

Datum

19 november 2009

Kenmerk

CA/NCB/427/32

Besluit in zaak 427/Keukenconcurrent B.V.

Besluit

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

Samenvatting besluit

Keukenconcurrent verkoopt onder meer keukens vanuit vestigingen door heel Nederland. Keukenconcurrent is aangesloten bij de Centrale Branchevereniging Wonen (hierna: CBW). Ondernemers met een CBW-erkenning hanteren de CBW-erkend regeling en voeren het CBW-erkend logo. De CBW-erkende ondernemingen hanteren de algemene voorwaarden van de CBW. In die algemene voorwaarden is onder andere opgenomen dat 1) aanbetalingen tot een maximum van 15% van de koopsom onder de CBW-garantieregeling vallen en 2) de rest van het aankoopbedrag betaald moet worden bij aflevering.

De Consumentenautoriteit heeft geconstateerd dat Keukenconcurrent zich niet aan deze voorwaarden houdt. Keukenconcurrent vraagt namelijk betaling van de volledige koopsom 12 of 5 dagen voor de levering van een keuken. De volledig betaalde koopsom valt niet onder de garantieregeling. Als Keukenconcurrent onverhoopt tussen betaling van de totale koopsom en levering niet aan haar verplichtingen kan voldoen, kan 15% van het aankoopbedrag worden gebruikt voor een vervangende koop bij een andere CBW-erkende winkel maar is de consument 85% van de betaalde koopsom kwijt.

De algemene voorwaarden van de CBW zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond. Dit staat ook boven de voorwaarden. Deze vermelding wekt vertrouwen op bij de consument. Het is dan ook zeer ernstig als een bedrijf zich wel met de CBW-voorwaarden profileert, maar zich er niet aan houdt.

In dit besluit legt de Consumentenautoriteit aan Keukenconcurrent een bestuurlijke boete op van EUR 110.000,-. Ook wordt een last onder dwangsom opgelegd van EUR 5.000,- per dag met een maximum van EUR 200.000,-. Deze last is erop gericht af te dwingen dat Keukenconcurrent de door haar onderschreven gedragscode hanteert, in het bijzonder de bepalingen over de aanbetaling en betaling bij levering.

1	Inleiding	5
2	De procedure	8
3	Betrokken partijen	10
4	Het rapport	12
5	Feitelijk kader	12
6	Zienswijze Keukenconcurrent	18
7	Juridische beoordeling	20
7.1	Bevoegdheid	20
7.2	Inhoudelijke beoordeling	21
8	Conclusies	31
9	Maatregelen	32
9.1	Bestuurlijke boete	32
9.2	Last onder dwangsom	41
10	Besluit	44

1 Inleiding

1. Op 15 oktober 2008 is in werking getreden de zgn. Wet Oneerlijke Handelspraktijken.¹ Deze wet geeft uitvoering aan Richtlijn 2005/29/EG van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt.²
2. Eén van de bepalingen die in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken is opgenomen, artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), betreft – kort gezegd – het (niet) naleven van een gedragscode waarbij een onderneming is aangesloten.
3. Bij ConsuWijzer, het gemeenschappelijk informatieloket van de Consumentenautoriteit, de OPTA en de NMa³, zijn meldingen binnengekomen van consumenten over het doen van aanbatalingen in woonwinkels, waaronder de werkwijze van diverse bedrijven in de keukenbranche. Daaronder waren meldingen over het doen van aanbatalingen bij de aankoop van een keuken. De meldingen betroffen onder meer Keukenconcurrent Nederland B.V. (hierna: Keukenconcurrent). Keukenconcurrent is aangesloten bij de Centrale Branchevereniging Wonen (hierna: CBW).⁴
4. De CBW heeft de CBW-erkend regeling. Ondernemers met een CBW-erkenning hanteren die CBW-erkend regeling en voeren het CBW-erkend logo. De CBW-erkend regeling houdt in dat de CBW-erkende onderneming de algemene voorwaarden van de CBW hanteert (hierna: CBW-voorwaarden).

De CBW-erkend regeling betreffende aanbataling en betaling

5. De CBW heeft in de CBW-voorwaarden een regeling opgenomen die consumenten zekerheid biedt met betrekking tot hun aanbataling. In de CBW-voorwaarden is opgenomen dat een CBW-erkende onderneming een aanbataling van maximaal 25% vraagt. Voor keukens en badkamers geldt echter een maximum van 15% aanbataling.⁵ De reden hiervoor is dat als de onderneming tussen het moment van aankoop en het moment van levering buiten staat raakt aan zijn verplichtingen te voldoen, de consument zich kan beroepen op de zgn. aanbetalingsgarantie.⁶ De consument kan dan terecht bij een andere CBW-erkend winkel en

¹ Stb. 2008, 397, Wet van 25 september 2008 tot aanpassing van de Boeken 3 en 6 van het Burgerlijk Wetboek en andere wetten aan de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt.

² PbEU L 149, Richtlijn 2005/29/EG van het Europees parlement en de raad betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt.

³ OPTA: Onafhankelijke Post en Telecom Autoriteit; NMa: Nederlandse Mededingingsautoriteit.

⁴ Stukken 316/21.

⁵ Stuk 316/4, bijlage algemene voorwaarden, artikel 5.

⁶ Stuk 316/4, bijlage algemene voorwaarden, artikel 17.

daar een vervangende koopovereenkomst sluiten. De gedane aanbetaling wordt in mindering gebracht op het nieuwe aankoopbedrag.

6. Voorts is in de CBW-voorwaarden opgenomen dat

“elke overeenkomst van koop en verkoop [...] geschiedt onder de algemene conditie van contante betaling netto bij aflevering. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van aflevering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.”⁷

7. Het doel van deze CBW-voorwaarden is dan ook consumenten zekerheid te bieden over de periode tussen de aanbetaling en de uiteindelijke aflevering van – in dit geval – de keuken. De CBW-voorwaarden vermelden daarover:

“Winkels die CBW-erkend zijn, hanteren Algemene voorwaarden die de consument extra goed beschermen. Ze zijn in samenwerking met de Consumentenbond opgesteld. Hierin zijn alle regels opgenomen die voor u van belang zijn bij uw aankoop, ten aanzien van aanbetaling, [...] enzovoort. CBW-erkende winkels bieden meer zekerheid dan andere woonwinkels, want ze hanteren een erkenningsregeling met drie garanties. Op het gebied van veilig betalen bijvoorbeeld. Gaat een winkel failliet, dan bent u uw geld niet kwijt. [...] Want koopt u CBW-erkend, dan zit u met uw aankoop goed.”⁸

2 De procedure

8. Toezichthoudende ambtenaren van de dienst Consumentenautoriteit hebben op 21 oktober 2008 een bezoek gebracht aan Keukenconcurrent Amstelveen.⁹ Op 26 maart 2009 is een bezoek gebracht aan Keukenconcurrent Zoetermeer.¹⁰
9. Gebleken is dat Keukenconcurrent een werkwijze hanteert die afwijkt van de CBW-voorwaarden met betrekking tot de aanbetaling en de betaling bij aflevering.
10. Keukenconcurrent vraagt 0% aanbetaling bij de aankoop van een keuken, met uitzondering van de aankoop van een showroomkeuken, waar zij 25% aanbetaling vraagt. Bovendien verlangt Keukenconcurrent van consumenten dat – afhankelijk van de betalingswijze – 12 tot 5 dagen voorafgaand aan de levering, het volledige aankoopbedrag wordt betaald.

⁷ Stuk 316/4, bijlage algemene voorwaarden, artikel 11, eerste lid.

⁸ Stuk 316/4, bijlage ‘Goed gekozen!’

⁹ Stuk 316/4.

¹⁰ Stuk 316/13.

11. Op 21 oktober 2008 hebben toezichhoudende ambtenaren van de Dienst Consumentenautoriteit bezoek gebracht aan Keukenconcurrent Amstelveen.¹¹ Op 27 november 2008 hebben toezichhoudende ambtenaren van de Dienst Consumentenautoriteit bezoek gebracht aan het hoofdkantoor van Keukenconcurrent/ De MandemakersGroep B.V.¹² Zij hebben gesproken met de heer [directeur], directeur van Keukenconcurrent.
12. Gedurende het onderzoek is Keukenconcurrent in de gelegenheid gesteld de toezegging te doen dat zij haar werkwijze met betrekking tot de aanbeting aan zal passen, en in overeenstemming zal brengen met de CBW-voorwaarden.¹³ Keukenconcurrent is uiteindelijk niet op deze mogelijkheid ingegaan.
13. Op 24 augustus 2009 is een rapport opgemaakt als bedoeld in artikel 5:48, eerste lid, juncto 5:53, tweede lid, Awb.¹⁴ Dit rapport vormt de aanleiding voor dit besluit.
14. In dit besluit wordt allereerst ingegaan op de betrokken partijen (hoofdstuk 3). Vervolgens komen het rapport (hoofdstuk 4) en een beschrijving van de feiten (hoofdstuk 5) aan de orde. Dan volgen de zienswijze van Keukenconcurrent (hoofdstuk 6), de bevoegdheid van de Consumentenautoriteit en de juridische beoordeling (hoofdstuk 7). In het laatste deel van dit besluit (hoofdstukken 8, 9 en 10) zijn de conclusies weergegeven en worden de op te leggen maatregelen vastgesteld.

3 Betrokken partijen

15. Keukenconcurrent Nederland B.V. is volgens het handelsregister van de Kamer van Koophandel statutair gevestigd te Waalwijk. Deze rechtspersoon drijft de onderneming met de handelsnaam Keukenconcurrent Nederland B.V. te Waalwijk. Volgens het uittreksel van de Kamer van Koophandel houdt Keukenconcurrent Nederland B.V. zich bezig met "de verkoop en de montage en exploitatie van keukens, alsmede de handel in bijbehorende accessoires, tegels e.d." Keukenconcurrent Nederland B.V. heeft volgens het handelsregister 35 vestigingen door heel Nederland.¹⁵

¹¹ Stuk 316/4.

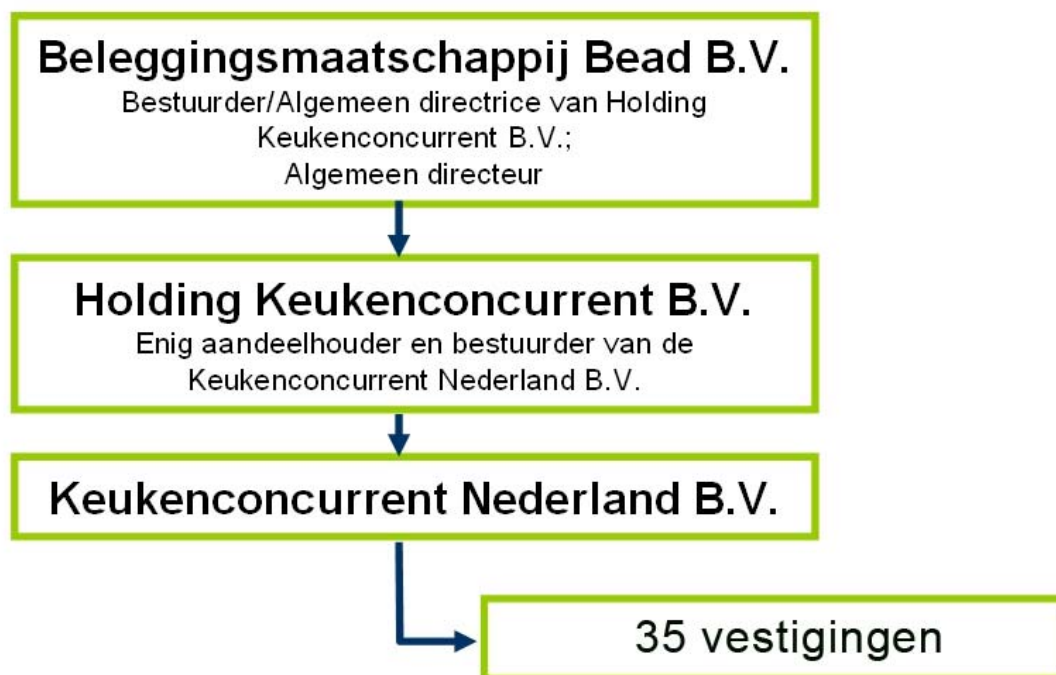
¹² Stuk 316/5.

¹³ Vgl. toezegging Grando Retail B.V., te raadplegen via http://www.consumentenautoriteit.nl/Besluiten_en_oordelen/Toezeggingen/Toezegging_20_januari_2009_Grando/Integrale_tekst_toezegging_Grando_Retail_B.V.

¹⁴ Tot 1 juli 2009: artikel 2.8, eerste lid, van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc).

¹⁵ Stuk 316/28: Amstelveen, Hoorn, Den Haag, Eindhoven, Kaatsheuvel, Breda, Woerden, Rotterdam, Groningen, Zwolle, Barendrecht, Arnhem, Zaandam, Alkmaar, Leiderdorp, Numansdorp, Beuningen, Roosendaal, Wieringen, Schagen, Oss, Utrecht, Hengelo, Heerlen, Almere, Deventer, Helmond, Sittard, Veenendaal, Leeuwarden, Amersfoort, Zoetermeer, Beverwijk, Hoogeveen, Amsterdam.

16. Holding Keukenconcurrent B.V. is de bestuurder/directrice van Keukenconcurrent Nederland B.V.. Holding Keukenconcurrent B.V. wordt op haar beurt bestuurd door Beleggingsmaatschappij Bead B.V.. Bestuurder van Beleggingsmaatschappij Bead B.V is de heer [algemeen directeur].



4 Het rapport

17. In het rapport wordt geconstateerd dat Keukenconcurrent niet heeft voldaan aan artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW:

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

5 Feitelijk kader

18. In het kader van het onderzoek is de website www.keukenconcurrent.nl onderzocht.¹⁶

19. Op de website www.keukenconcurrent.nl wordt onder meer informatie gegeven over het assortiment en de werkwijze van Keukenconcurrent. Onder de link 'Moet ik iets aanbetalen?' onder het kopje 'Vraag en Antwoord' staat:

Moet ik iets aanbetalen?

Bij KeukenConcurrent hoeft u geen aanbetaling te doen.

20. Achter de link 'Waarom KeukenConcurrent?' staat:

16 ijzersterke argumenten

[...]

En omdat we u vertrouwen hoeft u bij ons geen aanbetaling te doen. [...]

21. Op de website www.cbw-erkend.nl is de vermelding van Keukenconcurrent Amstelveen onderzocht.¹⁷ Op de pagina met het zoekresultaat 'Keukenconcurrent Amstelveen' is het CBW-erkend logo opgenomen, en staat vermeld 'CBW-erkend' en 'Koop zeker, koop CBW-erkend!'

22. Op 21 oktober 2008 is door toezichthoudende ambtenaren van de dienst Consumentenautoriteit een bedrijfsbezoek gebracht aan Keukenconcurrent Amstelveen.¹⁸ Op de toegangsdeur van de winkel was het CBW-erkend logo aangebracht en in de winkel hingen bordjes met de tekst 'CBW-erkend'. Verder waren op de ramen aangebracht slogans als 'Geen aanbetaling' en 'CBW-erkend'.

23. Tijdens het bedrijfsbezoek is door Keukenconcurrent de standaardkoopovereenkomst overlegd waarin is opgenomen dat een aanbetaling van 0% bij de aankoop van een keuken wordt gevraagd, met uitzondering van de aankoop van een showroomkeuken, daarbij wordt 25% aanbetaling gevraagd. Bovendien verlangt Keukenconcurrent van consumenten dat - afhankelijk van de betalingswijze - 12 of 5 dagen voorafgaand aan de levering, het volledige aankoopbedrag wordt betaald.

¹⁶ Stuk 316/2.

¹⁷ Stuk 316/2.

¹⁸ Stuk 316/4.

24. De standaardkoopovereenkomst van Keukenconcurrent¹⁹ vermeldt de volgende betalingsmogelijkheden:

- Het volledige aankoopbedrag wordt uiterlijk **12 werkdagen** voor levering bijgeschreven op ons bankrekeningnummer. [...]
- Het volledige aankoopbedrag wordt uiterlijk **5 werkdagen** voor levering **telefonisch of via internetbankieren** overgeboekt op ons bankrekeningnummer. [...]

LET OP “geen geld, geen keuken”. Alle huidige en toekomstige acties zijn verrekend.

25. Bij de standaardkoopovereenkomst zijn gevoegd:

- a. de aanvullende informatie en voorwaarden van Keukenconcurrent;
- b. de algemene voorwaarden van de CBW;
- c. informatie over de CBW-erkend regeling onder de titel ‘Goed gekozen!’

26. Op 27 november 2008 is een bedrijfsbezoek gebracht aan het hoofdkantoor van Keukenconcurrent/De MandemakersGroep B.V..²⁰ Tijdens dit bezoek is een verklaring afgelegd door de heer [directeur].

27. De heer [directeur] verklaarde dat Keukenconcurrent in principe geen aanbetaling vraagt, behalve een aanbetaling van 25% bij showroomkeukens. Het totaalbedrag van de koopovereenkomst moet uiterlijk 5 dagen voor levering betaald zijn, zoals op de bonnen is vermeld.

28. De mogelijkheid om bij de chauffeurs bij aflevering te pinnen bestaat wel, maar wordt niet gepromoot. Contante betaling wordt evenmin gestimuleerd, dit vanwege de veiligheid van zowel de chauffeurs als de consument.

29. Voorts verklaarde de heer [directeur], samengevat: ‘Ik begrijp dat wij hiermee in overtreding zijn van OHP regels en wij zullen dit aanpassen.’

30. Bij brief van 19 december 2008 is aan Keukenconcurrent de mogelijkheid een toezegging te doen, aangeboden.²¹ Deze toezegging zou moeten inhouden dat Keukenconcurrent haar

¹⁹ Stukken 316/4 en 316/13.

²⁰ Stuk 316/5.

²¹ Stuk 316/6.

handelwijze ten aanzien van volledige betaling voor aflevering staakt en de aanbetalingsregeling conform de CBW-voorwaarden zal toepassen.

31. Op verschillende momenten in de daarop volgende periode heeft Keukenconcurrent aangegeven bereid te zijn tot een toezegging,²² bijvoorbeeld bij brief van 18 februari 2009²³ waarin Keukenconcurrent onder meer liet weten dat zij bezig was om de “koopovereenkomsten c.q. de daarvan deel uitmakende algemene voorwaarden aan te passen en te laten herdrukken.”
32. Bij brief van 26 februari 2009²⁴ liet Keukenconcurrent tevens weten dat zij de CBW had verzocht “de mogelijkheid te onderzoeken de CBW-voorwaarden aan te passen.”
33. Op 26 maart 2009 is een bedrijfsbezoek gebracht aan Keukenconcurrent Zoetermeer.²⁵ Tijdens dit bezoek zijn door Keukenconcurrent twee standaardkoopovereenkomsten overlegd. In de standaardkoopovereenkomst wordt hetzelfde vermeld als vermeld onder randnummer 24. In de standaardkoopovereenkomst ‘Basic prijsgarantiekeuken’ wordt het volgende vermeld:²⁶

- Het volledige aankoopbedrag wordt uiterlijk **10 werkdagen** per bank / **12 werkdagen** per giro voor levering bijgeschreven op ons bank- of girorekeningnummer. [...]
- Het volledige aankoopbedrag wordt uiterlijk **5 werkdagen** voor levering **telefonisch** overgeboekt op ons bankrekeningnummer. [...]
- De levering van de keuken mag 1x zonder kosten worden uitgesteld, bij 2x uitstellen dient u de aanbetaling aan te vullen tot 100%.

Alle huidige en toekomstige acties zijn verrekend.

34. Op 7 juli 2009 is nogmaals een bedrijfsbezoek gebracht aan Keukenconcurrent/De MandemakersGroep B.V..²⁷ Tijdens dit bedrijfsbezoek verklaarde de heer [algemeen directeur], dat hij niet had begrepen dat betaling bij aflevering ook kan via pinbetaling. Hij verklaarde tevens dat de werkwijze van Keukenconcurrent niet is gewijzigd sinds het bedrijfsbezoek van 27 november 2008.

²² Stukken 316/7, 316/10, 316/12.

²³ Stuk 316/10.

²⁴ Stuk 316/12.

²⁵ Stuk 316/13.

²⁶ Stuk 316/13.

²⁷ Stuk 316/15.

6 Zienswijze Keukenconcurrent

35. Op 8 oktober 2009 is een hoorzitting gehouden teneinde Keukenconcurrent in de gelegenheid te stellen haar zienswijze op het rapport te geven.
36. Het verslag van deze hoorzitting is Keukenconcurrent op 16 oktober 2009 toegezonden.²⁸
37. Kort weergegeven is door Keukenconcurrent naar aanleiding van het rapport op de hoorzitting het volgende naar voren gebracht:²⁹
- a. in het toezeggingstraject zijn door de onderneming verschillende pogingen ondernomen om tot een vergelijk met de Consumentenautoriteit te komen. In dit traject zijn mededelingen verkeerd begrepen;
 - b. dat Keukenconcurrent zich gebonden heeft aan de CBW-erkend regeling en de CBW-voorwaarden wordt niet betwist;
 - c. er is geen schending van de gedragscode, omdat de verplichtingen uit de code (artikel 5 en artikel 11) niet concreet en kenbaar zijn;
 - d. met name de verplichting van artikel 11, eerste lid, van de CBW-voorwaarden is geen concrete verplichting, maar een glijdende schaal;
 - e. de CBW-erkend regeling wordt niet geschonden door betaling van de volledige koopsom enkele dagen voor aflevering. 'Betaling bij aflevering' betekent namelijk dat het geld door de onderneming ontvangen moet zijn op het moment van aflevering;
 - f. artikel 11 van de CBW-voorwaarden dient dan ook niet primair ter bescherming van de consument, maar ter bescherming van de ondernemer;
 - g. in individuele overeenkomsten met klanten mag van de CBW-voorwaarden worden afgeweken. Afspreken dat de klant eerder dan bij aflevering betaalt, is toegestaan.
 - h. In de standaardkoopovereenkomst is ruimte om een andere betalingsregeling op te nemen, zoals (pin)betaling bij aflevering. Het wordt de consument dus niet onmogelijk gemaakt om bij aflevering te betalen;
 - i. artikel 5 van de CBW-voorwaarden regelt de aanbetaling. Aanbetaling is naar mening van Keukenconcurrent een betaling die wordt verlangd bij het aangaan van de overeenkomst. Betalingen die tussen het aangaan van de overeenkomst en aflevering plaatsvinden vallen niet onder de definitie van aanbetaling.
38. In hoofdstuk 6 wordt door de Consumentenautoriteit waar nodig nader ingegaan op hetgeen in de zienswijze van Keukenconcurrent aan de orde is gekomen.

²⁸ Stuk 427/13. Keukenconcurrent heeft bij brieven van 20 oktober 2009, stukken 427/14 en 427/15, een reactie op het verslag gegeven.

²⁹ Stuk 427/12.

7 Juridische beoordeling

7.1 *Bevoegdheid*

39. 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.
40. De Consumentenautoriteit kan optreden als er sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. De werkwijze van Keukenconcurrent, het standaard afwijken van de CBW-voorwaarden met bestrekking tot betalingen (artikel 5 en artikel 11) waaraan Keukenconcurrent zich wel heeft gebonden, heeft 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.

7.2 *Inhoudelijke beoordeling*

41. Artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW bepaalt:
een handelspraktijk is 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, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
42. De memorie van toelichting³⁰ zegt over deze bepaling het volgende:
"In bepaalde gevallen kunnen de verplichtingen die zijn opgenomen in een gedragscode maar niet worden nagekomen door de handelaar, worden gekwalificeerd als een misleidende handeling. Dit is echter alleen het geval indien de verplichting concreet is (dus niet: dit bedrijf zet zich in voor het milieu) en kenbaar (de gedragscode is bijvoorbeeld gepubliceerd of ligt ter inzage) en de handelaar bovendien heeft aangegeven dat hij aan de gedragscode is gebonden. Om gebonden te zijn aan de gedragscode is het niet noodzakelijk dat de handelaar de gedragscode heeft ondertekend. Indien hij op zijn website bijvoorbeeld expliciet verwijst naar de gedragscode kan dit onder omstandigheden ook voldoende zijn."

³⁰ Kamerstukken II, 2006-2007, 30 928, nr. 3, pagina 15.

Concreet en kenbaar

43. De CBW-erkend regeling is een gedragscode. De regeling geeft aan hoe aangesloten ondernemingen zich gedragen jegens consumenten. Deze ondernemingen hanteren de CBW-voorwaarden en een erkenningsregeling met drie garanties: 1) veilig aanbetalen, 2) extra goede productgarantie, en 3) een onafhankelijke geschillencommissie.³¹
44. Keukenconcurrent geeft op haar website, op de deur van ten minste twee filialen (Amstelveen en Zoetermeer) en door overlegging van de CBW-erkend regeling en de CBW-voorwaarden bij haar standaardkoopovereenkomst aan, dat zij zich gebonden acht aan de CBW-erkend regeling en de CBW-voorwaarden hanteert. Op de website www.cbw-erkend.nl is het filiaal van Keukenconcurrent Amstelveen opgenomen als CBW-erkende winkel.
45. Keukenconcurrent heeft meermalen laten weten de CBW-voorwaarden te hanteren:
- tijdens het bedrijfsbezoek op 27 november 2008, samengevat: 'wij houden [ons] aan de regels van de CBW en deze regels vinden wij erg belangrijk';³²
 - in een brief van 3 februari 2009: [...] "dat zij op geen enkele wijze wenst te tornen aan de algemene voorwaarden van het CBW en/of de rechten van consumenten op andere wijze";³³
 - ter hoorzitting op 8 oktober 2009: "dat Keukenconcurrent (...) zich gebonden heeft aan de CBW-erkend regeling en de CBW-voorwaarden wordt niet betwist."³⁴

Zienswijze Keukenconcurrent m.b.t. concreet en kenbaar

46. Artikel 11, eerste lid, van de CBW-voorwaarden formaliseert betaling bij aflevering door de klant. Het artikel bepaalt dat elke overeenkomst geschiedt onder de algemene conditie van betaling netto bij aflevering en dat contante betaling ook omvat bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van aflevering of door middel van elektronisch betalen.
47. Ter hoorzitting van 8 oktober 2009 is door Keukenconcurrent gesteld dat de verplichting die in artikel 11 van de CBW-voorwaarden de onderneming wordt opgelegd, niet concreet is.³⁵
48. Keukenconcurrent stelt dat uit dit artikel geen concrete verplichting volgt, maar dat er sprake is van een glijdende schaal³⁶, waarbij volgens Keukenconcurrent de bedoeling van

³¹ Stuk 316/4, bijlage 'Goed gekozen!'

³² Stuk 316/5.

³³ Stuk 316/31.

³⁴ Stuk 427/12, pagina 2, punt 9 en volgende.

³⁵ Stuk 427/12, idem.

³⁶ Stuk 427/11, zienswijze Keukenconcurrent, punt 13.

artikel 11, eerste lid, is, de klant duidelijk te maken dat van hem/haar verlangd kan worden dat uiterlijk op het moment van aflevering betaald is [onderstr. CA].

49. De bepaling dient volgens Keukenconcurrent dan ook niet primair ter bescherming van de klant, maar ter bescherming van de ondernemer. Keukenconcurrent heeft een aantal dagen nodig voor de administratieve afhandeling van betalingen en het is dus niet onredelijk dat er betaling voorafgaand aan de aflevering wordt gevraagd.
50. De juiste interpretatie van het artikel is volgens Keukenconcurrent dan ook dat 'betaling bij aflevering' betekent dat de betaling bij aflevering bij Keukenconcurrent ontvangen moet zijn.
51. Keukenconcurrent stelt tevens dat uit niets blijkt dat de onderneming niet van de CBW-voorwaarden zou mogen afwijken in de overeenkomst met de klant zelf. Keukenconcurrent mag met de klant afspreken dat er eerder dan bij aflevering wordt betaald en dat is geen schending van de CBW-erkend regeling.

Beoordeling zienswijze Keukenconcurrent

52. De Consumentenautoriteit stelt vast dat niet wordt betwist dat de CBW-erkend regeling kenbaar is in de zin van artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW.
53. De Consumentenautoriteit acht de verplichtingen uit de CBW-voorwaarden ook voldoende concreet. De CBW-erkend regeling en de CBW-voorwaarden worden in de informatie die Keukenconcurrent aan de consument verstrekt onder de titel 'Goed gekozen!' in drie slogans samengevat. Een van die slogans is 'veilig aanbetalen'. Dit is uitgewerkt in de garantieregeling met betrekking tot aanbetalingen en betaling bij aflevering. De CBW-erkend regeling en de CBW-voorwaarden worden door Keukenconcurrent actief naar consumenten gecommuniceerd.
54. De CBW-voorwaarden met betrekking tot betalingen vormen een sluitend systeem waarbij de consument bij aankoop van een keuken nooit meer dan 15% aanbetaalt en deze aanbetaling is gegarandeerd tot het moment van aflevering, waarbij betaling van de restsom plaatsvindt.
55. Deze regeling laat geen ruimte voor een standaard hogere aanbetaling en geen ruimte voor standaardbetaling van de restsom 12, 10 of 5 dagen voor aflevering.
56. De Consumentenautoriteit onderschrijft dat in beginsel de mogelijkheid bestaat in individuele gevallen van algemene voorwaarden af te wijken. De Consumentenautoriteit is echter van oordeel dat bij Keukenconcurrent geen sprake is van het in individuele gevallen

in onderling overleg afwijken van algemene voorwaarden. Bij Keukenconcurrent is afwijking van de algemene voorwaarden de standaard *company policy* die door Keukenconcurrent aan consumenten wordt opgelegd.

57. Zo verklaarde Keukenconcurrent Zoetermeer op 26 maart 2009 - kort weergegeven - dat 'wat op de orderbonnen wordt gevraagd in te vullen wij in. Wij houden ons aan wat op de orderbonnen staat aangegeven. Dat moeten wij van de baas.'³⁷

58. Meldingen van consumenten hierover zijn onder meer:³⁸

'C is het er niet mee eens dat ze 12 dagen voor levering van haar keuken alles moet betalen. De verkoper blijft erop staan.'

'C heeft een keuken gekocht en de verkoper eist dat C 5 dagen van tevoren volledig moet betalen, anders gaan ze niet leveren.'

'C heeft een koopcontract getekend voor een keuken en ze komen a.s. vrijdag leveren maar ze willen dat C voor die tijd volledig moet betalen. C wou eerst 15% van het aankoopbedrag betalen (CBW-voorwaarden), maar dat accepteren ze niet.'

59. De Consumentenautoriteit merkt voorts op dat in de standaardkoopovereenkomsten de mogelijkheid van betaling bij aflevering niet is opgenomen en ook niet (op andere wijze) onder de aandacht van de koper wordt gebracht.

60. Ten slotte merkt de Consumentenautoriteit op dat in de standaardkoopovereenkomst "Basic prijsgarantiekeuken" wordt vermeld "aanbetaling (25% te voldoen binnen 10 dagen na datum opdracht)."³⁹ Op de standaardkoopovereenkomst staat vermeld "(Aanbetaling is € 0,-; showroomkeukens 25%;[...])". Op de website van Keukenconcurrent wordt echter vermeld dat geen aanbetaling wordt gevraagd.

Conclusie Consumentenautoriteit

61. De verplichtingen uit de CBW-erkend regeling met betrekking tot de betaling zijn kenbaar en concreet als bedoeld in artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW.

³⁷ Stuk 316/13.

³⁸ Stuk 316/21. C staat voor consument.

³⁹ Stuk 316/13.

Zienswijze Keukenconcurrent m.b.t. het begrip 'aanbetaling'

62. Ter zitting wordt door Keukenconcurrent gesteld dat het begrip aanbetaling, zoals beschreven in artikel 5 van de CBW-voorwaarden, moet worden opgevat als het bedrag dat bij het aangaan van de overeenkomst van de klant wordt verlangd.
63. Betalingen die plaatsvinden tussen het aangaan van de overeenkomst en aflevering vallen om die reden buiten de reikwijdte van het begrip aanbetaling. Deze betalingen worden door Keukenconcurrent gezien als ontvangst van de koopsom. Keukenconcurrent vraagt dus geen aanbetaling van het volledige bedrag van de koopsom, oftewel een 100% aanbetaling.
64. In de standaardkoopovereenkomsten is geen ruimte voor de klant om een andere betalingsregeling op te laten nemen dan de voorgedrukte volledige betaling 12 tot 5 dagen voor aflevering.

Beoordeling Consumentenautoriteit m.b.t. aanbetaling

65. De Consumentenautoriteit kan Keukenconcurrent niet volgen in de redenering dat een aanbetaling uitsluitend inhoudt de betaling die bij het sluiten van de overeenkomst wordt gedaan.
66. Artikel 7:26, eerste lid, BW bepaalt dat de koper verplicht is de prijs te betalen. Artikel 7:26, tweede lid, BW bepaalt dat betaling moet geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. Bij een consumentenkoop kan de koper tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht. Aanbetalen is (een deel van de prijs van een artikel) vooruitbetalen.⁴⁰ *Vooruitbetalen* en *aanbetalen* onderscheiden zich van *betalen* door het tijdstip. Aanbetaling of vooruitbetaling gaan in tijd aan de levering van het gekochte vooraf. Betaling geschiedt ten tijde van de levering.
67. Betalingen die gedaan worden tussen het moment van aankoop en het moment van aflevering van het gekochte, gelden dan ook als aanbetaling.

Conclusie Consumentenautoriteit

68. Aangezien Keukenconcurrent is aangesloten bij de CBW-erkend regeling en dit actief uitdraagt, is Keukenconcurrent ook gebonden aan de CBW-voorwaarden en de wijze waarop in deze voorwaarden de aanbetaling en de betaling van de totale koopsom is geregeld.

⁴⁰ Aldus Van Dale groot woordenboek hedendaags Nederlands.

69. Keukenconcurrent hanteerde ten tijde van het onderzoek en hanteert nog steeds een praktijk waarbij enerzijds Keukenconcurrent zich presenteert als een CBW-erkend bedrijf met de bijbehorende garanties, terwijl anderzijds consumenten 12, 10 of 5 dagen voor aflevering van een keuken, het volledige aankoopbedrag moeten hebben voldaan.
70. Door de handelwijze van Keukenconcurrent verliezen consumenten, als Keukenconcurrent in de periode tussen de betaling en de aflevering buiten staat raakt haar verplichtingen na te komen, 85% van hun aankoopbedrag.
71. Keukenconcurrent heeft diverse redenen aangevoerd waarom zij niet aan de CBW-voorwaarde met betrekking tot aanbetaling voldoet, zoals veiligheid van chauffeurs en consumenten, administratief omslachtige processen en onbekendheid met de mogelijkheid van pinbetaling.⁴¹
72. De Consumentenautoriteit gaat aan deze argumenten voorbij. Het is onbegrijpelijk dat Keukenconcurrent niet in staat zou zijn om een veilige wijze van betaling toe te passen door bijvoorbeeld het inzetten van pinapparaten, het toepassen van de spoedoverboeking of internetbankieren. Het is eveneens onbegrijpelijk waarom naleving van de CBW-voorwaarde inzake aanbetaling voor Keukenconcurrent administratief te omslachtig is.
73. In het algemeen is de Consumentenautoriteit van oordeel dat, indien een onderneming zich aansluit bij een gedragscode, van die onderneming verwacht mag worden dat passende maatregelen worden genomen om aan de verplichtingen uit die gedragscode te voldoen.

8 Conclusies

74. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Keukenconcurrent in de periode van 21 oktober 2008 tot in elk geval 8 oktober 2009 niet voldaan heeft aan het bepaalde artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW.

9 Maatregelen

75. Ingevolge artikel 2.9, eerste lid, Whc kan de Consumentenautoriteit, indien zij van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden, de overtreder een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen.

⁴¹ Stukken 316/5, 316/7, 316/12, 316/15, 427/12.

76. Er is in casu geen sprake van een situatie waarin geen last onder dwangsom of een bestuurlijke boete kan worden opgelegd, als bedoeld in artikelen 5:5 en 5:6 Awb⁴² en artikelen 5:41, 5:42, eerste lid, 5:43 en 5:44, eerste lid Awb.⁴³

9.1 Bestuurlijke boete

77. De Consumentenautoriteit is bevoegd een boete op te leggen die ingevolge artikel 2.15, tweede lid, Whc ten hoogste EUR 450.000,- per overtreding bedraagt.

78. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt de Consumentenautoriteit overeenkomstig het bepaalde in artikel 5:46, tweede lid, Awb⁴⁴, in ieder geval rekening met de ernst 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 en de duur van de overtreding.

79. Ingevolge artikel 3:4, tweede lid, 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 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) overtreeders een afschrikkende werking heeft (generale preventie).

Verwijtbaarheid en ernst van de overtredingen

80. De Consumentenautoriteit merkt hierover het volgende op.

Overwegingen m.b.t. de werkwijze van Keukenconcurrent

81. De overtreding van artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW is besproken met Keukenconcurrent tijdens de bedrijfsbezoeken op 21 oktober 2008 en 27 november 2008. Keukenconcurrent is in de gelegenheid gesteld haar handelspraktijk inzake aanbataling en betaling aan te passen. Keukenconcurrent heeft dat niet gedaan. Ondanks beloften daartoe bleek op 7 juli 2009 niets te zijn veranderd aan de handelspraktijk van Keukenconcurrent. Ter hoorzitting van 8 oktober 2009 was evenmin van enige verandering sprake.

82. Keukenconcurrent heeft verschillende redenen aangevoerd waarom zij de CBW-voorwaarde inzake aanbataling niet in de praktijk niet naleeft (zie randnummer 71). De Consumentenautoriteit acht deze redenen niet overtuigend.

⁴² Tot 1 juli 2009: artikel 2.16, eerste en tweede lid, Whc.

⁴³ Tot 1 juli 2009: artikel 2.19 eerste, tweede, vierde en vijfde lid, Whc.

⁴⁴ Tot 1 juli 2009: artikel 2.21 Whc.

Overwegingen m.b.t. het naleven van gedragscodes in het algemeen

83. Keukenconcurrent weet dat zij niet voldoet aan de CBW-erkend regeling, maar blijft zich presenteren als een bedrijf waar consumenten veilige en betrouwbare dienstverlening volgens de CBW-erkend regeling krijgen. Dit is niet alleen zeer onwenselijk tegenover consumenten die het risico lopen hun geld te verliezen als Keukenconcurrent onverhoopt niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Het is evenzeer onwenselijk tegenover Keukenconcurrents branchegenoten die wel werk maken van naleving van de CBW-erkend regeling.
84. Het feit dat Keukenconcurrent zich presenteert als CBW-erkend, maar tegelijkertijd niet werkt volgens die regeling is dan ook een zeer ernstige overtreding. Keukenconcurrent laat de overtreding bewust voortduren, waarmee zij aangeeft zich weinig gelegen te laten liggen aan aard en doel van de gedragscode, te weten het zijn van een onderscheidend element voor bedrijven, waarmee zij consumentenvertrouwen wekken en consumenten over kunnen halen vanwege – onder meer – extra service, garanties, veiligheid en betrouwbaarheid de voorkeur te geven aan een aangesloten winkel boven een niet aangesloten winkel. Keukenconcurrent trekt wel profijt van haar CBW-erkende status echter zonder de beloofde extra's – in casu veilige en gegarandeerde aanbesteding – te bieden.
85. De handelspraktijk van Keukenconcurrent vormt daarom ook een zeer ernstige bedreiging voor het vertrouwen van consumenten ten aanzien van gedragscodes in het algemeen en de CBW-erkend regeling in het bijzonder.
86. Ten overvloede merkt de Consumentenautoriteit nog op dat ook de Geschillencommissie Wonen de naleving van de regeling over aanbesteding in de CBW-voorwaarden strikt hanteert:⁴⁵

“[...] artikel 4, lid 1 onder a van de Algemene Voorwaarden van de Centrale Branchevereniging Wonen, bepaalt – voor zover hier van toepassing – het na te melden: “De ondernemer die deelnemer is aan de Stichting Erkenning Wonenbranche is gerechtigd bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbesteding te vragen tot een maximum van 25% van de koopsom”.⁴⁶

Naar het oordeel van de commissie is het de ondernemer niet toegestaan van deze bepaling af te wijken, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden, maar dan zal zulks

⁴⁵ Geschillencommissie Wonen, dossier 01.0833, te raadplegen via <https://loket.degeschillencommissie.nl/Web/Site/default.aspx?m=uitspraken&a=uitcat&vt=2414&ca=d&guid=38134927-CF47-4362-959B-F1259369DD58&cguid=d1fd0519-2fb4-4a9c-96b3-1da118db9a86&cv=2413>.

⁴⁶ Zoals eerder opgemerkt mag een maximale aanbesteding van 25% worden gevraagd bij meubels en 15% bij keukens en badkamers. I.c. ging het om meubels. [noot Consumentenautoriteit]

expliciet moeten worden afgesproken tussen de ondernemer en de consument. Noch gesteld noch anderszins is gebleken dat daarvan in het onderhavige geval sprake is geweest.

Gelet op het vorenoverwogene komt de commissie dan ook tot de conclusie, dat de ondernemer onterecht een te hoog aanbetalingspercentage heeft gerekend.”

*Overwegingen m.b.t. zelfregulering in het algemeen*⁴⁷

87. De Consumentenautoriteit is voorts van oordeel dat de handelwijze van Keukenconcurrent raakt aan de wortel van het bestel 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 wordt bij de totstandkoming van de Wet handhaving consumentenbescherming door de wetgever in het algemeen aangegeven dat het formele toezicht is gevestigd op het private fundament van zelfregulering.⁴⁸

88. Dit is ook het geval bij de totstandkoming van algemene voorwaarden, waarover wordt opgemerkt:

“Overigens ligt optreden van de ConsumentenAutoriteit minder voor de hand bij bijvoorbeeld algemene voorwaarden die in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de SER tot stand zijn gekomen.”⁴⁹

89. Deze Coördinatiegroep Zelfregulering heeft tot taak: “bevordering van overleg tussen consumentenorganisaties en ondernemersorganisaties over onderwerpen die de positie van de consument en/of zijn consumptie in betekenende mate beïnvloeden.”⁵⁰

90. Algemene voorwaarden die tot stand zijn gekomen in overleg met consumentenorganisaties worden ook wel ‘tweezijdige algemene voorwaarden’ genoemd. De SER beveelt de tweezijdige algemene voorwaarden die tot stand zijn gekomen in de Coördinatiegroep Zelfregulering als volgt aan⁵¹:

⁴⁷ Ten overvloede merkt de Consumentenautoriteit op dat zij bevoegd is tot een eigen oordeel te komen ten aanzien van de inhoud, de toepassing en de naleving van gedragscodes.

⁴⁸ “De ConsumentenAutoriteit wordt als het ware gebouwd op dit private fundament. Zoals hierboven aangegeven grijpt de ConsumentenAutoriteit pas in met handhaving bij inbreuken met een collectief karakter op het consumentenrecht, daar waar de markt niet voldoende in staat is door middel van zelfregulering of civielrechtelijke procedures schadelijke praktijken te stoppen.”, Kamerstukken II, 2005-2006, 30 411, nr. 3, pagina 28.

⁴⁹ Idem, pagina 19. SER: Sociaal Economische Raad.

⁵⁰ <http://www.ser.nl/nl/Raad/Commissies/Consumentenaangelegenheden/Zelfreguleringsoverleg.aspx>.

⁵¹ <http://www.ser.nl/~n/media/Files/Internet/Consumentenvoorwaarden/algemeen/Voorwaardenoverleg.ashx>

Voordeel 1 voor de ondernemer:**Tweezijdige algemene voorwaarden**

U afficheert uw algemene voorwaarden met de SER standaardclausule

De Consumentenbond zal u in publicaties aanbevelen

De overheid gaat u in het zonnetje zetten

Daar komt nog bij:

De door u zelf opgestelde regels sluiten aan bij de wensen uit de praktijk

91. De CBW-voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfregulering. Dit staat ook boven de voorwaarden. Deze vermelding wekt vertrouwen op bij de consument. Door dit gewekte vertrouwen is het aantrekkelijk voor een onderneming om de CBW-erkenning naar de consument te communiceren. De onderneming kan daarnaast rekenen op aanbeveling door de Consumentenbond.
92. Het is dan ook van groot belang dat tweezijdige algemene voorwaarden, tot stand gekomen in het kader van zelfregulering, worden nageleefd. Niet alleen ten opzichte van consumenten en hun belangenorganisaties die hieraan vertrouwen ontleen, resp. hun aanbevelingen op richten. Ook toezichthouders, zoals de Consumentenautoriteit, moeten er op kunnen vertrouwen dat de zelfregulering afdoende functioneert. En tenslotte is het naleven van gemaakte afspraken van belang voor het functioneren van handelaren en ondernemingen binnen een branche, aangezien branchegenoten er op moeten kunnen vertrouwen dat gemaakte afspraken worden nagekomen.
93. Het gaat dan ook niet aan de gedragscodes en hun uitwerking – zoals hier het geval is – in algemene voorwaarden, te onderschrijven, actief uit te dragen en hieraan een status van betrouwbaarheid en degelijkheid te ontleen, terwijl de onderneming zich niet aan de gemaakte afspraken wenst te houden.
94. In de onderhavige zaak is de Consumentenautoriteit van oordeel dat het, mede gelet op de aard van de begane overtreding, passend is een boete op te leggen voor de overtredingen van: EUR 100.000,- voor overtreding van artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW.

Boeteverhogende omstandigheden

95. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat in casu sprake is van omstandigheden die aanleiding geven tot verhoging van de boete.
96. De Consumentenautoriteit heeft vastgesteld dat

- Keukenconcurrent van oordeel was dat de CBW-voorwaarden werden nageleefd, terwijl zij tegelijkertijd telkenmale redenen aanvoerde waarom de CBW-voorwaarden betreffende aanbeting en betaling niet werden nageleefd;
- Keukenconcurrent voortdurend meedeelde aan een wijziging van haar betalingsregeling te willen werken, maar dat in de praktijk telkenmale niet deed;
- Keukenconcurrent, ondanks herhaalde toelichting van de zijde van de Consumentenautoriteit, geen enkel blijk heeft gegeven van inzicht in de ernst van deze handelspraktijk en de aantasting van het vertrouwen in gedragscodes en zelfregulering;
- Keukenconcurrent van oordeel was dat de CBW-voorwaarden moesten worden aangepast omdat deze niet in haar belang waren, en daarbij het consumentenbelang achterstelde;
- Keukenconcurrent eenvoudige en voor de hand liggende mogelijkheden om de inbreuk te staken, zoals de invoering van pinbetaling bij aflevering, spoedoverboekingen en internetbankieren niet heeft aangegrepen.

Boetevaststelling

97. Gelet op bovenstaande acht de Consumentenautoriteit het passend de boete met 10% te verhogen.
98. De Consumentenautoriteit legt derhalve een boete op van EUR 110.000,-.

9.2 Last onder dwangsom

Inleiding

99. De Consumentenautoriteit is bevoegd een last onder dwangsom op te leggen om een overtreding ongedaan te maken dan wel een herhaling van een overtreding te voorkomen (artikelen 5:48 tot en met 5:51 Awb).⁵² Het vast te stellen bedrag staat in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en de beoogde werking van de dwangsomoplegging.
100. Uit hetgeen ter hoorzitting van 8 oktober 2009 naar voren is gebracht, is de Consumentenautoriteit niet gebleken dat de overtreding is beëindigd.⁵³ Er zijn maatregelen nodig om zeker te stellen dat de Keukenconcurrent zich zal gaan houden aan de CBW-voorwaarden en de overtreding van artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, BW wordt beëindigd.

Inhoud van de last

⁵² Tot 1 juli 2009: artikel 2.10, eerste lid, Whc juncto artikelen 5:32, tweede tot en met vijfde lid, en 5:33 tot en met 5:35 van de Awb.

⁵³ Stuk 427/12.

101. De Consumentenautoriteit gelast Keukenconcurrent B.V. haar handelspraktijk in overeenstemming te brengen met artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, BW bijvoorbeeld door:

- a. op haar voorbedrukte koopovereenkomsten de volgende wijzigingen aan te brengen:
 - Onder het kopje 'Eindtotaal':
Aanbetaling (15% te voldoen binnen 10 dagen na datum opdracht);
 - Onder het kopje 'Betalingvoorwaarden':
Een tekst luidende: 'Uiterlijk bij aflevering dient het volledige aankoopbedrag aan Keukenconcurrent B.V. te worden voldaan.'
- b. haar overige informatie, zoals haar website, m.b.t. de betalingsvoorwaarden in overeenkomstige zin aan te passen, en
- c. haar medewerkers omtrent de gewijzigde betalingsvoorwaarden de informeren en te instrueren.

Hoogte dwangsom

102. De dwangsom omschreven in de vorengaande randnummer, wordt bepaald op EUR 5.000,- per dag met een maximum van EUR 200.000,-.

Begunstigingstermijn

103. Keukenconcurrent wordt gedurende een termijn van vier weken, ingaande op de dag na de bekendmaking van dit besluit, in de gelegenheid gesteld de last uit te voeren zonder dat een dwangsom wordt verbeurd. Deze termijn wordt voldoende geacht voor het aanpassen van de werkwijze, een aanpassing van de standaard koopovereenkomst en de instructie van het personeel in de winkels.

Overweging ten overvloede

104. Ter voorkoming van misverstanden over de vraag of de last is uitgevoerd, wordt Keukenconcurrent dringend in overweging gegeven om de Consumentenautoriteit vóór het einde van de begunstigingstermijn hierover te informeren.

10 Besluit

De Consumentenautoriteit:

- a) stelt vast dat Keukenconcurrent een overtreding heeft begaan van artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW door zich niet te houden aan de CBW-regeling inzake aanbetaling, terwijl Keukenconcurrent is aangesloten bij de CWB-erkend regeling en zich als een CBW-erkende winkel presenteert;

- b) legt aan Keukenconcurrent B.V. voor deze overtreding een boete op van in totaal EUR 110.000,-;
- c) legt tot aanpassing van haar werkwijze inzake aanbeting en betaling een last onder dwangsom op van EUR 5.000,- per dag met een maximum van EUR 200.000,- aan Keukenconcurrent B.V wegens voornoemde overtreding en bepaalt de begunstigingstermijn op vier weken na bekendmaking van dit besluit.

's-Gravenhage, 19 november 2009

w.g.

mw. drs. M.E. Hulshof
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 30.00.32.706 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.