

Toezegging

Toezegging door Groupon Netherlands B.V. aan de Consumentenautoriteit.

Groupon heeft aangegeven een toezegging aan de Consumentenautoriteit te doen in antwoord op onderzoek gedaan door de Consumentenautoriteit naar vermoedelijke overtredingen van de Wet oneerlijke handelspraktijken (Burgerlijk Wetboek, boek 6, afdeling 3A). De door de Consumentenautoriteit geconstateerde onregelmatigheden bestaan er in het bijzonder uit dat voor de consument onduidelijk is wie zijn contractspartner is (en wie derhalve welke verantwoordelijkheid draagt), dat onduidelijk is wat precies wordt aangeboden, dat producten niet of te laat worden geleverd en onduidelijke informatie omtrent de bedenkttermijn wordt verstrekt.

Op de website www.groupon.nl van Groupon worden kortingsbonnen zoals omschreven in de algemene voorwaarden van Groupon (genaamd 'groupons') voor diensten of goederen van 'Bedrijven' aangeboden. Onder 'Bedrijf' verstaat Groupon een derdeverkoper van producten en/of diensten bij wie een Kortingsbon kan worden ingewisseld. Groupon is de uitgever van de kortingsbon, waarbij zij optreedt als intermediair tussen het Bedrijf en de (potentiële) klant. Groupon is verantwoordelijk voor de levering en verzilvering van haar kortingsbon, en het correct informeren van de klant. Het Bedrijf is verantwoordelijk voor de kwaliteit en de levering van zijn dienst of product aan de klant. Groupon spreekt het Bedrijf zo nodig aan op conformiteit met Nederlandse regelgeving en de klantvriendelijkheid. Groupon zal daarbij haar eigen rol als handelaar in de zin van de Wet oneerlijke handelspraktijken te allen tijde in acht nemen.

Toezegging

Groupon Netherlands B.V. (Kamer van Koophandel: 19466684), gevestigd te Prins Bernhardplein 200, 1097 JB te AMSTERDAM, erkent bepaalde onregelmatigheden, voor zover gerelateerd aan de onderhavige toezegging, en zegt in dat kader toe aan de Consumentenautoriteit haar handelswijze binnen uiterlijk drie maanden na ondertekening van deze toezegging te hebben aangepast conform onderstaande afspraken. Voor enkele vooraf afgesproken (technische) aanpassingen is de handelswijze zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 5 maanden conform onderstaande afspraken aangepast.

1. Groupon zal handelen in overeenstemming met de regels in de Wet oneerlijke handelspraktijken, in het bijzonder door geen handelspraktijken toe te passen die:
 - in strijd zijn met de professionele toewijding waardoor het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen aanmerkelijk wordt beperkt (artikel 6:193b BW);
 - misleidend zijn doordat informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen (artikel 6:193c BW);

- misleidend zijn doordat 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 (artikel 6:193d BW).

De hiertoe door Groupon genomen maatregelen bestaan er uit dat:

- Groupon duidelijk informatie zal verschaffen over het Bedrijf dat uitvoering geeft aan de levering van de dienst of het product na verzilvering van de coupon door:
 - in de reclame-uiting voor de betreffende coupon duidelijk te melden wie uitvoering geeft aan de overeenkomst dus wie het Bedrijf is dat het product levert of de dienst uitvoert;
 - in de reclame-uiting voor de coupon een link op een voor de consument logische plek op te nemen naar de website van het betreffende Bedrijf, waar de bedrijfsgegevens (zoals vermeld in artikel 3:15d, eerste lid, van het BW) van dat Bedrijf te vinden zijn;
 - bij het ontbreken van bovengenoemde link zelf op een goed zichtbare plek op haar website de bedrijfsgegevens (zoals vermeld in artikel 3:15d, eerste lid, van het BW) van het Bedrijf te vermelden.

- Groupon duidelijke informatie zal verschaffen over het product dat of de dienst die de consument bij het Bedrijf aanschaft door verzilvering van de coupon:
 - essentiële informatie over het product of de dienst van het Bedrijf in de reclame-uiting op te nemen, in het bijzonder informatie over:
 - de aard van het product dan wel de inhoud van de dienst;
 - de voornaamste kenmerken;
 - de prijs;
 - de voorwaarden die horen bij het aanbod zoals de wijze van reservering en eventuele wezenlijke beperkingen in de beschikbaarheid.
 - na het aanschaffen van een coupon een bevestigingsemail aan de consument te versturen met daarin ofwel direct in de email, ofwel via een hyperlink in de email, ten minste de volgende informatie:
 - de bedrijfsgegevens (zoals vermeld in artikel 3:15d, eerste lid, van het BW) van het Bedrijf;
 - de specifieke voorwaarden van de betreffende coupon (zoals reeds weergegeven in de reclame-uiting) en in het bijzonder;
 - informatie over de bedenktijd;
 - informatie over eventuele wezenlijke beperkingen in beschikbaarheid van het gerelateerde product of- de dienst;
 - informatie over de algemene voorwaarden waaronder het Bedrijf het product of de dienst levert.

- Groupon haar consumenten in het bijzonder volledig en correct zal informeren over eventuele levertijden en bedenkttermijnen, door:
 - in de reclame-uiting van de groupon duidelijk aan te geven binnen welke termijn het product of de dienst geleverd wordt;
 - op een logische, voor de hand liggende plaats, zichtbaar voorafgaand aan de aanschaf van de groupon en/of de verzilvering van de groupon, duidelijk te vermelden of er een wettelijke bedenkttermijn van toepassing is en zo ja wat daar de essentialia van zijn;
 - consumenten bij onmogelijkheid van levering onmiddellijk na kennisname hierover te informeren;
 - ervoor zorg te dragen dat de consument voorafgaand aan de ontvangst van het product schriftelijk of per email informatie ontvangt over de wettelijke bedenktijd op het product en over de wijze waarop de consument zich daarop kan beroepen in het geval dat de groupon bij de aankoop daarvan direct ingewisseld wordt en de consument niets meer met de groupon hoeft te doen.
- Groupon haar verplichtingen als intermediair voorts zal nakomen door:
 - zorg te dragen voor een adequate klantenservice ten aanzien van klachten die betrekking hebben op de groupon en de verantwoordelijkheden van Groupon;
 - klachten omtrent het verzilveren van een groupon met de consument op te lossen;
 - indien het Bedrijf in onredelijke mate opvolging geeft aan diens verplichtingen ten aanzien van klachten omtrent gewekte verwachtingen op basis van een groupon, haar relatie met het Bedrijf in te zetten om tot een oplossing met de consument te komen zonder enkel door te verwijzen naar het Bedrijf.

2. Groupon zal haar algemene voorwaarden zodanig aanpassen dat deze een juiste weergave vormen van de handelswijze van Groupon en in lijn zijn met de hierboven gemaakte afspraken.

Groupon stemt in met openbaarmaking van deze toezegging. Tevens verleent Groupon de Consumentenautoriteit alle medewerking die noodzakelijk is om te controleren of deze toezegging wordt nageleefd. Groupon zal de Consumentenautoriteit gedurende en aan het einde van de afgesproken termijn van drie maanden in ieder geval actief in kennis stellen van de uitgevoerde aanpassingen naar aanleiding van deze toezegging. Voor enkele vooraf afgesproken (technische) aanpassingen stelt Groupon de Consumentenautoriteit zo snel mogelijk, maar in ieder geval aan het einde van de afgesproken termijn van vijf maanden actief in kennis van de uitgevoerde aanpassingen.

Ik ben bevoegd om namens Groupon Netherlands B.V. deze toezegging te ondertekenen en ik begrijp dat door ondertekening Groupon Netherlands B.V. aan deze toezegging is gebonden.

Amsterdam, 01-02-2013

w.g.
Groupon Netherlands B.V.
Jan Willem Kaasschieter

Brussel, 01-02-2013

w.g.
Groupon Netherlands B.V.
Valentin Lambrecht