia LCD TV t.w.v. € 1.195,00. Maar ook een Apple Ipod Nano MP3 speler, vele Leitnar portable CD spelers met koptelefoon, een luxe Nokia N95 en een Canon Digitale IXUS fotocamera. **MEVROUW VAN HET MODEL** u bent 100% gegarandeerd één van de geselecteerden die recht heeft om in ieder geval één van deze elektronische producten te ontvangen middels het reeds voor u gereserveerde pakket.*

Het aan u toegewezen elektronische product is GRATIS voor u MEVROUW VAN HET MODEL!!

De organisator, Garant-o-Matic BV, heeft het product al voor u betaald. Het enige wat u nog betaalt is een bijdrage in de kosten van € 19,99 voor het importeren en de verzendings-, administratie- en verpakkingskosten. Wij hebben uw pakket voor u gereserveerd, maar kunnen dat vanwege het ruimtegebrek niet al te lang doen.

U dient dan ook binnen 7 dagen te reageren. Doet u dit niet dan wordt uw pakket aan iemand anders toegewezen.

Vraag vandaag nog uw waardevolle pakket op. Voor slechts € 19,99 krijgt u uw pakket thuisbezorgd. Geen extra verzendkosten meer. Uw pakket wordt gedekt door onze 15 dagen op zicht 100% volledige terugbetalingsgarantie. Geen enkel risico. Pak uw voordeel vandaag nog: 100% tevredenheid gegarandeerd. Maak gebruik van deze "nu of nooit" aanbieding. Ik kijk met spanning uit naar uw reactie.

Met vriendelijke groeten,



Karel de Vries
Directeur

PS: We kunnen uw waardevolle pakket niet al te lang reserveren, dus vraag het vandaag nog op!!! Al onze producten worden verzonden met onze 100% tevredenheid garantie.

* Zie bijgesloten reglement

Deze mailing is een uitgave van Garant-o-Matic. Niets van deze uitgave mag op welke wijze dan ook worden gekopieerd, vervoelvoudigd of gepubliceerd zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de uitgever en/of andere auteursrechtbehouders. Uitkering van de prijzen geschiedt strikt volgens de voorwaarden in het reglement. Eventuele zet- en/of drukfouten zijn voorbehouden en niet bindend. Kijk voor onze verkoopvoorwaarden op www.garantomatic.nl.

Bijbehorend reglement

30. In de brief wordt door middel van een asterisk gewezen op het 'bijgesloten reglement' die op de achterzijde van de brief is te lezen. Het reglement bestaat uit twaalf genummerde artikelen. Hierin is onder meer opgenomen gedurende welke periode de promotie wordt gehouden. Bij mailing GD263 is dat van 1 augustus tot 31 december 2008, bij mailing GD285 van 1 januari tot en met 30 juni 2009. Daarnaast is in het reglement te vinden wat de voorwaarden zijn die gelden bij de promotionele actie.
31. Ter verduidelijking zijn hieronder de relevante artikelen uit het reglement opgenomen. Voor een visuele weergave van (de grootte van) het reglement op de achterzijde van de brief, zie onder randnummer 32.

1. Deze promotie wordt georganiseerd ter promotie van de 'Special Product Gallery' van Garant-o-Matic in Nederland en België. Door deelname stemt u in met de in dit reglement genoemde voorwaarden. 2. Deze promotie wordt gehouden gedurende de periode van 1 januari t/m 30 juni 2009. Met ingang van de laatste datum is de promotie beëindigd. Later ingestuurde documenten worden uitgesloten van deelname. 3. In deze Promotie "Special Product Gallery" worden de aanvragen van nieuwe klanten in ieder geval beloond met een Leitnar portable CD speler. Daarnaast worden 4 prijzen toegewezen aan 4 klanten die binnen 2 dagen na ontvangst correct op de Promotie "Special Product Gallery" hebben gereageerd. De volgende 4 prijzen worden toegekend: een Sony Bravia LCD TV t.w.v. EUR 1195,00, een Nokia N95 t.w.v. EUR 362,00, een Canon Digital IXUS fotocamera t.w.v. EUR 272,00 en een Apple IPOD Nano MP3 speler t.w.v. EUR 220,00. Er kan ook gekozen worden voor het bedrag van deze prijzen in contanten. 4. De uitreiking van de bovengenoemde 4 prijzen zal plaatsvinden binnen 1 maand na beëindiging van de promotie. Als u een van de gelukkigen zou blijken te zijn krijgt u hierover automatisch, uiterlijk op 31-7-2009 bericht. U hoeft dus zelf niets te doen. 5. De prijzen worden alleen uitgereikt indien is voldaan aan alle voorwaarden van inzending en deelname. 11. Deze promotie is georganiseerd met inachtneming van de Gedragscode Promotionele Kansspelen. 12. Door uw inzending geeft u te kennen dat u met de leverings- en betalingsvoorwaarden akkoord gaat.

32. De achterzijde brief/reglement

Reglement Promotie "Special Product Gallery":

1. Deze Promotie wordt georganiseerd ter promotie van de "Special Product Gallery" van Garant-o-Matic in Nederland en België. Door deelname stemt u in met de in dit reglement genoemde voorwaarden. 2. Deze promotie wordt gehouden gedurende de periode van 1 januari t/m 30 juni 2009. Met ingang van de laatste datum is de promotie beëindigd. Later ingestuurde documenten worden uitgesloten van deelname. 3. In deze Promotie "Special Product Gallery" worden de aanvragen van nieuwe klanten in ieder geval beloond met een LeIinar portable CD speler. Daarnaast worden 4 prijzen toegewezen aan 4 klanten die binnen 2 dagen na ontvangst correct op de Promotie "Special Product Gallery" hebben gereageerd. De volgende 4 prijzen worden toegekend: een Sony Bravia LCD TV t.w.v. € 1.195,00, een Nokia N95 t.w.v. € 362,00, een Canon Digital IXUS fotocamera t.w.v. € 272,00 en een Apple IPOD Nano MP3 speler t.w.v. € 220,00. Er kan ook gekozen worden voor het bedrag van deze prijzen in contanten. 4. De uitreiking van de bovengenoemde 4 prijzen zal plaatsvinden binnen 1 maand na beëindiging van de promotie. Als u één van deze 4 gelukkigen zou blijken te zijn, krijgt u hierover automatisch, uiterlijk op 31-07-2009, bericht. U hoeft dus zelf niets te doen. 5. De prijzen worden alleen dan uitgereikt indien is voldaan aan alle voorwaarden van inzending en deelname. 6. Een maand na de sluitingsdatum kan de uitslag van de Promotie "Special Product Gallery" ook schriftelijk worden opgevraagd bij de "Special Product Gallery" van Garant-o-Matic. Bij deze aanvraag dient een aan uzelf geadresseerde en voldoende gefrankeerde envelop los te worden bijgesloten. 7. Telefonische navraag over de uitslag is niet mogelijk. 8. Medewerkers en hun inwonende gezinsleden zijn van deelname uitgesloten. 9. Medewerking aan publiciteit wordt op prijs gesteld, maar is niet verplicht. Foto's van de prijsuitreiking zullen worden gebruikt voor promotionele doeleinden. 10. Uw gegevens worden overeenkomstig onze doelstelling, zoals opgenomen in onze voorwaarden, verwerkt in ons klantenbestand. U heeft recht op inzage en correctie. Mocht u geen geadresseerd reclamadrukwerk van Garant-o-Matic meer willen ontvangen, dan kunt u ons dat schriftelijk kenbaar maken. 11. Deze promotie is georganiseerd met inachtneming van de Gedragscode Promotionele Kansspelen. Eventuele vragen over deze promotie dienen uiterlijk 10 weken na 30-06-2009 bij Garant-o-Matic te worden ingediend. 12. Door uw inzending geeft u te kennen dat u met de leverings- en betalingsvoorwaarden akkoord gaat.

Afleveringsbewijs

33. De consument ontvangt tevens een afleveringsbewijs waarmee hij kan reageren op de promotionele actie. Op het bewijs staat dat de consument zijn pakket kan opvragen door middel van telefonisch contact of retourzending van het afleveringsbewijs. Voor het pakket wordt een 'symbolisch bedrag' van EUR 19,99 gevraagd. Het bewijs vermeldt tevens dat de consument het pakket 15 dagen op zicht krijgt. Binnen die termijn kan hij het pakket zonder opgave van redenen terugsturen en ontvangt hij het hele bedrag terug. De achterzijde van het afleveringsbewijs is blanco.

34. Het afleveringsbewijs

CA/NB/20/2

000056

AFLEVERINGSBEWIJS

DIT DEEL
INSTUREN

Afzender:

Special Product Gallery
Garant-o-Matic
 Broekakkerweg 1
 5126 BD Gilze
 Tel.: (0900)9900016

CODE: GD285A 1 1

Mevr. A.B. van het Model
 Modelstraat 123
 1000 AB MODELSTAD
 <000057055664=1FLE007=12/2=4*4SND

Referentienummer: G123456

Verzendwijze:	Bezorging van uw pakket:	Verzendklare pakketten:
<input checked="" type="checkbox"/> URGENT <input type="checkbox"/> Normaal <input type="checkbox"/> Priority	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; color: red; font-weight: bold; width: fit-content; margin: auto;">IN DE WACHT! KLAAR VOOR VERZENDING!</div>	1. Pakket met Sony Bravia LCD TV 2. Pakket met Apple IPOD Nano MP3 speler 3. Pakket met Leitnar portable CD speler 4. Pakket met Nokia N95 5. Pakket met Canon Digitale IXUS fotocamera
Maximum gewicht: <div style="background-color: #eee; padding: 2px; text-align: center;">60 kilo</div>	Maximum waarde: <div style="background-color: #eee; padding: 2px; text-align: center;">€ 1.195,-</div>	

Code	Omschrijving	Hoeveelheid	Inhoud
24447	1 pakket	1	Breekbaar

Wij hebben 1 pakket op uw naam gereserveerd. Door ruimtegebrek kunnen de pakketten niet in het magazijn blijven. Neem, om uw pakket op te vragen, binnen 7 dagen telefonisch contact op met (0900)9900016 (€ 1,30 per gesprek) of stuur dit "Afleveringsbewijs" terug in de bijgesloten GRATIS Antwoordenvolp.

JA, ik geef toestemming om mijn pakket met een waardevol elektronisch product af te leveren. Ik betaal het symbolische bedrag van € 19,99 voor het importeren en verzendings-, administratie- en verpakkingskosten door middel van de hieronder aangegeven betaalwijze.

Ik krijg het pakket 15 dagen op zicht. Binnen deze termijn kan ik het pakket zonder opgave van reden terugsturen. Dan is 100% terugbetaling volledig gegarandeerd.

Vul onderstaand gedeelte in en stuur dit "Afleveringsbewijs" in de bijgesloten GRATIS Antwoordenvolp terug. (Wij betalen de postzegel voor u!)
Ik voldoe het bedrag van € 19,99 als volgt:
 Vul hieronder altijd uw giro- of bankrekeningnummer in en kruis vervolgens de gewenste betaalwijze aan.

Girorekeningnummer: _____
 Bankrekeningnummer: _____

1. Per **eenmalige machtiging**. Ondergetekende gaat akkoord met een eenmalige afschrijving van het totaalbedrag van zijn/haar rekening. Levering ca. 10 dagen na afschrijving.

2. Ik betaal het **totaalbedrag binnen 14 dagen na ontvangst** van de zending en de factuur. (LET OP! Gezien de bank- en administratiekosten moeten wij u bij deze betaalwijze € 1,50 extra in rekening brengen.) Indien ik voor eenmalige machtiging kies, vervallen deze kosten.

Handtekening: _____

(Vergiet niet uw handtekening. Indien minderjarig, dan van één der ouders. Door ondertekening verklaar ik dat ik het bijgesloten reglement heb gelezen en accepteer.)
 Wij leveren niet aan postbusnummers.

Telefoonnr:
 gewoon geheim
(Indien wij vragen hebben over uw bestelling. Liever geen 06-nummer a.u.b.)

Geboortedatum:
(Wij verrassen regelmatig onze klanten.)

E-mailadres:

CODE: GD285A

Mevr. A.B. van het Model

Modelstraat 123

1000 AB MODELSTAD

G123456

Kloppen uw adresgegevens? Zo niet, gelieve dit dan hier met de pen te verbeteren. Dank u!

Uw pakket ligt klaar voor verzending!

GD285AAF

Retourenvelop

35. Het afleveringsbewijs kan de consument ingevuld terugsturen in de bijgeleverde retourenvelop.



36. Mailings GD263 en GD285 zijn verzonden naar in totaal 538.648 geadresseerden. Van dit aantal heeft 13.385 consumenten deelgenomen aan de promotionele actie. Zoals hierboven aangeven hadden de consumenten een bedenktijd van 15 dagen waarbinnen ze zonder opgave van redenen de overeenkomst mogen ontbinden. Bij de mailings heeft ongeveer 31% (4.252) van de consumenten gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Daarmee bleven 9.133 'nieuwe klanten' voor Garant-o-Matic over.⁸

4 Rapport

37. In het rapport wordt geconcludeerd dat Garant-o-Matic:
- in de periode van 7 oktober 2008 tot 15 oktober 2008 niet heeft voldaan aan:
 - Artikel 7:46i, eerste lid, jo 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, BW;
 - Artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder h, BW;
 - Artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, BW;
 - Artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder d, BW.

⁸ Dossierstuk CA/NB/428/38.

- in de periode van 15 oktober 2008 tot en met 31 december 2008 en 10 maart 2009 tot en met 30 juni 2009 niet heeft voldaan aan:

- Artikel 6:193g, aanhef en onder t, BW;
- Artikel 6:193i, aanhef en onder h, BW;
- Primair: Artikel 6:193d, eerste en tweede lid, jo artikel 6:193e, aanhef en onder a, BW; subsidiair: artikel 6:193d, eerste en tweede lid, jo artikel 6:193e, aanhef en onder a, BW en Artikel 6:193d, eerste en tweede lid, jo artikel 6:193f, artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder h, BW;
- Artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, BW.

5 Zienswijze Garant-o-Matic

Zorgvuldigheid onderzoek

38. Garant-o-Matic betwist dat de Consumentenautoriteit haar onderzoek zorgvuldig heeft gedaan. Zij meent dat ontlastend bewijsmateriaal niet is betrokken in het onderzoek.

Beoordeling Consumentenautoriteit

39. In algemene zin hecht de Consumentenautoriteit er aan te benadrukken dat het resultaat van een onderzoek een rapport is als bedoeld in artikel 2.8, eerste en tweede lid, van de Whc en dat hieraan ten grondslag het zogenoemde rapportdossier ligt, dat alle informatie bevat die relevant kan zijn voor het nemen van de beslissing omtrent het opleggen van een sanctie. Het rapportdossier wordt samengesteld aan de hand van de stukken die gedurende het onderzoek zijn verzameld. Ontlastend materiaal is naar zijn aard relevant en wordt om die reden aan het rapportdossier toegevoegd.

40. De Consumentenautoriteit wijst er op dat het Garant-o-Matic vrij staat om materiaal waarvan zij meent dat de Consumentenautoriteit die in haar beoordeling moet betrekken aan de Consumentenautoriteit te overleggen. Garant-o-Matic heeft ter hoorzitting van 6 augustus 2010 een tweetal stukken overgelegd en na de hoorzitting een stuk opgestuurd.⁹ Deze stukken zijn gevoegd in het dossier. Het gaat om twee brieven van consumenten die positief zijn over Garant-o-Matic en de door haar aangeboden producten en voorts om een aantal gegevens van 'Eurostat' en een klein deel van het 'STIR internet jaarboek 2010'. Die gegevens zien op het internetgebruik onder verschillende leeftijdsgroepen en heeft Garant-o-Matic overgelegd om de conclusie in het rapport inzake de verhouding tussen het aantal bij ConsuWijzer ingediende meldingen door ouderen en het internetgebruik van ouderen te bestrijden. De Consumentenautoriteit heeft kennis genomen van deze gegevens maar is van oordeel dat deze niet afdoen aan de door haar geconstateerde overtredingen, dan wel wijst

⁹ Dossierstukken 544/6 en 544/8.

zij op hetgeen zij hierna onder randnummer 44 over de aanleiding van het onderzoek overweegt. Voorts heeft Garant-o-Matic in haar zienswijze niet nader onderbouwd dan wel aannemelijk gemaakt dat, en zo ja welk, ontlastend bewijsmateriaal door de toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit buiten het onderzoek zou zijn gehouden. De Consumentenautoriteit verwerpt deze zienswijze van Garant-o-Matic dan ook.

Opzet en toonzetting rapport

41. Garant-o-Matic stelt voorts dat het rapport een eenzijdig beeld schetst van haar onderneming en haar werkwijze. Zij betoogt in dat verband dat zij sinds de door haar gedane toezegging in mei 2008 circa 500 mailings heeft verstuurd en dat over die periode bij ConsuWijzer en andere instanties weinig dan wel geen meldingen zijn ontvangen. Voorts heeft zij zorgvuldig gehandeld door de eerste mailing die is onderzocht (mailing GD263) als test te verzenden. Naar aanleiding van de daarna verzonden tweede mailing zijn bij ConsuWijzer en bij Garant-o-Matic zelf een aantal meldingen ontvangen, waarop Garant-o-Matic contact heeft gezocht met de Consumentenautoriteit om dit te signaleren. Voorts keert Garant-o-Matic zich, samengevat weergegeven, tegen de conclusie in het rapport dat zij zich met haar doelgroep en wijze van selectie van adressenbestanden welbewust richt op ouderen, minder welgestelde en minder hoog opgeleide consumenten. Volgens Garant-o-Matic wordt in het rapport die conclusie enkel via suggesties en aannames onderbouwd.

Beoordeling Consumentenautoriteit

42. Wat betreft het aantal door Garant-o-Matic sinds de gedane toezegging verstuurd mailings en het aantal daarover ingediende meldingen bij ConsuWijzer, verwijst de Consumentenautoriteit naar hetgeen zij hierna in randnummer 44 over de aanleiding van het onderzoek overweegt. De Consumentenautoriteit gaat voorts, onder verwijzing naar haar uitleg van het begrip gemiddelde consument in randnummers 84 en verder, voorbij aan de zienswijze van Garant-o-Matic met betrekking tot de conclusies van het rapport over de doelgroep en selectie van adresbestanden, nu zij die conclusies uit het rapport niet overneemt.

Feitelijkheden in het rapport

43. Daarnaast bevat het rapport een aantal feitelijke onjuistheden volgens Garant-o-Matic. Zij verwijst naar de randnummers 11, 12, 15, 17, 43, 64, 67, 75, 97, 98 en 102 in het rapport.

Beoordeling Consumentenautoriteit

44. De randnummers 11 en 12 in het rapport geven een beschrijving van de aanleiding van het onderzoek en de hoeveelheid meldingen en signalen die bij ConsuWijzer en andere instanties over - de handelspraktijken van - Garant-o-Matic tot op dat moment waren ontvangen. De Consumentenautoriteit stelt voorop dat zij op grond van haar

toezichhoudende taak in algemene zin een discretionaire bevoegdheid heeft om een onderzoek in te stellen naar gedragingen van een bepaalde onderneming. Daarbij kan één signaal reeds voldoende aanleiding zijn om een onderzoek in te stellen. In het geval van Garant-o-Matic is voorts van belang dat zij eerder onderwerp is geweest van onderzoek door de Consumentenautoriteit en in dat verband een toezegging met de Consumentenautoriteit overeen is gekomen, zoals reeds eerder aangegeven. In een dergelijk geval zal de Consumentenautoriteit eventuele meldingen die bij ConsuWijzer over - handelspraktijken van - die onderneming worden ontvangen, scherp in de gaten houden en eventueel eerder overgaan tot het doen van onderzoek dan in het geval die onderneming niet eerder onderwerp is geweest van onderzoek door de Consumentenautoriteit. Dat Garant-o-Matic, zoals zij stelt, zorgvuldig handelt bij haar mailings en dat zij eventuele fouten direct signaleert, doet, wat daar verder ook van zij, niet af aan het vorenstaande.

45. De randnummers 15 en 17 van het rapport hebben betrekking op een beschrijving van het verloop van het onderzoek en de in dat verband aan Garant-o-Matic gevraagde informatie. De aanname van Garant-o-Matic dat in deze beschrijving van feitelijke aard in het rapport een verwijt aan haar besloten ligt, verwerpt de Consumentenautoriteit. Daarbij merkt de Consumentenautoriteit op dat, voor zover daarin wel een verwijt zou zijn te lezen, hieraan ook geen consequenties door de toezichhoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit zijn verbonden, zo is er geen rapport niet-meewerken als bedoeld in artikel 5:20 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) opgemaakt.
46. In randnummer 43 van het rapport is feitelijk beschreven wat staat vermeld op de enveloppen behorend bij de onderzochte mailings. De beschrijving dat hierop een postbusnummer is vermeld betreft dan ook geen, in tegenstelling tot wat Garant-o-Matic kennelijk meent, verwijt.
47. De randnummers 64, 67 en 75 van het rapport betreffen, kort weergegeven, de grootte en de herkomst van de door Garant-o-Matic gebruikte adressenbestanden en daaraan gekoppeld de leeftijdscategorieën en de sociaal-economische kenmerken van de geadresseerden. Onder verwijzing naar hetgeen zij overweegt omtrent het begrip gemiddelde consument in randnummers 84 en verder, gaat de Consumentenautoriteit voorbij aan deze zienswijze van Garant-o-Matic nu de Consumentenautoriteit die conclusies uit het rapport, zoals al eerder aangegeven, niet overneemt.
48. Hetgeen Garant-o-Matic opmerkt bij de randnummers 97, 98 en 102 van het rapport neemt de Consumentenautoriteit voor kennisgeving aan en zal zij in zoverre betrekken bij haar onderhavige beslissing op het rapport.

49. In hoofdstuk 7 wordt door de Consumentenautoriteit nader ingegaan op de zienswijze van Garant-o-Matic met betrekking tot een aantal juridische aspecten.

6 Bevoegdheid

50. De Consumentenautoriteit is op grond van artikel 2.2 Whc belast met de handhaving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in de onderdelen a en b van de bijlage bij de Whc. De in het rapport geconstateerde overtredingen worden vermeld in onderdeel b van de bijlage bij de Whc, welke bepalingen de Consumentenautoriteit bestuursrechtelijk kan handhaven.
51. De Consumentenautoriteit treedt alleen handhavend op, indien de collectieve belangen van consumenten in het gedrang komen of kunnen komen. De werkwijze die Garant-o-Matic bij haar promotionele acties hanteert heeft - gelet op de schaal waarop zij haar mailings aan consumenten verstuurt - het kenmerk dat meer consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden geschaad, waardoor sprake is van een mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten.

7 Juridische beoordeling

Vooraf; wijze van beoordeling door de Consumentenautoriteit

52. Zoals reeds eerder weergegeven heeft Garant-o-Matic twee mailings verstuurd die zijn onderzocht door toezichthouders van de dienst Consumentenautoriteit; mailing GD263 die is verzonden op 7 oktober 2008 en mailing GD285 die is verzonden op drie afzonderlijke dagen in maart 2009.
53. Bij de beoordeling van de in het rapport weergegeven overtredingen met betrekking tot deze mailings neemt de Consumentenautoriteit de inhoud van deze mailings als uitgangspunt. Voorts betreft zij hierbij de door de heer [X] en [Y] gedane verklaringen tijdens het bedrijfsbezoek van 14 januari 2010¹⁰, en hetgeen op de hoorzitting van 6 augustus 2010 door en namens Garant-o-Matic B.V. is verklaard.¹¹ De Consumentenautoriteit merkt daarbij op dat, gelet op het aanzienlijke aantal consumenten dat door Garant-o-Matic met deze mailings op identieke wijze is benaderd, een overtreding met betrekking tot die mailings per definitie aangemerkt dient te worden als een structurele inbreuk op de collectieve belangen van consumenten.
54. Aangezien mailing GD263 is verzonden voor inwerkingtreding van de Wet OHP op 15 oktober 2008, zal de Consumentenautoriteit enkel beoordelen of Garant-o-Matic bij die

¹⁰ Dossierstuk 428/40.

¹¹ Dossierstuk 544/7, verslag van de hoorzitting d.d. 6 augustus 2010.

mailing de - bestaande - regels van de Wet Koop op Afstand heeft nageleefd. Dit zal aan de orde komen in paragraaf 7.1. Mailing GD285 zal worden getoetst aan de regels van de Wet OHP omdat die mailing is verzonden ruim na inwerkingtreding van de nieuwe Wet OHP op 15 oktober 2008 en de mailings van Garant-o-Matic vanaf die datum aan die wetgeving moesten voldoen. De Wet Koop op Afstand is daarbij buiten beschouwing gelaten.

7.1 Wet Koop op afstand (mailing GD263)

Overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten

55. De Consumentenautoriteit ziet zich als eerste gesteld voor de vraag hoe de mailing van Garant-o-Matic en de door Garant-o-Matic en de consument in dat verband verrichte handelingen juridisch moeten worden gekwalificeerd.
56. Ingevolge artikel 7:46a, aanhef en onder c, BW, wordt onder overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten verstaan de tot het verrichten van diensten strekkende overeenkomst op afstand tussen een dienstverlener die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf. Artikel 7:46i, eerste lid, BW, bepaalt dat onder meer artikel 7:46c van overeenkomstige toepassing is op de overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten die niet een financiële dienst zijn. In artikel 7:46c BW zijn informatieverplichtingen opgenomen die gelden bij koop op afstand.
57. Ingevolge de Wet op de Kansspelen is het verboden gelegenheid te geven om mee te dingen naar prijzen of premies indien de aanwijzing der winnaars geschiedt door enige kansbepaling waarop de deelnemers in het algemeen geen overwegende invloed kunnen uitoefenen, tenzij daarvoor vergunning is verleend. De Wet op de Kansspelen voorziet niet in vergunningverlening voor promotionele kansspelen. Promotionele kansspelen zijn verboden tenzij is voldaan aan een aantal voorwaarden waaraan door de Gedragscode Promotionele Kansspelen invulling (hierna: de Gedragscode) wordt gegeven, aldus luidt de preambule bij deze Gedragscode. Deze Gedragscode is tot stand gekomen door het Projectbureau Kansspelen van het Ministerie van Justitie en in werking is getreden op 1 januari 2006.
58. Artikel 1, zevende lid, van de Gedragscode merkt als promotioneel kansspel aan het bij wijze van promotie geven van gelegenheid om mee te dingen naar prijzen of premies waarbij de aanwijzing van de winnaars geschiedt door enige kansbepaling waarop de deelnemers in het algemeen geen overwegende invloed kunnen uitoefenen. Artikel 8, eerste lid, van de Gedragscode merkt een promotioneel kansspel aan als een klein promotioneel kansspel indien de totale waarde van de prijzen ten hoogste EUR 4500,- bedraagt en de communicatiekosten die de aanbieder in rekening brengt bij een deelnemer

maximaal de prijs van één postzegel voor een brief van 20 gram of lokaal telefoontarief bedragen.

59. Op grond van het vorenstaande en gelet op de brief en het bijbehorende reglement, is de Consumentenautoriteit van oordeel dat de consument met Garant-o-Matic een overeenkomst tot het verrichten van een dienst, als bedoeld in artikel 7:46a, aanhef en onder c, BW sluit. Het verrichten van een dienst houdt in dit geval in het uitvoeren van een klein promotioneel kansspel (hierna: het promotionele kansspel) als bedoeld in artikel 8 van de Gedragscode Promotionele Kansspelen.
60. De deelname en uitvoering aan dit promotionele kansspel is door Garant-o-Matic als volgt bepaald. Indien de consument binnen twee dagen¹² na ontvangst van de mailing¹³ een draagbare cd-speler tegen betaling van EUR 19,99 bestelt door het afleveringsbewijs terug te sturen naar Garant-o-Matic of het vermelde telefoonnummer te bellen, krijgt hij de cd-speler, tezamen met de catalogus van Garant-o-Matic, thuis gestuurd en neemt hij deel aan een door Garant-o-Matic uitgevoerd kansspel/loterij, waarbij vier prijzen worden toegekend (een Sony Bravia LCD TV, Nokia telefoon, Canon camera dan wel een Apple I-Pod) ter waarde van max. EUR 4.500.
61. Het bestellen van de cd-speler tegen betaling van een bedrag van EUR 19,99 is aan te merken als een - aparte - koopovereenkomst. Bestelling van deze cd-speler binnen 2 dagen na ontvangst van de mailing gold als voorwaarde voor meedingen naar de prijzen. Los daarvan was bestelling van de cd-speler tegen betaling van EUR 19,99 mogelijk gedurende de hele promotieperiode.¹⁴
62. In het hiernavolgende zal worden beoordeeld in hoeverre Garant-o-Matic de consument in de mailing op duidelijke en begrijpelijke wijze heeft geïnformeerd over de belangrijkste kenmerken van de aangeboden dienst, over de termijn die zij hanteert voor aanvaarding van het gedane aanbod en over de prijs.

7.1.1 De belangrijkste kenmerken van de dienst

Wettelijk kader

63. Ingevolge artikel 7:46c, eerste lid, onder b, BW moeten, voor zover hier van belang, tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten en op duidelijke en begrijpelijke wijze gegevens

¹² Blijkt uit punt 3 reglement en verklaring van de heer [Y] tijdens het bedrijfsbezoek van 14 januari 2010 zoals opgenomen in dossierstuk 428/40, p24.

¹³ Zie eveneens zelfde verklaring, ook p. 24.

¹⁴ Zie reglement punt 2 en uitleg daarvan eveneens zelfde verklaring, ook p.24.

worden verstrekt over de belangrijkste kenmerken van de dienst.

64. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het op duidelijke en begrijpelijke wijze gegevens verstrekken over de belangrijkste kenmerken van de dienst, in dit geval het uitvoeren van het promotionele kansspel, in ieder geval betrekking heeft op de winkans.

Beoordeling Consumentenautoriteit

65. In de brief wordt aan de consument voorgehouden dat het zeker is dat hij een van de opgesomde elektronische producten zal ontvangen.

‘MEVROUW VAN HET MODEL u bent 100% gegarandeerd één van de geselecteerden die recht heeft om in ieder geval één van deze elektronische producten te ontvangen middels het reeds voor u gereserveerde pakket.’

66. Deze zin refereert aan de zin daarvoor:

‘In deze promotie worden waardevolle elektronische producten toegekend, zoals bijvoorbeeld de Sony Bravia LCD TV t.w.v. 1.195,00. Maar ook een Apple Ipod Nano MP3 speler, vele draagbare CD spelers met koptelefoon, een luxe Nokia N95 en een Canon digitale IXUS fotocamera.’

67. Deelname aan het promotionele kansspel van Garant-o-Matic, zoals beschreven en geduid in randnummers 58 en 59, hield in dat consumenten kans maakten op een LCD TV, een MP3 speler, een Nokia telefoon en een digitale fotocamera. Voorwaarde om mee te dingen naar een van die vier prijzen was dat de consument EUR 19,99 betaalde, waarvoor hij de draagbare cd-speler ontving, en dat hij die betaling deed binnen twee dagen na ontvangst van de mailing. Die voorwaarde werd in de brief aan de consument echter niet duidelijk gemaakt. Door de hiervoor geciteerde mededelingen uit de brief leek het alsof de consument een van de opgesomde producten zou ontvangen, terwijl in werkelijkheid na betaling van EUR 19,99 altijd de draagbare cd-speler werd opgestuurd en de vier producten (prijzen) pas na een ‘loterij’ werden toegekend. Voorts was het voor de consument op basis van de informatie in de brief niet duidelijk dat het uiteindelijk ‘maar’ om vier uit te keren prijzen ging.
68. De heer [X] heeft dit tijdens het bedrijfsbezoek op 14 januari 2010 ook bevestigd. Hij verklaarde: “Bedoeld is dat je EUR 19,99 voor een cd-speler betaalt en je doet automatisch en gratis mee aan de vier producten in het kleine promotionele kansspel. Je koopt een

product en je doet gratis mee".¹⁵

69. De Consumentenautoriteit wijst er op dat de consument de informatie in de brief hoogstwaarschijnlijk eerder zal hebben gelezen dan het, in kleine lettertjes op de achterzijde van die brief gedrukte, reglement, waarin onder meer het volgende is verwoord.

In deze Promotie "Special Product Gallery" worden de aanvragen van nieuwe klanten in ieder geval beloond met een Leitnar portable CD speler. Daarnaast worden 4 prijzen toegewezen aan 4 klanten die binnen 2 dagen na ontvangst correct op de Promotie "Special Product Gallery" hebben gereageerd. De volgende 4 prijzen worden toegekend: een Sony Bravia LCD TV t.w.v. EUR 1.195,00, een Nokia N95 t.w.v. EUR 362,00, een Canon Digital IXUS fotocamera t.w.v. EUR 272,00 en een Apple IPOD Nano MP3 speler t.w.v. EUR 220,00.

Ook in die gevallen waarin de consument de informatie in het reglement wel zou hebben gelezen, is naar het oordeel van de Consumentenautoriteit echter de conclusie gerechtvaardigd dat de gegevens die door Garant-o-Matic over de winkans aan de consument in de brief werden verstrekt, niet duidelijk en begrijpelijk waren.

Conclusie Consumentenautoriteit

70. Garant-o-Matic heeft in strijd met artikel 7:46c, eerste lid, onder b, BW in haar mailing niet op duidelijke en begrijpelijke wijze gegevens verstrekt aan de consument over een van de belangrijkste kenmerken van de door haar te verrichten dienst, namelijk de winkans. Dit levert een overtreding op van artikel 8.5 Whc.

7.1.2 De termijn voor aanvaarding van het aanbod dan wel voor het gestand doen van de prijs

Wettelijk kader

71. Artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder h, BW bepaalt dat tijdig voor het tot stand komen van een overeenkomst op afstand op duidelijke en begrijpelijke wijze gegevens worden verstrekt over de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs.

Beoordeling Consumentenautoriteit

72. Voor het promotionele kansspel van Garant-o-Matic geldt een termijn waarbinnen consumenten dienen te reageren om kans te maken op één van de vier genoemde prijzen. Op de envelop staat met grote letters het woord URGENT. In de brief bij de mailing wordt

¹⁵ Dossierstuk 428/40, p. 44.

voorts een termijn van 7 dagen genoemd waarbinnen de consument moet reageren, *'doet u dit niet, dan wordt uw pakket aan iemand anders toegewezen'*. Het reglement op de achterzijde van de brief geeft aan dat de prijzen worden toegekend aan consumenten die binnen 2 dagen hebben gereageerd op de actie. Daarnaast vermeldt het reglement ook dat de promotie loopt van 1 augustus tot 31 december 2008 en dat *'later ingestuurde documenten worden uitgesloten van deelname'*.

73. De termijn van 2 dagen, zoals die was opgenomen in het reglement, is de termijn die Garant-o-Matic hanteerde voor deelname aan het promotionele kansspel.¹⁶ Indien consumenten buiten die termijn het afleveringsbewijs terugstuurden of belden, bestelden zij weliswaar de draagbare cd-speler, maar maakten zij geen kans op een van de vier prijzen. Het bestellen van de cd-speler was mogelijk tot het einde van de promotieperiode, zo bevestigde Garant-o-Matic op de hoorzitting.¹⁷
74. De Consumentenautoriteit overweegt het volgende. Op basis van de informatie in de aan hem gerichte envelop en brief zal de consument hebben aangenomen dat, om kans te kunnen maken op een van de opgesomde prijzen, hij 7 dagen de tijd had om te reageren op het aanbod van Garant-o-Matic. Daarbij wijst de Consumentenautoriteit er op dat de consument de informatie in de brief waarschijnlijk eerder zal hebben gelezen dan het, in kleine lettertjes op de achterzijde van die brief gedrukte reglement, waarin de voor deelname aan de loterij juiste termijn van 2 dagen was opgenomen. Ook in die gevallen waarin de consument de informatie in het reglement wel zou hebben gelezen, is de conclusie naar het oordeel van de Consumentenautoriteit gerechtvaardigd dat de gegevens die door Garant-o-Matic over de termijn voor aanvaarding van het aanbod aan de consument werden verstrekt, tegenstrijdig waren en niet duidelijk en begrijpelijk.
75. Consumenten die na de in de brief genoemde termijn van 7 dagen maar binnen de duur van de promotieperiode reageerden en EUR 19,99 betaalden, ontvingen de cd-speler. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit was de in de brief genoemde termijn van 7 dagen in zoverre evenmin juist, dan wel duidelijk en begrijpelijk voor de consument.

Conclusie Consumentenautoriteit

76. Garant-o-Matic heeft in strijd met artikel 7:46c, eerste lid, onder h, BW in haar mailing niet op duidelijke en begrijpelijke wijze gegevens verstrekt aan de consument over de termijn voor aanvaarding van het aanbod dan wel het gestand doen van de prijs. Dit levert een overtreding op van artikel 8.5 Whc.

¹⁶ Zie voetnoot 12

¹⁷ Dossierstuk 544/7, p. 9 en 10.

7.1.3 De prijs

Wettelijk kader

77. Artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, BW bepaalt dat tijdig voor het tot stand komen van een overeenkomst op afstand op duidelijke en begrijpelijke wijze gegevens dienen te worden verstrekt over de prijs, met inbegrip van alle belastingen, van de dienst.

Beoordeling Consumentenautoriteit

78. Het wordt de consument in de brief voorgehouden dat hij door de betaling van EUR 19,99 een van de in de brief opgesomde prijzen zal ontvangen, waaronder mogelijk de cd-speler, en dat hij binnen 7 dagen moet reageren als hij dit wil. Doordat Garant-o-Matic op dit punt verwarring voor de consument creëerde, was het de consument daarom - logischerwijs - evenmin duidelijk voor welk product of welke dienst hij de prijs van EUR 19,99 betaalde.

Conclusie Consumentenautoriteit

79. Garant-o-Matic heeft in strijd met artikel 7:46c, eerste lid, onder h, BW in haar mailing niet op duidelijke en begrijpelijke wijze gegevens verstrekt aan de consument over de prijs. Dit levert een overtreding op van artikel 8.5 Whc.

Overig

80. Zoals ook weergegeven in hoofdstuk 4 van dit besluit is in de conclusie van het rapport artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder d, BW als overtreding opgenomen. Nu deze overtreding in het rapport verder niet aan de orde is gekomen, houdt de Consumentenautoriteit het ervoor dat sprake is van een kennelijke verschrijving.

7.2 Wet Oneerlijke Handelspraktijken (mailing GD285)

Wettelijk kader; achtergrondinformatie

81. Op 15 oktober 2008 is in werking getreden de wet OHP¹⁸. Deze wet geeft uitvoering aan de richtlijn nr. 2005/29/EG van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt.
82. De Wet OHP is van toepassing op de handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten voor, gedurende en na de totstandkoming van een commerciële transactie met betrekking tot een product.
83. De wet geeft als eerste een algemene norm aan de hand waarvan beoordeeld wordt of een handelspraktijk oneerlijk is: het handelen in strijd met de vereisten van professionele

¹⁸ Stb. 2008, 397.

toewijding. Deze algemene norm wordt uitgewerkt in handelspraktijken die misleidend zijn en handelspraktijken die agressief zijn. Onder misleidende handelspraktijken vallen niet alleen misleidende handelingen, maar ook misleidende omissies, waaronder het niet verstrekken van informatie aan een consument.

Werkwijze Garant-o-Matic en Wet OHP

84. Het handelsregister van de Kamer van Koophandel vermeldt als bedrijfsomschrijving bij Garant-o-Matic "Postorderbedrijf inclusief de handel in gouden en zilveren sieraden".¹⁹ Zij is een rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en is daarom te kwalificeren als handelaar in de zin van artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder b, BW. Onder product wordt in de wet zowel een goed als een dienst verstaan, zo blijkt uit artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder c, BW. Garant-o-Matic biedt zowel via haar mailings als via haar catalogi aan consumenten goederen en diensten aan en verricht aldus handelspraktijken als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder d, BW.

De gemiddelde consument

85. In de BW-bepalingen over oneerlijke handelspraktijken speelt het begrip 'gemiddelde consument' een belangrijke rol. Dit begrip wordt in artikel 6:193a, tweede lid, BW nader toegelicht. In die bepaling staat dat onder gemiddelde consument mede wordt verstaan: 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. Ten aanzien van het begrip 'gemiddelde consument' in dit besluit, overweegt de Consumentenautoriteit het volgende.
86. De Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken²⁰ (hierna: de Richtlijn OHP), zoals geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving, beoogt een hoog niveau van bescherming van consumenten tegen oneerlijke handelspraktijken tot stand te brengen. De Wet OHP biedt extra bescherming aan bepaalde groepen die extra kwetsbaar of gevoelig zijn voor bepaalde handelspraktijken, bijvoorbeeld vanwege hun leeftijd, geestelijke of lichamelijke beperking of goedgelovigheid.²¹
87. De heer [X] en de heer [Y] hebben tijdens het bedrijfsbezoek van 14 januari 2010 verklaard dat 'de postorderklant traditioneel een al wat oudere klant is'. Zij hebben tevens verklaard

¹⁹ Dossierstuk 428/32.

²⁰ Richtlijn nr. 2005/29/EU 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 (PbEU L 149)

²¹ Zie ook de Richtsnoeren bij de implementatie en toepassing van de Richtlijn (Guidance on the implementation/application of Directive 2005/29/EC on unfair commercial practices d.d. 3 december 2009, SEC(2009) 1666, zoals te vinden op http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/Guidance_UCP_Directive_en.pdf)

dat Garant-o-Matic een van de oudste postorderbedrijven is en dat in haar catalogus veel producten worden aangeboden voor 'de wat oudere mens', zoals crèmes voor soepele gewrichten en ter verlichting bij stijve en stramme spieren. De heer [X] heeft verklaard dat het klantenbestand voor een heel grote groep uit oudere mensen van 60, 65, 70 jaar bestaat en dat Garant-o-Matic veel klanten heeft van 70 jaar en ouder²². Tijdens de hoorzitting op 6 augustus 2010 heeft Garant-o-Matic bevestigd dat zij zich bij haar klantenwervingscampagnes dan ook tot de doelgroep richt die het best aansluit bij haar assortiment en niet specifiek op minder begaafde, lager opgeleide of goedgelovige consumenten, zoals in het rapport wordt gesteld.

88. De Consumentenautoriteit acht aannemelijk dat Garant-o-Matic zich - gelet op haar productaanbod - hoofdzakelijk richt op ouderen en kwalificeert de gemiddelde consument in dit geval dan ook als ouderen. In het onderhavige besluit zal de Consumentenautoriteit bij het begrip 'gemiddelde consument' dan ook van deze doelgroep uitgaan. Ouderen kunnen vanwege hun leeftijd als een mogelijk kwetsbare groep worden aangemerkt.²³

Verband tussen handelspraktijken en beslissingen van consumenten

89. In de Wet OHP zijn verschillende bepalingen opgenomen die een verband leggen tussen enerzijds de - wijze waarop - informatie aan een consument wordt verstrekt en anderzijds de consument die op basis daarvan een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen dat hij anders niet genomen zou hebben. De Consumentenautoriteit merkt volledigheidshalve op dat een dergelijk besluit van een consument zowel het aangaan als het niet aangaan van een overeenkomst kan inhouden.
90. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit betekent dit niet dat bij iedere overtreding onomstotelijk bewijs dient te zijn van het verband tussen de handelspraktijk en de beslissing die de consument neemt of kan nemen. Het gaat om de beïnvloeding van de consument door de handelspraktijk die wordt gevoerd en die leidt of kan leiden tot een bepaald besluit. In bepaalde gevallen is naar het oordeel van de Consumentenautoriteit aannemelijk dat er een dergelijk verband is.
91. In gevallen waarin de consument essentiële informatie die hij nodig heeft om een geïnformeerd besluit te nemen over een transactie wordt onthouden, is het naar het oordeel van de Consumentenautoriteit evident dat dit de beslissing van de consument beïnvloedt of kan beïnvloeden. Dit geldt ook voor de situatie dat een bedrijf zich jegens de consument profileert met het aangesloten zijn bij een gedragscode. Dit beïnvloedt de consument bij het nemen beslissingen of kan deze beïnvloeden. Gedragscodes bedoelen immers consumenten

²² Dossierstuk 428/40, p. 27 en 28.

²³ Zie Kamerstukken II 2006-2007, 30928, nr. 3 (MvT), p. 14.

zekerheid en kwaliteit te bieden.

92. De Wet OHP wijst voorts een aantal handelspraktijken aan die onder alle omstandigheden misleidend en agressief zijn, waaronder de handelspraktijken neergelegd in de artikelen 6:193g en 6:193i BW. Dergelijke handelspraktijken zijn altijd oneerlijk en daarmee onrechtmatig jegens consumenten omdat er gehandeld wordt in strijd met de vereisten van professionele toewijding en het vermogen van de gemiddelde consument om een besluit te nemen merkbaar wordt of kan worden beperkt.

7.2.1 Bedrieglijk de indruk wekken dat al een prijs is gewonnen

Wettelijk kader

93. Ingevolge artikel 6:193i, aanhef en onder h, BW wordt de volgende handelspraktijk onder alle omstandigheden als agressief aangemerkt: de bedrieglijke indruk wekken dat de consument al een prijs heeft gewonnen of zal winnen dan wel door een bepaalde handeling te verrichten een prijs zal winnen of een ander soortgelijk voordeel zal behalen, als er in feite:
1. geen sprake is van een prijs of een ander soortgelijk voordeel; of
 2. als het ondernemen van stappen om in aanmerking te komen voor de prijs of voor een ander soortgelijk voordeel afhankelijk is van de betaling van een bedrag door de consument of indien daaraan voor hem kosten zijn verbonden.

Beoordeling Consumentenautoriteit

94. Op de voorzijde van de envelop staat:

'Toekenning: elektronisch product. Klaar voor verzending'.

In de brief staat vervolgens:

'Geachte [naam geadresseerde],

*Ik heb spannend en leuk nieuws voor u vandaag! U bent één van de mensen die geselecteerd zijn om deel te nemen aan deze Promotie "Special Product Gallery". In deze promotie worden waardevolle elektronische producten toegekend, zoals bijvoorbeeld de Sony Bravia LCD TV t.w.v. EUR 1.195,00. Maar ook een Apple iPod Nano MP3 speler, vele Leitnar portable CD spelers met koptelefoon, een luxe Nokia N95 en een Canon digitale IXUS fotocamera. MEVROUW VAN HET MODEL u bent 100% gegarandeerd één van de geselecteerden die recht heeft om in ieder geval één van deze elektronische producten te ontvangen middels het reeds voor u gereserveerde pakket.**

Het aan u toegewezen elektronische product is GRATIS voor u [naam geadresseerde]!

De organisator, Garant-o-Matic B.V., heeft het product al voor u betaald. Het enige wat u nog betaalt is een bijdrage in de kosten van EUR 19,99 voor het importeren en de verzendings-, administratie- en verpakkingskosten.'

95. In de brief worden vijf elektronische producten - waaronder een Leitnar portable cd-speler - opgesomd die 'in de wacht' en 'klaar voor verzending' zouden staan. Voorts wordt op de envelop en in de brief gesproken over 'toekennen' en '100% gegarandeerd het recht om een van de elektronische producten te ontvangen'. De inhoud van de brief suggereert daarmee dat de consument een van de vijf opgesomde producten heeft gewonnen en dat hij slechts een bijdrage in de kosten van EUR 19,99 voor het importeren en de verzendings-, administratie- en verpakkingskosten behoeft te betalen. Zoals al eerder overwogen is het betalen van EUR 19,99 binnen twee dagen na ontvangst van de mailing, waarvoor de consument de Leitnar portable cd-speler ontvangt, echter een voorwaarde om mee te kunnen dingen naar een van de vier andere elektronische producten/prijzen. Daarmee moet de consument stappen ondernemen om in aanmerking te komen voor een van de prijzen die afhankelijk zijn van de betaling van een bedrag door de consument, zoals artikel 6:193i, aanhef en onder h, BW is opgenomen. Wat betreft het, in kleine lettertjes op de achterzijde van die brief gedrukte, reglement is de Consumentenautoriteit van oordeel dat, ook indien wordt aangenomen dat de consument dit reglement leest, de conclusie gerechtvaardigd is dat de inhoud hiervan niet afdoet aan het feit dat de envelop en de brief bedrieglijk de indruk wekken alsof er al een prijs gewonnen is.

Conclusie Consumentenautoriteit

96. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Garant-o-Matic bedrieglijk de indruk wekte dat de consument al een prijs had gewonnen of zou winnen, terwijl de consument feitelijk een bedrag van EUR 19,99 moest betalen, waarvoor hij een draagbare cd-speler ontving, om in aanmerking te kunnen komen voor een van de producten/prijzen. De Consumentenautoriteit kwalificeert de handelspraktijk van Garant-o-Matic dan ook als agressief als bedoeld in artikel 6:193i, aanhef en onder h, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.8 Whc.

7.2.2 Informatie over de voornaamste kenmerken

Wettelijk kader

97. Ingevolge artikel 6:193d, eerste lid, BW, is een handelspraktijk - bovendien - misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie. Een misleidende omissie is in het tweede lid gedefinieerd als 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. Het vierde lid bepaalt dat bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden 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 worden genomen.

98. In het geval van een uitnodiging tot aankoop is ingevolge artikel 6:193e, aanhef en onder a, BW informatie over de voornaamste kenmerken van het product, in de mate waarin dit gezien het medium en het product passend is, voor zover deze niet reeds uit de context blijkt, essentieel als bedoeld in artikel 6:193d, tweede lid, BW.

Beoordeling Consumentenautoriteit

99. De Consumentenautoriteit beschouwt de mailing van Garant-o-Matic als een commerciële boodschap die – zij het op een misleidende manier – de kenmerken en de prijs van het product vermeldt en de consument aldus in staat stelt om een aankoop te doen. De mailing bevat een afleveringsbewijs/bestelbon en een 0900-telefoonnummer, waarmee de consument in staat wordt gesteld een aankoop te doen. De mailing voldoet dan ook aan de definitie van een uitnodiging tot aankoop in artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder g, BW.
100. De Consumentenautoriteit is voorts van oordeel dat de uitnodiging tot aankoop zoals Garant-o-Matic die doet, betrekking heeft op zowel het aanbieden van het (kleine) promotionele kansspel, de dienst die Garant-o-Matic aanbiedt, als op de verkoop op afstand van de draagbare cd-speler.
101. Onder de voornaamste kenmerken van het product die bij de uitnodiging tot aankoop moeten worden gegeven, kan in ieder geval worden begrepen de beschikbaarheid van de dienst en/of de beschikbaarheid van het product.

*De voornaamste kenmerken bij de uitnodiging tot aankoop:
m.b.t. het (kleine) promotionele kansspel (de dienst)*

102. De brief doet het voorkomen alsof de consument binnen 7 dagen moet reageren om een van de opgesomde elektronische producten te ontvangen. Echter, zoals reeds eerder vastgesteld, dient de consument, wil hij kans kunnen maken op een van de vier elektronische producten/prijzen, binnen 2 dagen na ontvangst van de mailing te reageren. Indien hij na die 2 dagen reageert, zijn, met uitzondering van de draagbare cd-speler, de opgesomde producten/prijzen voor hem niet meer beschikbaar. Dat is niet vermeld in de brief. Het feit dat dit wel in het reglement is opgenomen, zij het in zeer kleine lettertjes,

doet aan die constatering niet af.

m.b.t. de cd-speler (het product)

103. Het zal voor de consument na lezing van de brief met de daarin opgenomen termijn van 7 dagen evenmin duidelijk zijn dat de draagbare cd-speler tegen betaling van EUR 19,99 feitelijk gedurende de hele promotieperiode beschikbaar is, zoals door Garant-o-Matic is verklaard. Dat is niet vermeld in de brief.

104. Gelet op het vorenstaande concludeert de Consumentenautoriteit dat Garant-o-Matic essentiële informatie over de beschikbaarheid van de dienst en het product niet aan de consument heeft vermeld.

Conclusie Consumentenautoriteit

105. De Consumentenautoriteit kwalificeert de handelspraktijk van Garant-o-Matic dan ook als misleidend als bedoeld in artikel 6:193d, tweede lid, juncto artikel 6:193e, aanhef en onder a, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.8 Whc.

7.2.3 Een product als gratis omschrijven

Wettelijk kader

106. Ingevolge artikel 6:193g, aanhef en onder t, BW wordt de volgende handelspraktijk onder alle omstandigheden als misleidend aangemerkt: een product als gratis, voor niets of kosteloos omschrijven als de consument iets anders moet betalen dan de onvermijdelijke kosten om in te gaan op het aanbod en het product af te halen dan wel dit te laten bezorgen.

Beoordeling Consumentenautoriteit

107. In de brief deelt Garant-o-Matic de consument mede dat deze 100% gegarandeerd één van de geselecteerden is die recht heeft één elektronisch product te ontvangen middels het voor die consument gereserveerde pakket. Daaronder staat in een groter lettertype vermeld:

‘Het aan u toegewezen product is GRATIS voor u, mevrouw [naam consument]’. Daaronder staat: “De organisator, Garant-o-Matic B.V., heeft het product al voor u betaald. Het enige wat u nog betaalt is een bijdrage in de kosten van EUR 19,99 voor het importeren en verzendings-, administratie- en verpakkingskosten.’

108. De consument kan zijn pakket opvragen door telefonisch contact op te nemen met Garant-o-Matic of door het retourneren van het bij de mailing gevoegde afleveringsbewijs. Op het afleveringsbewijs staat de zinsnede:

'JA, ik geef toestemming om mijn pakket met een waardevol elektronisch product af te leveren. Ik betaal het symbolische bedrag van EUR 19,99 voor het importeren en verzendings-, administratie- en verpakkingskosten door middel van de hieronder aangegeven betaalwijze.'

Op de bij de mailing gevoegde retourenvelop staat onder meer :

'Bevat Afleveringsbewijs voor een GRATIS elektronisch product'

109. In de mailing wordt onder meer door het gebruik van het woord 'gratis' in de brief en op de retourenvelop de indruk gewekt dat de consument recht heeft op een waardevol elektronisch product en dat hij slechts een symbolisch bedrag van EUR 19,99 moet betalen om dit product thuisbezorgd te krijgen.

110. Uit de brief van Garant-o-Matic aan de Consumentenautoriteit van 21 januari 2010²⁴ blijkt dat het in de mailing genoemde bedrag van EUR 19,99, voor welk bedrag de consument de cd-speler kon ontvangen, een vooraf gecalculeerd bedrag is van de kosten die Garant-o-Matic maakt om de cd-speler bij een potentiële klant te bezorgen. Van tevoren wordt door Garant-o-Matic een schatting gemaakt van het aantal consumenten dat op de mailing zal reageren. Bij de onderzochte mailing is Garant-o-Matic uitgegaan van 3% respons. Uitgaande van de verwachte respons van 3% met EUR 0,46 kosten voor de mailpiece, zag de kostenberekening er als volgt uit:

- kosten per respondent	EUR	15,33
- porti voor verzending van de pakjes	EUR	2,30
- Handling intern/verpakking	EUR	3,00
- Import transport	EUR	0,68

	EUR	21,31 excl. Btw (EUR 25,36 incl. btw)

111. Uit het verslag van het gesprek dat op 14 januari 2010 tijdens een bedrijfsbezoek aan Garant-o-Matic met de heer [X] en de heer [Y] heeft plaatsgevonden, blijkt dat onder de kosten van de mailpiece moet worden verstaan de kosten die gemoeid zijn met de aanhuur van adressen, zoals de facturen van listbrokers, de kosten om de mailings te laten drukken bij een drukkerij, de kosten van de het personaliseren van de mailing, alsmede de insteekkosten, dat wil zeggen het vouwen en in een envelop doen van de mailing. De kosten per mailpiece zijn EUR 0,46. Bij een respons van 3% zijn de kosten per respondent door Garant-o-Matic geraamd op EUR 15,33. Doordat het aantal respondenten uiteindelijk maar

²⁴ Dossierstuk 428/38.

2,6% bedroeg, zijn de kosten van de mailing hoger uitgevallen. Uit voormeld gespreksverslag blijkt tevens dat onder de kosten 'handling intern/verpakkingskosten' dient te worden verstaan personeelskosten, alsmede de kosten die gemoeid zijn met het openen van de post, het invoeren van alle zaken en het uitdraaien van de facturen en het inpakken van het pakketje, kortom de interne verwerkingskosten voor verzending van het pakketje.²⁵

112. Garant-o-Matic heeft op de hoorzitting van 6 augustus 2010 desgevraagd toegelicht dat de inkoopwaarde van de cd-speler, te weten USD 8,15 (ruim EUR 6) niet in het vooraf gecalculerde bedrag is inbegrepen. Deze kosten worden niet aan de consument in rekening gebracht. Om het kostenplaatje aantrekkelijk te houden voor de potentiële klant heeft Garant-o-Matic besloten dit bedrag terug te brengen tot EUR 19,99, inclusief btw.²⁶
113. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de door Garant-o-Matic in rekening gebrachte kosten in ieder geval andere (meer) zijn dan de kosten die onvermijdelijk zijn om in te gaan op het aanbod en het product af te halen, dan wel dit te laten bezorgen, te weten de verzendkosten. De stelling van Garant-o-Matic op de hoorzitting van 6 augustus 2010 dat het begrip onvermijdelijke kosten niet is gedefinieerd en dat derhalve niet vaststaat dat bepaalde kosten niet hoofdelijk mogen worden omgeslagen,²⁷ doet niet af aan vorenstaand oordeel dat Garant-o-Matic in ieder geval meer in rekening brengt dan deze onvermijdelijke kosten en de cd-speler dus ten onrechte als gratis omschrijft.

Conclusie Consumentenautoriteit

114. Doordat Garant-o-Matic het in de onderzochte mailings waardevolle product als gratis omschrijft terwijl de consument vervolgens nog iets anders moet betalen dan de onvermijdelijke kosten om in te gaan op het aanbod en het product af te halen dan wel dit te laten bezorgen, is haar handelspraktijk misleidend als bedoeld in artikel 6:193g, aanhef en onder t, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.8. Whc.

7.2.4 Verplichting uit gedragscode niet nakomen

Wettelijk kader

115. Ingevolge artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, BW is een handelspraktijk eveneens misleidend indien 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,

²⁵ Dossierstuk 428/40, p. 16 t/m 19.

²⁶ Dossierstuk 544/7, verslag van de hoorzitting d.d. 6 augustus 2010.

²⁷ Dossierstuk 544/7, p. 6, verslag van de hoorzitting d.d. 6 augustus 2010.

waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

116. Onder punt 11 van het reglement geeft Garant-o-Matic aan dat de promotie is georganiseerd met inachtneming van de Gedragscode Promotionele Kansspelen. Dit impliceert dat Garant-o-Matic de Gedragscode kent en zich daaraan gebonden acht. De heer [Y] heeft tijdens het bedrijfsbezoek van 14 januari 2010 bevestigd dat Garant-o-Matic zich moet houden aan de Gedragscode.²⁸

117. Punt 4 van de preambule van de Gedragscode Promotionele Kansspelen luidt dat promotionele kansspelen uitsluitend ter promotie van een product, dienst of organisatie mogen dienen en niet als een zelfstandige activiteit mogen worden aangeboden.

118. Ingevolge artikel 5, eerste lid, van de Gedragscode Promotionele Kansspelen mag een oproep tot deelname aan en informatie over een (promotioneel) kansspel niet misleidend of onvolledig zijn en geen valse verwachtingen wekken. Deze verplichting is concreet en kenbaar. Uit de redactie van het artikel volgt duidelijk dat de oproep tot deelname aan een promotioneel kansspel niet misleidend of onvolledig mag zijn en geen valse verwachtingen mag wekken bij de deelnemers.

Beoordeling Consumentenautoriteit

119. Ten aanzien van hetgeen in het rapport wordt geconstateerd met betrekking tot punt 4 van de preambule van de Gedragscode, stelt de Consumentenautoriteit geen overtreding vast. Daargelaten de vraag of een punt van een preambule kan worden overtreden, heeft Garant-o-Matic bij de hoorzitting van 6 augustus 2010 verklaard dat zij met het onderhavige kleine promotionele kansspel haar catalogus promoot. Derhalve is duidelijk dat Garant-o-Matic het kansspel niet als zelfstandige activiteit aanbiedt/uitvoert.

120. In de paragrafen 7.2.2 en 7.2.3 is reeds vastgesteld dat de mailing van Garant-o-Matic wat betreft meerdere aspecten misleidend is. Garant-o-Matic handelt daarmee tevens in strijd met artikel 5, eerste lid, van de Gedragscode Promotionele Kansspelen.

Conclusie Consumentenautoriteit

121. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Garant-o-Matic in strijd met artikel 5, eerste lid, van de Gedragscode Promotionele Kansspelen handelt en dat haar handelspraktijk derhalve misleidend is in de zin van artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, BW. Dit is een overtreding van artikel 8.8 van de Whc.

²⁸ Dossierstuk 428/40, p. 43.

8 Conclusies

122. De Consumentenautoriteit concludeert dat door Garant-o-Matic B.V.

- bij de eerste mailing (GD263) in de periode van 7 oktober 2008 tot en met 31 december 2008 in strijd is gehandeld met:

- A. Artikel 8.5 Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, BW (op duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de belangrijkste kenmerken van de dienst);
- B. Artikel 8.5 Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder h, BW (op duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de termijn voor aanvaarding aanbod of gestand doen prijs);
- C. Artikel 8.5 Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, BW (op duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de prijs);

- bij de tweede mailing (GD285) in de periode van 10 maart 2009 tot en met 30 juni 2009 in strijd is gehandeld met:

- A. Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193i, onder h, BW (zwarte lijst agressieve handelspraktijken: bedrieglijk de indruk wekken dat de consument al een prijs heeft gewonnen);
- B. Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, onder t, BW (zwarte lijst misleidende handelspraktijken: een product of dienst onterecht als gratis, voor niets of kosteloos omschrijven);
- C. Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, tweede lid, juncto 6:193e, aanhef en onder a, BW (misleidende omissie bij een uitnodiging tot aankoop);
- D. Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, BW (niet naleven van een verplichting in een gedragscode waarbij de ondernemer aangesloten is).

9 Maatregelen

123. Indien de Consumentenautoriteit van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden dan kan zij aan de overtreder op grond van artikel 2.9, eerste lid, Whc een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen.

124. De Consumentenautoriteit heeft zich er van vergewist dat ten aanzien van de in hoofdstuk 6 genoemde overtredingen geen sprake is van een situatie waarin geen boete kan worden

opgelegd zoals bedoeld in artikel 2.16, eerste en tweede lid, Whc²⁹ en artikel 2.19, eerste, tweede, vierde en vijfde lid, Whc.³⁰

9.1 Bestuurlijke boete

125. De Consumentenautoriteit acht het niet passend om de overtredingen zoals die ten aanzien van beide mailings zijn geconstateerd, te beboeten zowel op grond van de Wet Koop op Afstand als op grond van de Wet OHP. Daarbij neemt zij in aanmerking dat beide mailings, met uitzondering van een klein aantal punten van ondergeschikt belang, identiek zijn aan elkaar. Die verschillen kunnen ook met name worden verklaard doordat Garant-o-Matic, naar aanleiding van de eerste, door Garant-o-Matic als test aangeduide, mailing een aantal aanpassingen heeft gedaan.
126. De Consumentenautoriteit neemt bij het vaststellen van de hoogte van de boete de tweede mailing GD285 en de overtredingen die daarbij op grond van de Wet OHP zijn geconstateerd als uitgangspunt. Daarbij acht zij van belang dat ondernemingen vanaf 15 oktober 2008 dienden te voldoen aan de nieuwe Wet OHP en dat deze wet voor handelspraktijken als hier aan de orde een meer passend toetsingskader en een hoger beschermingsniveau voor consumenten biedt dan de Wet Koop op Afstand. Voorts is de (tweede) mailing GD285 verstuurd op drie afzonderlijke tijdstippen, in tegenstelling tot de (eerste) mailing GD263 die eenmalig is verzonden, waardoor aanzienlijk meer consumenten zijn bereikt en mogelijk zijn benadeeld dan bij de eerste mailing.
127. Indien sprake is van een overtreding van artikel 8.8 Whc is de Consumentenautoriteit bevoegd een boete op te leggen die ingevolge artikel 2.15, tweede lid, Whc ten hoogste EUR 450.000,- per overtreding bedraagt.
128. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt de Consumentenautoriteit overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.21 Whc³¹ in ieder geval rekening met de ernst en de duur van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. De Consumentenautoriteit houdt daarbij zo nodig rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.
129. Ingevolge artikel 3:4, tweede lid, van de Awb neemt de Consumentenautoriteit bij het bepalen van de hoogte van de boete het evenredigheidsbeginsel in acht. Op grond van deze bepaling mogen de voor één of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen. Als algemene

²⁹ Vanaf 1 juli 2009: artikelen 5:5 en 5:6 Awb.

³⁰ Vanaf 1 juli 2009: artikelen 5:41 tot en met 5:44 Awb.

³¹ Vanaf 1 juli 2009: artikel 5:46, tweede lid, Awb.

maatstaf daarbij geldt dat de hoogte van de boete zodanig dient te zijn dat deze de overtreder weerhoudt van nieuwe overtredingen (speciale preventie) en ook in algemene termen voor andere (potentiële) overtredders een afschrikkende werking heeft (generale preventie).

9.2 Toerekening van de overtredingen

130. Het rapport merkt als overtredders Garant-O-Matic B.V., [B.V. 1], [B.V. 2] en [B.V. 3] aan. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat Garant-o-Matic B.V. verantwoordelijk is voor de onderzochte mailings GD263 en GD285 en dat de vastgestelde overtredingen haar kunnen worden toegerekend. Niet is onderzocht of sprake is van enig plegen dan wel medeplegen of feitelijk leiding geven door de drie laatstgenoemde rechtspersonen, op grond waarvan de overtredingen – mede - aan hen zouden kunnen worden toegerekend. Derhalve worden de overtredingen zoals deze worden vastgesteld in het onderhavige besluit uitsluitend toegerekend aan Garant-o-Matic B.V.

9.3 Verwijtbaarheid, ernst en duur van de overtredingen

9.3.1 Verwijtbaarheid van de overtredingen

131. De mailings die in het onderhavige besluit worden beoordeeld zijn bedacht, ontworpen en verzonden door Garant-o-Matic, zo is verklaard op de hoorzitting. Garant-o-Matic is derhalve verantwoordelijk voor de inhoud van mailings GD263 en GD285.³²

132. Ter hoorzitting heeft Garant-o-Matic tevens gesteld dat zij bij het bedenken en ontwerpen van de mailings niet heeft nagedacht over de juridische kwalificatie van de mailings. Daarmee heeft zij welbewust het risico genomen dat haar mailings niet voldoen aan de daaraan te stellen wettelijke vereisten.

133. Daarnaast heeft Garant-o-Matic ter hoorzitting aangevoerd dat zij zich volledig houdt aan de met de Consumentenautoriteit overeengekomen toezegging. Garant-o-Matic heeft naar eigen zeggen haar uiterste best gedaan om de sinds de gedane toezegging circa 500 verstuurde mailings correct uit te voeren. Garant-o-Matic geeft aan direct contact met de Consumentenautoriteit te hebben gezocht toen bleek dat mailing GD285 meldingen van consumenten veroorzaakten en heeft een aantal correctieve handelingen verricht.

134. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat Garant-o-Matic verantwoordelijk is voor de door haar verzonden mailings en de in dat verband begane overtredingen. Dat het

³² Zie verslag hoorzitting, dossierstuk 544/7.049, p. 7.

onderzoek van de toezichhoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit zich heeft beperkt tot de mailings GD263 en GD285 doet aan die verantwoordelijkheid van Garant-o-Matic niet af. Dat Garant-o-Matic contact heeft gezocht met de Consumentenautoriteit dan wel maatregelen heeft getroffen, maakt voorts niet dat de vastgestelde overtredingen niet aan haar zouden kunnen worden verweten.

135. De Consumentenautoriteit is ook overigens niet gebleken van feiten of omstandigheden op grond waarvan moet worden vastgesteld dat de overtredingen niet of slechts ten dele aan Garant-o-Matic te verwijten zijn. Derhalve luidt de conclusie dat de vastgestelde overtredingen volledig aan Garant-o-Matic te verwijten zijn.

9.3.2 Ernst van de overtredingen

136. Om de ernst van de overtreding vast te stellen kijkt de Consumentenautoriteit in de eerste plaats naar de geschonden normen. Daarbij neemt zij in aanmerking welke consumentenbelangen die normen beogen te beschermen.
137. Misleidende en agressieve handelspraktijken kunnen grote schade toebrengen aan individuele consumenten, maar ook aan het consumentenvertrouwen. Oneerlijke handelspraktijken kunnen de beslissing van een consument omtrent een overeenkomst in negatieve zin beïnvloeden. De Wet OHP beoogt de consument tegen dergelijke handelspraktijken te beschermen. Overtredingen van de Wet OHP kwalificeert de Consumentenautoriteit reeds vanwege hun aard als ernstig tot zeer ernstig.
138. In haar mailing wordt door Garant-o-Matic onterecht de indruk gewekt dat de consument al een prijs heeft gewonnen terwijl gebleken is dat de consument eerst binnen 2 dagen na ontvangst van de mailing tegen betaling van EUR 19,99 een cd-speler moest bestellen om in aanmerking te kunnen komen voor een prijs. Voorts is de consument onterecht voorgehouden dat hij een product gratis zou ontvangen terwijl is gebleken dat de consument met het bedrag van EUR 19,99 meer moest betalen dan de onvermijdelijke kosten om in te gaan op het aanbod en de verzendkosten. Deze overtredingen van de artikelen 6:193g, aanhef en onder t, BW en 6:193i, aanhef en onder h, BW acht de Consumentenautoriteit zeer ernstig. Deze gedragingen worden geacht onder alle omstandigheden misleidend dan wel agressief te zijn. Daarmee heeft de wetgever aangegeven de consument extra te willen beschermen tegen deze overtredingen.
139. De Consumentenautoriteit kwalificeert de overtreding inzake het niet naleven van een verplichting uit een gedragscode eveneens als zeer ernstig omdat deze, zoals de

Consumentenautoriteit al in eerdere besluiten heeft aangegeven³³, raakt aan de wortel van zelfregulering. Zelfregulering als mogelijkheid voor branches om in overleg met consumentenorganisaties regels te stellen voor de dagelijkse handelspraktijk is een belangrijke peiler van consumentenbescherming. Niet voor niets is bij de totstandkoming van de Whc door de wetgever in het algemeen aangegeven dat het formele toezicht is gevestigd op het private fundament van zelfregulering. Het is dan ook van groot belang dat gedragscodes, tot stand gekomen in het kader van zelfregulering, worden nageleefd, niet alleen ten opzichte van consumenten en hun belangenorganisaties, maar ook ten opzichte van toezichthouders zoals de Consumentenautoriteit, die er op moeten kunnen vertrouwen dat zelfregulering afdoende werkt. Het naleven van gemaakte afspraken is ten slotte van belang voor het functioneren van handelaren en ondernemingen binnen de branche, aangezien ook deze er op moeten kunnen vertrouwen dat gemaakte afspraken worden nagekomen. Het actief uitdragen van gedragscodes en hieraan een status van betrouwbaarheid en degelijkheid ontnemen, terwijl de handelaar – in dit geval Garant-o-Matic – zich niet aan de gemaakte afspraken houdt, acht de Consumentenautoriteit kwalijk.

140. De overtreding van Garant-o-Matic die ziet op het niet hebben voldaan aan de informatieverplichting om de voornaamste kenmerken van het product bij de uitnodiging tot aankoop te vermelden, in dit geval informatie over de beschikbaarheid van de dienst en het product, kwalificeert de Consumentenautoriteit als ernstig omdat de consument niet beschikte over alle essentiële informatie die hij nodig had om een geïnformeerd besluit over de transactie te nemen. Daarmee heeft Garant-o-Matic afgedaan aan de bescherming die de consument op grond van de Wet oneerlijke handelspraktijken wordt gegeven.

9.3.3 Duur van de overtredingen

141. Mailing GD 263 is eenmalig verzonden op 7 oktober 2008. De promotieperiode liep van 1 augustus tot 31 december 2008. Mailing GD285 is op drie momenten in maart 2009 verzonden. Het eerste verzendmoment was 10 maart 2009, het tweede 17 maart 2009 en het laatste op 24 maart 2009. De promotieperiode van deze mailing liep van 1 januari 2009 tot 30 juni 2009. De Consumentenautoriteit stelt dan ook vast dat de duur van de overtredingen voor beide mailings beperkt is.

9.4 Boetes

142. Met inachtneming van het vorenstaande acht de Consumentenautoriteit het passend en geboden om voor:

³³ Bijv. www.consumentenautoriteit.nl/besluiten-en-oordelen/sanctiebesluiten/besluiten van 19 november 2009.

- de overtreding van artikel 6:193i, aanhef en onder h, BW; bedrieglijk de indruk wekken dat de consument al een prijs heeft gewonnen terwijl is gebleken dat de consument binnen 2 dagen na ontvangst van de mailing tegen betaling van EUR 19,99 een cd-speler moest bestellen om in aanmerking te kunnen komen voor een prijs;
- de overtreding van artikel 6:193g, aanhef en onder t, BW; ten onrechte een product of dienst als gratis, voor niets of kosteloos omschrijven terwijl is gebleken dat de consument met het bedrag van EUR 19,99 meer moest betalen dan de onvermijdelijke kosten om in te gaan op het aanbod en de verzendkosten;
- de overtreding van artikel 6:193d, tweede lid, juncto artikel 6:193e, aanhef en onder a, BW; het niet voldoen aan de verplichting om de beschikbaarheid van de dienst en het product bij de uitnodiging tot aankoop te vermelden;
- de overtreding van artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, BW, het niet naleven van een verplichting uit een gedragscode waarbij de ondernemer aangesloten is en die concreet en kenbaar is,
een boete op te leggen van: **EUR 100.000,-**

9.5 Boeteverhogende en/of boeteverlagende omstandigheden

143. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat er in de onderhavige zaak omstandigheden zijn die aanleiding geven om bovengenoemde boetes te verhogen. In dit besluit komt de Consumentenautoriteit tot de conclusie dat Garant-o-Matic onder meer de informatieverplichtingen van artikel 7:46c, eerste lid, onder b, BW en 7:46c, eerste lid onder h, BW inzake de Wet Koop op Afstand niet heeft nageleefd. In de door Garant-o-Matic aan de Consumentenautoriteit gedane toezegging, neergelegd in het eerder genoemde besluit van 30 mei 2008, zijn ook overtredingen van diezelfde bepalingen geconstateerd en heeft Garant-o-Matic toegezegd de consument in de toekomst die informatie wel op duidelijke en begrijpelijke wijze te geven. De Consumentenautoriteit heeft toen afgezien van het nemen van handhavingsmaatregelen omdat zij het consumentenbelang beter gediend achtte met de toezegging van Garant-o-Matic dat zij haar werkwijze blijvend zou aanpassen. Het feit dat nu is gebleken dat Garant-o-Matic zich niet aan die toezegging heeft gehouden, acht de Consumentenautoriteit zeer ernstig. Enerzijds omdat daarmee consumenten door dezelfde handelspraktijken - opnieuw - mogelijk zijn benadeeld en anderzijds omdat Garant-o-Matic het door de Consumentenautoriteit in haar gestelde vertrouwen heeft beschaamd. Derhalve acht de Consumentenautoriteit het passend om de boetes met 20% te verhogen.

9.6 Boetevaststelling

144. Met inachtneming van het vorenstaande komt de boete op EUR 120.000,-

10 Besluit

De Consumentenautoriteit:

- a) stelt vast dat Garant-o-Matic B.V. overtredingen heeft begaan:
- bij de eerste mailing in de periode van 7 oktober 2008 tot en met 31 december 2008, van;
 1. Artikel 8.5 Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder b, BW (op duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de belangrijkste kenmerken van de dienst);
 2. Artikel 8.5 Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder h, BW (op duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de termijn voor aanvaarding aanbod of gestand doen prijs);
 3. Artikel 8.5 Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, aanhef en onder c, BW (op duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de prijs);
 - bij de tweede mailing in de periode van 10 maart 2009 tot en met 30 juni 2009, van;
 4. Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193i, onder h, BW (zwarte lijst agressieve handelspraktijken: bedrieglijk de indruk wekken dat de consument al een prijs heeft gewonnen);
 5. Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, onder t, BW (zwarte lijst misleidende handelspraktijken: een product of dienst onterecht als gratis, voor niets of kosteloos omschrijven);
 6. Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, tweede lid, juncto 6:193e, aanhef en onder a, BW (misleidende omissie bij een uitnodiging tot aankoop);
 7. Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, BW (niet naleven van een gedragscode waarbij de ondernemer aangesloten is);
- b) rekent de genoemde overtredingen toe aan Garant-o-Matic B.V.;
- c) legt aan Garant-o-Matic B.V. een boete op van in totaal EUR 120.000,-, bestaande uit een boete van EUR 100.000,- voor de overtredingen 4 tot en met 7 en een daarop toegepaste boeteverhoging van 20% wegens het niet naleven van de eerder door Garant-o-Matic aan de Consumentenautoriteit gedane toezegging.

Dit besluit is gericht tot Garant-o-Matic B.V.

's-Gravenhage, 21 september 2010

w.g. mw. mr. B.C.M. van Buchem
De Consumentenautoriteit

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtsreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Consumentenautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16759, 2500 BT, Den Haag.

De boetes dienen binnen 6 weken nadat het besluit op de in artikel 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven wijze bekend is gemaakt, te zijn betaald door storting op bankrekeningnummer 569.993.962 ten name van de Consumentenautoriteit, Postbus 16759 2500 BT Den Haag, onder vermelding van het kenmerk van dit besluit. Na het verstrijken van deze termijn wordt de geldboete vermeerderd met de wettelijke rente.