

Besluit Openbaar

Ons kenmerk: ACM/DJZ/2016/202336_OV
Zaaknummer: 15.0724.32
Datum: 26 mei 2016

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van boetes aan Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. wegens overtredingen van de Wet handhaving consumentenbescherming en aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] wegens het feitelijk leiding geven daaraan.

Pagina
1/84

Muzenstraat 41 | 2511 WB Den Haag
Postbus 16326 | 2500 BH Den Haag
T 070 722 20 00 | F 070 722 23 55
info@acm.nl | www.acm.nl | www.consuwijzer.nl

**Besluit
Openbaar**

Inhoud

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Samenvatting | 4 |
| 2 | Leeswijzer | 6 |
| 3 | Aanleiding en verloop van de procedure | 6 |
| 4 | Betrokken natuurlijke personen en rechtspersonen | 8 |
| 4.1 | Betrokken rechtspersonen | 9 |
| 4.1.1 | Huurbegeleiding B.V. (voorheen Woondirect B.V.)..... | 9 |
| 4.1.2 | Financial Media B.V | 9 |
| 4.2 | Betrokken natuurlijke personen..... | 9 |
| 4.2.1 | [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1]..... | 9 |
| 4.2.2 | [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2]..... | 9 |
| 4.2.3 | [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]..... | 9 |
| 5 | Feiten | 9 |
| 5.1 | Telefonisch aanbod Huurbegeleiding B.V | 10 |
| 5.2 | Huurwoningen.nl | 10 |
| 5.3 | Huurbegeleiding.nl | 11 |
| 6 | Zienswijze van Huurbegeleiding c.s | 12 |
| 7 | Juridisch Kader | 13 |
| 7.1 | Wet oneerlijke handelspraktijken..... | 13 |
| 7.2 | Overeenkomsten op afstand | 16 |
| 7.3 | Algemene voorwaarden | 19 |
| 7.4 | Bevoegdheid ACM | 20 |
| 8 | Juridische beoordeling | 22 |
| 8.1 | Misleidende omissies prijs en wijze van betaling van de dienstverlening en de akte van cessie van Huurbegeleiding B.V | 23 |
| 8.2 | Misleidende omissies prijs en stilzwijgende verlenging van de overeenkomst op de website huurwoningen.nl | 32 |
| 8.3 | Misleidende omissie totale kosten en overeenkomstduur op de website huurbegeleiding.nl 34 | |
| 8.4 | Misleidende omissies herroepingsrecht op de websites huurwoningen.nl en huurbegeleiding.nl | 38 |
| 8.4.1 | Website huurwoningen.nl..... | 39 |
| 8.4.2 | Website huurbegeleiding.nl..... | 42 |
| 8.5 | Verkeerde toepassing herroepingsrecht | 43 |
| 8.6 | Handelen in strijd met de vereisten van professionele toewijding..... | 46 |
| 8.7 | Onredelijk bezwarend beding huurbegeleiding.nl | 50 |
| 9 | Reactie ACM op zienswijze Huurbegeleiding c.s | 55 |

**Besluit
Openbaar**

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 10 | Overtreders | 57 |
| 10.1 | Rechtspersonen Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V | 57 |
| 10.2 | Natuurlijke personen als feitelijk leidinggevers..... | 58 |
| 10.2.1 | Juridisch kader..... | 58 |
| 10.2.2 | Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] | 60 |
| 10.2.3 | Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] | 63 |
| 10.2.4 | Leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] | 65 |
| 10.2.5 | Conclusie ten aanzien van de feitelijk leidinggevers..... | 68 |
| 11 | Boetes | 68 |
| 11.1 | Beboeting door ACM..... | 68 |
| 11.2 | Verwijtbaarheid..... | 70 |
| 11.2.1 | Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V | 70 |
| 11.2.2 | Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] en leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] | 72 |
| | <i>Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1]</i> | 72 |
| | <i>Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2]</i> | 73 |
| | <i>Leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]</i> | 73 |
| 12 | Boetetoemeting Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. | 74 |
| 12.1 | Vaststelling van de basisboete..... | 74 |
| 12.2 | Boeteverhogende- of verlagende omstandigheden | 80 |
| 12.2.1 | Conclusie ten aanzien van de boetes aan Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V | 80 |
| 12.3 | Boetetoemeting feitelijk leidinggevers | 80 |
| 12.3.1 | Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] | 80 |
| 12.3.2 | Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] | 81 |
| 12.3.3 | Leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] | 81 |
| 12.3.4 | Boeteverhogende- of verlagende omstandigheden | 82 |
| 12.3.5 | Conclusie ten aanzien van de boetes aan feitelijk leidinggevers | 82 |
| 13 | Aanvraag bindend verklaren toezegging | 82 |
| 14 | Besluit | 84 |

1. Samenvatting

1. Huurbegeleiding B.V. (voorheen Woondirect B.V.)¹ en Financial Media B.V. zijn de eigenaren van verschillende websites, waarop huurwoningen worden aangeboden. Consumenten die op zoek zijn naar een huurwoning kunnen zich tegen betaling registreren op die websites. Na aanmelding werden consumenten telefonisch benaderd voor – onder meer – het ondertekenen van een akte van cessie. De strekking van deze akte is dat de consument de loonvordering op zijn werkgever zowel cedeert aan Huurbegeleiding B.V. zelf voor het incasseren van haar honorarium, als aan toekomstige verhuurders in het geval van achterstallige huurpenningen. Hoewel deze akte van cessie volgens uitspraken van meerdere kantonrechters niet rechtsgeldig is, hield Huurbegeleiding B.V. consumenten voor dat zij door het ondertekenen van die akte sneller in aanmerking voor een huurwoning zouden kunnen komen.
2. De consumentenregelgeving vereist dat consumenten bij het aangaan van een overeenkomst goed worden geïnformeerd. Alleen dan kunnen consumenten een afgewogen beslissing nemen over het al dan niet aangaan van overeenkomsten en houden zij vertrouwen in het handelsverkeer. Met dat belang voor ogen heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) in de periode van 1 januari 2013 tot 6 juli 2015 onderzocht of de handelspraktijken van Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. in overeenstemming waren met de wettelijke bepalingen met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken, overeenkomsten op afstand en onredelijk bezwarende bedingen in algemene voorwaarden.
3. In dit besluit stelt ACM vast dat Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. zich niet aan de wettelijke regels hebben gehouden. Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. hebben de prijs, de wijze van betaling, het herroepingsrecht en de voornaamste kenmerken van de aangeboden dienst niet of op een onduidelijke wijze kenbaar gemaakt aan consumenten. Consumenten konden hierdoor een besluit over het aangaan van een overeenkomst nemen, dat consumenten niet hadden genomen als zij hadden beschikt over de juiste informatie. Daarnaast hebben zij het herroepingsrecht niet of op een verkeerde wijze toegepast, een overeenkomstduur van twee jaar - zonder de mogelijkheid tussentijds te beëindigen – gehanteerd en automatische incasso's uitgevoerd zonder een geldige machtiging daartoe van de consument. Hieronder volgt ter verduidelijking een schematische weergave van de overtredingen.

¹ Met ingang van 15 oktober 2014 is de statutaire naam van de rechtspersoon Woondirect B.V. gewijzigd in Huurbegeleiding B.V. Waar in dit besluit wordt gesproken van Huurbegeleiding B.V. wordt tevens haar rechtsvoorganger Woondirect B.V. bedoeld, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

**Besluit
Openbaar**

| Overtredingen | Gedraging(en) | Pleegperiode + duur | Overtreder |
|---|--|--|-------------------------|
| Artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230s, vijfde lid, aanhef en onder a, BW. | Het verkeerd toepassen van het herroepingsrecht. Consumenten konden een overeenkomst binnen de wettelijk bedenktijd niet kosteloos opzeggen. | 13 juni 2014 – 6 juli 2015 <i>Duur:</i> Ruim een jaar. | Huurbegeleiding B.V. |
| Artikel 8.3 Whc jo. artikel 6:237, aanhef en onder k, BW. | Het hanteren van een (vermoedelijk) onredelijk bezwarend beding. Het betreft een beding waarin is bepaald dat een met Huurgeleiding B.V. gesloten overeenkomst 24 maanden duurt zonder dat de consument deze tussentijds kan beëindigen. | 2 maart 2015 – 6 juli 2015 <i>Duur:</i> Ruim vier maanden. | Huurbegeleiding B.V. |
| Artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193d BW. Meervoudige overtredingen. | Misleidende omissie van essentiële informatie. Het via websites en telefonisch aanbieden van dienstverlening en een akte van cessie zonder dat daarbij op een duidelijke wijze informatie wordt verstrekt over de voornaamste kenmerken, de prijs, de wijze van betaling en het herroepingsrecht van de overeenkomst aan de consument. | 12 augustus 2013 – 6 juli 2015 <i>Duur:</i> Bijna twee jaar. | Huurbegeleiding B.V. |
| Artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193d BW. Meervoudige overtredingen. | Misleidende omissie van essentiële informatie. Het op de website huurwoningen.nl aanbieden van een premium account, zonder dat daarbij op een duidelijke wijze informatie wordt verstrekt over de belangrijkste kenmerken, de prijs, de stilzwijgende verlenging van het contract en het herroepingsrecht aan de consument. | 21 februari 2014 – 6 juli 2015 <i>Duur:</i> Een jaar en ruim vier maanden. | Financial Media B.V. |
| Artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193b, tweede lid, onder a, BW. | Handelen in strijd met de professionele toewijding. Het zonder geldige machtiging automatisch kosten incasseren bij consumenten. | 1 januari 2013 – 30 april 2015 <i>Duur:</i> Bijna twee en | Financial Media B.V. |

5/84

Besluit Openbaar

| | | | |
|--|--|----------------|--|
| | | een half jaar. | |
|--|--|----------------|--|

- Daarnaast stelt ACM in dit besluit vast dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2], en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] feitelijk leiding hebben gegeven aan de overtredingen van Huurbegeleiding B.V. ACM legt hiervoor boetes op aan Huurbegeleiding B.V., Financial Media B.V. en haar feitelijk leidinggevers van in totaal EUR 985.000.

2. Leeswijzer

- In dit besluit gaat ACM eerst in op de aanleiding voor het onderzoek en het verloop van de procedure (paragraaf 3), de betrokken natuurlijke en rechtspersonen (paragraaf 4) en de feiten van de onderhavige zaak (paragraaf 5). Vervolgens geeft ACM de schriftelijke zienswijze van de in het onderzoeksrapport aangeduide overtreders (paragraaf 6) en het juridisch kader (paragraaf 7) weer. De juridische beoordeling van ACM volgt in paragraaf 8. In paragraaf 9 gaat ACM in op de schriftelijke zienswijze van de in het onderzoeksrapport aangeduide overtreders. In de daarop volgende paragrafen gaat ACM in op de overtreders (paragraaf 10), de vaststelling van de op te leggen boetes (paragraaf 11) en het verzoek om een toezegging bindend te verklaren (paragraaf 12). Ten slotte volgt het besluit van ACM (paragraaf 13).
- Voor de leesbaarheid van dit besluit worden de in het onderzoeksrapport aangeduide overtreders – Huurbegeleiding B.V., Financial Media B.V., [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] - (wanneer zij gezamenlijk worden bedoeld) hierna aangeduid als Huurbegeleiding c.s.

3. Aanleiding en verloop van de procedure

- Vanaf september 2013 ontvangt ACM via ConsuWijzer meldingen van consumenten die op zoek waren naar een huurwoning via verschillende websites, waaronder huurwoningen.nl, over de handelspraktijken van Huurbegeleiding B.V. In februari 2014 heeft een toezichthoudend ambtenaar van ACM naar aanleiding van deze meldingen zich, handelend als een consument, ingeschreven op één van de websites van Huurbegeleiding B.V. en naar aanleiding daarvan telefonisch contact gehad met een van haar medewerkers. Ook is het rekeningoverzicht van Huurbegeleiding B.V. bij de ING-bank gevorderd om een beeld te krijgen van de omvang van haar handelspraktijken. Op 20 maart 2014 heeft het televisieprogramma Meldpunt Max² aandacht besteed aan de handelspraktijken van Huurbegeleiding B.V. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] heeft in deze uitzending uitleg gegeven over de handelswijze van Huurbegeleiding B.V. In augustus 2014 heeft een

² Zie de bijlage bij dossierstuk 3.

Besluit Openbaar

toezichthoudend ambtenaar zich, wederom handelend als een consument, in augustus 2014 ingeschreven op de website huurbegeleiding.nl en naar aanleiding daarvan telefonisch contact gehad met een medewerker van Huurbegeleiding B.V.

8. Gelet op het grote aantal meldingen dat ACM inmiddels had ontvangen en de hoge kosten waarmee consumenten werden geconfronteerd, besloot ACM een onderzoek te starten naar de handelspraktijken van Huurbegeleiding B.V. Op 2 september 2014 hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM een bedrijfsbezoek gebracht aan het kantoor van Huurbegeleiding B.V. te Zaltbommel.³ Tijdens het bedrijfsbezoek hebben zij digitale bestanden gekopieerd, analoge stukken gescand en opgenomen telefoongesprekken tussen Huurbegeleiding B.V. en consumenten gekopieerd. Ook hebben zij verklaringen opgenomen van twee medewerkers en één van de twee toenmalige bestuurders van Huurbegeleiding B.V. Na dit bedrijfsbezoek heeft ACM in maart 2015 nogmaals het rekeningoverzicht van Huurbegeleiding B.V. bij de ING-bank gevorderd. In april 2015 is nog eens aanvullende informatie gevorderd bij Huurbegeleiding B.V.
9. Bij brief van 4 mei 2015⁴ heeft Huurbegeleiding c.s. een verzoek om een toezeggingsbesluit gedaan als bedoeld in artikel 12h Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: Instellingswet ACM). Bij besluit van 9 juli 2015 heeft ACM het verzoek van Huurbegeleiding c.s. afgewezen.⁵
10. Het onderzoek heeft geresulteerd in een onderzoeksrapport dat ACM op 9 juli 2015 aan Huurbegeleiding c.s. heeft toegestuurd.⁶
11. In dit rapport is vastgesteld dat Huurbegeleiding c.s., waarbij [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] zijn aangemerkt als feitelijk leidinggevend, de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) heeft overtreden, omdat zij in strijd heeft gehandeld met de bepalingen van afdeling 3A van titel 3 (oneerlijke handelspraktijken), afdeling 2B van titel 5 (bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten) en afdeling 3 van titel 5 (algemene voorwaarden) van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Specifiek zijn volgens het rapport de volgende bepalingen overtreden:
 - artikel 6:193d, derde lid, jo. artikel 6:193e, aanhef en onder c en d, BW; het niet duidelijk vermelden van de prijs en wijze van betaling⁷;
 - artikel 6:193d, derde lid, jo. artikel 6:193e, aanhef en onder a, BW; het niet duidelijk vermelden van de voornaamste kenmerken van een product⁸;
 - artikel 6:193d, derde lid, jo. artikel 6:193e, aanhef en onder e, BW; het niet duidelijk vermelden van het bestaan van een herroepingsrecht⁹;

³ Dossierstuk 13 en 14.

⁴ Dossierstuk 43.

⁵ ACM/DC/2015/203849 en ACM/DC/2015/203850.

⁶ Dossierstuk 57.

⁷ Zie de paragrafen 8.1 & 8.4 van het onderzoeksrapport.

⁸ Ten aanzien van de websites huurwoningen.nl en huurbegeleiding.nl, zie rnr's 428 en 432.

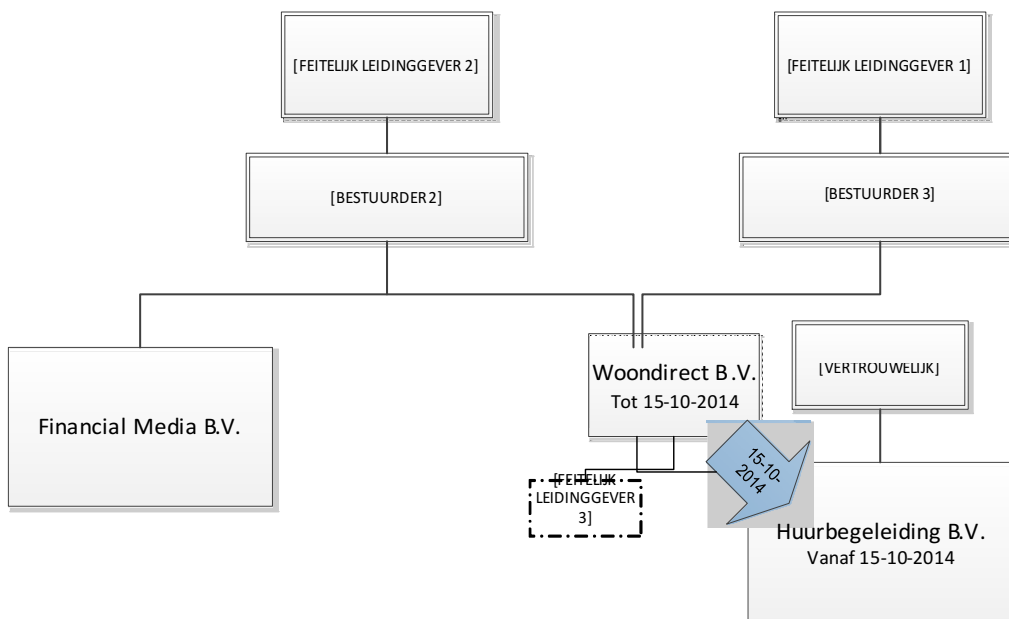
⁹ Wederom ten aanzien van beide websites, zie rnr's 429 en 433.

Besluit Openbaar

- artikel 6:193b, tweede lid, aanhef en onder a, BW: het handelen in strijd met de vereisten van professionele toewijding;
 - artikel 6:230s, vijfde lid, aanhef en onder a, BW; het verkeerd toepassen van het herroepingsrecht;
 - artikel 6:237, aanhef en onder k, BW; het hanteren van een onredelijk bezwarend beding in de algemene voorwaarden.
12. ACM heeft Huurbegeleiding c.s. bij brief van 10 augustus 2015¹⁰ in de gelegenheid gesteld om haar zienswijze schriftelijk en/of mondeling op een hoorzitting toe te lichten. Huurbegeleiding c.s. heeft aangegeven haar zienswijze enkel schriftelijk toe te willen lichten en af te zien van het geven een mondelinge zienswijze tijdens een hoorzitting. Bij brief van 18 september 2015 heeft Huurbegeleiding c.s. een schriftelijke zienswijze verstuurd naar ACM.¹¹

8/84

4. Betrokken natuurlijke personen en rechtspersonen



Figuur 1. Organogram betrokken natuurlijke personen en rechtspersonen.

¹⁰ ACM/DJZ/2015/204566.

¹¹ ACM/DJZ/2015/204636, ACM/DJZ/2015/102474, ACM/DJZ/2015/102658.

Besluit Openbaar

4.1 Betrokken rechtspersonen

4.1.1 Huurbegeleiding B.V. (voorheen Woondirect B.V.)

13. Woondirect B.V. is opgericht op 7 maart 2013.¹² Op 15 oktober 2014 is haar statutaire naam gewijzigd in Huurbegeleiding B.V. Hierna zal deze rechtspersoon met het oog op de leesbaarheid uitsluitend nog worden aangemerkt als Huurbegeleiding B.V. Tot 15 oktober 2014 waren [BESTUURDER 1] en [BESTUURDER 2] de bestuurders van deze besloten vennootschap. Vanaf 15 oktober 2014 is [VERTROUWELIJK] de enig aandeelhouder en bestuurder van Huurbegeleiding B.V.¹³

4.1.2 Financial Media B.V.

14. Financial Media B.V. is opgericht op 29 januari 2008 en gevestigd te Rotterdam.¹⁴ Financial Media B.V. voert onder andere de handelsnaam Huurwoningen.nl en is de eigenaar van de website huurwoningen.nl. De bestuurders zijn [BESTUURDER 2] en [BESTUURDER 1].

4.2 Betrokken natuurlijke personen

4.2.1 [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1]

15. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] is enig aandeelhouder en bestuurder van [BESTUURDER 1].¹⁵ [BESTUURDER 1] is samen met [BESTUURDER 2] aandeelhouder en mede bestuurder van Huurbegeleiding B.V. (tot 15 oktober 2014) en Financial Media B.V.

4.2.2 [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2]

16. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] is enig aandeelhouder en bestuurder van [BESTUURDER 2]. [BESTUURDER 2] is samen met [BESTUURDER 1] aandeelhouder en mede bestuurder van Huurbegeleiding B.V. (tot 15 oktober 2014) en Financial Media B.V.

4.2.3 [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]

17. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] is leidinggevende bij Huurbegeleiding B.V. en werkzaam op de vestiging te Zaltbommel. Tevens treedt zij extern namens Huurbegeleiding B.V. op in rechtszaken en televisieprogramma's. Daarnaast is zij betrokken bij de website huurwoningen.nl.

5. Feiten

18. Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. zijn de eigenaren van verschillende websites, waarop huurwoningen worden aangeboden. Consumenten die op zoek zijn naar een huurwoning kunnen zich tegen betaling registreren op die websites. Na aanmelding worden

¹² Dossierstuk 27.

¹³ Dossierstuk 28.

¹⁴ Dossierstuk 23.

¹⁵ Dossierstuk 25.

Besluit Openbaar

consumenten door Huurbegeleiding B.V. telefonisch benaderd voor het ondertekenen van een akte van cessie tezamen met een aantal begeleidende documenten. Deze documenten worden in de communicatie van Huurbegeleiding B.V. aangeduid als 'huurakte', 'huurbegeleidingsdocument' of 'borgstellingsdocument'. Hieronder volgt eerst een weergave van de werkwijze van dit telefonische aanbod en vervolgens een korte beschrijving van de websites huurwoningen.nl en huurbegeleiding.nl.

5.1 Telefonisch aanbod Huurbegeleiding B.V.

19. De werkwijze van Huurbegeleiding B.V. bestond gebruikelijk uit twee telefoongesprekken. In het eerste gesprek werden de gegevens van de consument en zijn werkgever genoteerd en gecontroleerd, waarna een terugbelafsprake werd gemaakt om de akte van cessie en de begeleidende documenten te ondertekenen. In het tweede telefoongesprek kreeg de consument deze documenten via de e-mail toegestuurd en werd hij verzocht deze tijdens het telefoongesprek digitaal te ondertekenen. De eerste versies van de door Huurbegeleiding B.V. gebruikte akte van cessie strekten ertoe dat zij haar honorarium direct bij de werkgever van de consument kon incasseren. Tevens strekte deze versies van de akte ertoe dat toekomstige verhuurders achterstallige huurpenningen direct bij de werkgever zouden kunnen incasseren. Latere versies van de akte van cessie strekten ertoe dat Huurbegeleiding B.V. haar honorarium alleen bij een betalingsachterstand direct bij de werkgever van de consument kon incasseren. De bepaling dat toekomstige verhuurders achterstallige huurpenningen direct bij de werkgever kan incasseren, bleef gehandhaafd.
20. Huurbegeleiding B.V. hield consumenten in de telefoongesprekken voor dat zij sneller aan een huurwoning kunnen komen wanneer zij de akte van cessie zouden ondertekenen. Tevens zou de akte van cessie hen beschermen tegen incassokosten bij huurachterstand, omdat de toekomstige verhuurder de huurpenningen bij huurachterstand zou kunnen inhouden op het loon van de consument.

5.2 Huurwoningen.nl

21. Huurwoningen.nl is op 30 augustus 1999 geregistreerd als domeinnaam.¹⁶ Huurwoningen.nl biedt een overzicht van beschikbare huurwoningen van diverse verhuurders en makelaars in Nederland. Consumenten kunnen op deze website het beschikbare aanbod van huurwoningen in heel Nederland bekijken. Wanneer een consument in contact wil komen met de verhuurder van de woning van zijn keuze, dan moet hij zich eerst registreren door op de website zijn gegevens in te vullen. In het registratieproces bevindt zich de link 'voorwaarden'. Door te klikken op de link voorwaarden zijn de inschrijvingsvoorwaarden van huurwoningen.nl te lezen.¹⁷
22. Nadat de consument zijn contactgegevens heeft ingevuld en op 'ga verder' heeft geklikt, wordt de consument op de volgende pagina gevraagd zijn voorletters, achternaam en bankrekeningnummer in te vullen. Er staat bij '*Vul uw gegevens hieronder in om zich in te schrijven. De maandbijdrage is slechts € 19,95 waarvoor u een maand lang onbeperkt kan*

¹⁶ Dossierstuk 34 en 49.

¹⁷ Dossierstuk 44.

Besluit Openbaar

reageren. Heeft u woonruimte gevonden dan kunt u zich eenvoudig 24/7 online uitschrijven'. In ieder geval vanaf 20 februari 2015 luidt deze tekst als volgt: 'Vul uw gegevens hieronder in om de betaling af te ronden. U schrijft zich in voor een periode van 1 maand voor € 19,95. Na deze periode wordt het premium account automatisch verlengd met € 19,95 p/m. Heeft u woonruimte gevonden dan kunt u zich eenvoudig 24/7 online uitschrijven'.¹⁸

23. Wanneer de consument zijn gegevens heeft ingevuld, heeft hij een zogenaamde premium account. Met een premium account heeft een consument onbeperkt toegang tot alle informatie en contactgegevens op huurwoningen.nl. Volgens de inschrijvingsvoorwaarden op de website van huurwoningen.nl gaat de consument een overeenkomst aan voor de duur van minimaal een maand tot wederopzegging. De overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd voor de duur van de – niet nader gespecificeerde – contractperiode. De maandelijkse kosten voor de consument bedragen EUR 19,95. De maandelijkse kosten worden via automatisch incasso geïnd.

5.3 Huurbegeleiding.nl

24. Huurbegeleiding.nl bestaat sinds 1 april 2014 en biedt een huurbegeleidingstraject aan. Dit bestaat onder andere uit een dagelijkse of wekelijkse e-mail met het woningaanbod dat voldoet aan de zoekopdracht van de consument, juridische bijstand in woongerelateerde kwesties en hulp bij de aanvraag van huurtoeslag.¹⁹ Op de startpagina van deze website is het volgende vermeld:

"Welkom bij huurbegeleiding.nl

Huurbegeleiding.nl is een landelijk actieve organisatie die toegang heeft tot het grootste aanbod van huurwoningen in Nederland en kan u helpen om (toch) in aanmerking te komen voor een huurwoning.

Na aanmelding ontvangen onze klanten dagelijks of wekelijks een e-mail met woningen die voldoen aan hun zoekopdracht. Als er woonruimte beschikbaar is kan men gaan bezichtigen. Helaas worden veel woningzoekenden afgewezen voor woonruimte. De meest voorkomende redenen waarom potentiële huurders niet of moeilijk in aanmerking komen voor woonruimte zijn:

- 1. meer vraag dan aanbod van betaalbare huurwoningen*
- 2. onvoldoende inkomen; de verhuurder verwacht dat het maandsalaris 4 tot 5 keer de huursom is*
- 3. niemand wil garant staan voor de huurpenningen*
- 4. huisdieren*

Indien u moeite heeft met het vinden van woonruimte of u heeft geen tijd om te zoeken dan ondersteunen wij u met het in aanmerking komen voor de gewenste woonruimte. U kunt zich aanmelden door het formulier in te vullen."

25. Wanneer een consument een huurbegeleidingstraject wil, dan moet hij zich op de website huurbegeleiding.nl registreren door zijn gegevens in te vullen. Door zich aan te melden gaat de consument akkoord met de 'voorwaarden'. Na aanmelding ontvangt de consument

¹⁸ Dossierstuk 44.

¹⁹ Bijlage 46 bij de zienswijze.

Besluit Openbaar

dagelijks of wekelijks een e-mailbericht van huurbegeleiding.nl met beschikbare huurwoningen.

6. Zienswijze van Huurbegeleiding c.s.

26. In de zienswijze van Huurbegeleiding c.s. op het onderzoeksrapport betoogt zij, kort en zakelijk weergegeven, het volgende.
27. Huurbegeleiding c.s stelt dat zij nimmer oneerlijk heeft gehandeld en ontkent dat zij de in het onderzoeksrapport geconstateerde overtredingen heeft begaan. Het onderzoek van ACM is gebrekkig geweest, zo meent Huurbegeleiding c.s. Volgens haar was het bedrijfsbezoek op 2 september 2014 intimiderend en zijn bepaalde personeelsgegevens ten onrechte meegenomen en bij het onderzoek gebruikt. Bovendien zijn de tijdens dit bezoek gehouden verhoren onjuist uitgewerkt en heeft ACM ten onrechte geweigerd de geluidsopnamen van deze verhoren te verstrekken.
28. Verder is ACM naar de mening van Huurbegeleiding c.s. onvoldoende met haar in gesprek getreden over hoe de werkwijze dient te worden aangepast, terwijl dit wel was toegezegd. Huurbegeleiding c.s. stelt hier meermaals om te hebben gevraagd en wijst erop dat ze ook een voorstel voor een toezegging heeft gedaan.
29. Voorts geeft Huurbegeleiding c.s. aan dat ACM een eenzijdig en onjuist beeld heeft gecreëerd door selectief bewijs te vergaren. Zo zou ACM slechts delen van dossiers van consumenten hebben gebruikt, en de dossiers van tevreden consumenten, of consumenten die wel degelijk op de hoogte waren van bijvoorbeeld prijs, betaalwijze, of herroepingsrecht, uit het onderzoeksrapport hebben gelaten. Er is volgens Huurbegeleiding c.s. geen rekening mee gehouden dat veel klachten van consumenten zijn veroorzaakt door de uitzendingen van Omroep Max, waarin onjuiste informatie is gegeven en valse sentimenten zijn gecreëerd.
30. Wat betreft de aan consumenten digitaal toegezonden akte van cessie stelt Huurbegeleiding c.s. dat zij hierover duidelijke informatie heeft verstrekt en dat voor de digitale ondertekening ervan gebruik is gemaakt van een deugdelijk softwareprogramma, te weten DocuSign. Verder was er voor consumenten ook de mogelijkheid om via iDeal te betalen, waaruit blijkt dat consumenten wel op de hoogte waren van de prijs en de wijze van betaling. In verschillende uitspraken over haar handelspraktijk heeft de rechtbank telkens in het voordeel van Huurbegeleiding B.V. beslist.
31. Het huurbegeleidingstraject dat in de loop van 2014 is geïntroduceerd, is, zo stelt Huurbegeleiding c.s., geen abonnement, maar er is slechts sprake van gespreid betalen. Volgens haar hebben op de website en op de documenten altijd de prijs en de looptijd ervan vermeld gestaan. Verder wordt er in het onderzoeksrapport ten onrechte vanuit gegaan dat er aktes van cessie worden verkocht. Deze akte is volgens Huurbegeleiding c.s. slechts een

Besluit Openbaar

optie in het huurbegeleidingstraject. Verder hoeven de behandelingskosten van EUR 78,50 voor de akte van cessie vooraf niet genoemd te worden, omdat deze kosten uitsluitend in rekening worden gebracht in het geval van een betalingsachterstand. Bij annulering binnen de herroepingstermijn wordt EUR 181,50 in rekening gebracht, omdat de dienstverlening direct is begonnen, aldus Huurbegeleiding c.s.

32. Ook op de website huurwoningen.nl is volgens Huurbegeleiding c.s. geen sprake van misleidende omissie van de belangrijkste kenmerken van het product of het herroepingsrecht. De klachten die ACM heeft aangetroffen over huurwoningen.nl vallen in het niet bij het totale aantal actieve gebruikers van huurwoningen.nl. Verder voert Huurbegeleiding c.s. aan dat de website van de Consumentenbond ook niet voldoet aan de eisen die worden gesteld aan huurwoningen.nl.
33. Huurbegeleiding c.s. betoogt dat voor zover er al overtredingen zijn, deze haar niet kunnen worden verweten, nu zij veelvuldig zelfregulerend heeft opgetreden door onder meer haar werkwijze te veranderen en personeel in het callcenter te vervangen. Wat betreft de ernst van de overtreding ontkent Huurbegeleiding c.s. dat haar klanten alleen consumenten in een lagere inkomensklasse zijn. Bovendien stelt zij dat zij te allen tijde rekening houdt met de financiële situatie van consumenten door betalingsregelingen en gespreid betalen mogelijk te maken.

13/84

7. Juridisch Kader

7.1 Wet oneerlijke handelspraktijken

34. De Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (hierna: Richtlijn OHP) beschermt consumenten tegen oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen.²⁰ Op 15 oktober 2008 is de Wet oneerlijke handelspraktijken (hierna: Wet OHP)²¹ in werking getreden. Met deze wet zijn bepalingen betreffende oneerlijke handelspraktijken opgenomen in afdeling 3A van Titel 3 van boek 6 BW (artikelen 6:193a tot en met 6:193j BW). Hiermee is uitvoering gegeven aan de Richtlijn OHP.
35. De Wet OHP is van toepassing op handelspraktijken van handelaren jegens consumenten vóór, gedurende en na totstandkoming van een commerciële transactie inzake een product.²²
36. Artikel 6:193a BW luidt, voor zover relevant, als volgt:

²⁰ Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad ('Richtlijn oneerlijke handelspraktijken'), Pb 2005, L 149/22.

²¹ Wet van 25 september 2008 tot aanpassing van de Boeken 3 en 6 van het Burgerlijk Wetboek en andere wetten aan de [Richtlijn OHP] van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt. *Stb.* 2008, 397.

²² *Kamerstukken II*, 2006/07, 30 928, nr. 3 (Memorie van Toelichting), p. 1.

Besluit Openbaar

14/84

"1. In deze afdeling wordt verstaan onder:

- a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.*
 - b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;*
 - c. product: goed, elektriciteit daaronder begrepen, of dienst;*
 - d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;*
 - e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;*
 - f. professionele toewijding: normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken;*
 - g. uitnodiging tot aankoop: commerciële boodschap die de kenmerken en de prijs van het product op een aan het gebruikte medium aangepaste wijze vermeldt en de consument aldus in staat stelt een aankoop te doen;*
- [...]*
- i. gedragscode: regels die vaststellen hoe handelaren die zich aan de code binden, zich gedragen met betrekking tot een of meer bepaalde handelspraktijken of bedrijfssectoren en die niet bij of krachtens wettelijke voorschriften zijn vastgesteld;*
 - j. houder van een gedragscode: rechtspersoon of groep van handelaren die verantwoordelijk is voor het opstellen en herzien van een gedragscode of het toezien op de naleving van de gedragscode door degenen die zich hieraan hebben gebonden;*

[...]

2. In deze afdeling wordt mede verstaan onder gemiddelde consument: het gemiddelde lid van een specifieke groep waarop de handelaar zich richt of het gemiddelde lid van een specifieke groep waarvan de handelaar redelijkerwijs kan voorzien dat die groep wegens hun geestelijke of lichamelijke beperking, hun leeftijd of goedgelovigheid bijzonder vatbaar is voor de handelspraktijk of voor het onderliggende product.

[...]"

37. Artikel 6:193b BW luidt:

- "1. Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is.*
- 2. Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:*
 - a. in strijd met de vereisten van professionele toewijding, en*
 - b. het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.*
- 3. Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar:*

Besluit Openbaar

- a. een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g, of
 - b. een agressieve handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193h en 193i.
4. De gangbare en rechtmatige reclamepraktijk waarbij overdreven uitspraken worden gedaan of uitspraken die niet letterlijk dienen te worden genomen, maken een reclame op zich niet oneerlijk.”

38. Artikel 6:193d BW luidt, voor zover relevant, als volgt:

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

39. Artikel 6:193e BW luidt:

- “In het geval van een uitnodiging tot aankoop is de volgende informatie, voor zover deze niet reeds uit de context blijkt, essentieel als bedoeld in artikel 193d lid 2:
- a. de voornaamste kenmerken van het product, in de mate waarin dit gezien het medium en het product passend is;
 - b. de identiteit en het geografisch adres van de handelaar, zijn handelsnaam en, in voorkomend geval, de identiteit en het geografisch adres van de handelaar namens wie hij optreedt;
 - c. de prijs, inclusief belastingen, of, als het om een product gaat waarvan de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs wordt berekend en, in voorkomend geval, de extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat deze extra kosten moeten worden betaald;
 - d. de wijze van betaling, levering, uitvoering en het beleid inzake klachtenbehandeling, indien deze afwijken van de vereisten van professionele toewijding; en
 - e. indien er een recht op herroeping of annulering is, het bestaan van dit recht.”

40. Artikel 6:193f, eerste lid, onder b, BW, geldend tot 12 maart 2014, luidt:

- “Indien er sprake is van commerciële communicatie, reclame of marketing daaronder

Besluit Openbaar

begrepen, is de informatie genoemd bij of krachtens de volgende artikelen in ieder geval essentieel als bedoeld in artikel 193d lid 2:

[...]

b. artikel 46c lid 1 van Boek 7;

[...].”

Artikel 6:193f, eerste lid, onder b, BW, geldend vanaf 12 maart 2014, luidt:

“Indien er sprake is van commerciële communicatie, reclame of marketing daaronder begrepen, is de informatie genoemd bij of krachtens de volgende artikelen in ieder geval essentieel als bedoeld in artikel 193d lid 2:

[...]

b. artikelen 230m lid 1, onderdelen a, b en c, e tot en met h, o en p en 230v, leden 1 tot en met 3, 5, alsmede lid 6, eerste zin, en lid 7, van Boek 6;

[...].”

16/84

7.2 Overeenkomsten op afstand

41. Op grond van Richtlijn 97/7/EG van 20 mei 1997 (hierna: Richtlijn Koop op afstand)²³ zijn consumenten beschermd bij het sluiten van een overeenkomst op afstand. De Richtlijn Koop op afstand gold ten tijde van de onderzoeksperiode en was geïmplementeerd in Boek 7, Titel 1, Afdeling 9A, BW (“Overeenkomsten op afstand”).

42. Artikel 7:46c lid 1 BW luidt, voor zover relevant, als volgt:

“1. Tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten, moeten aan de wederpartij met alle aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand aangepaste middelen en op duidelijke en begrijpelijke wijze, de volgende gegevens worden verstrekt, waarvan het commerciële oogmerk ondubbelzinnig moet blijken:

a. de identiteit en, indien de koop op afstand verplicht tot vooruitbetaling van de prijs of een gedeelte daarvan, het adres van de verkoper;

b. de belangrijkste kenmerken van de zaak;

c. de prijs, met inbegrip van alle belastingen, van de zaak;

d. voor zover van toepassing: de kosten van aflevering;

e. de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de koop op afstand;

f. het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid van ontbinding overeenkomstig de artikelen 46d lid 1 en 46e;

g. indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief: de hoogte van het geldende tarief;

h. de termijn voor de aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn voor het gestand doen van de prijs;

i. voor zover van toepassing, in geval van een koop op afstand die strekt tot voortdurende of periodieke aflevering van zaken: de minimale duur van de overeenkomst.”

²³ Publicatieblad Nr. L 144 van 04/06/1997 blz. 0019 –0027.

Besluit Openbaar

17/84

43. Artikel 7:46d BW luidt, voor zover relevant, als volgt²⁴:

*“1. Gedurende zeven werkdagen na de ontvangst van de zaak heeft de koper het recht de koop op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien niet is voldaan aan alle in artikel 46c lid 2 gestelde eisen, bedraagt deze termijn drie maanden. De eerste zin is van overeenkomstige toepassing vanaf de voldoening binnen de in de tweede zin bedoelde termijn aan alle in artikel 46c lid 2 gestelde eisen.
2. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 1 kan de verkoper, behoudens ten hoogste de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak, aan de koper geen vergoeding in rekening brengen.
[...]*”

44. Op 13 juni 2014 is de Implementatiewet Richtlijn consumentenrechten in werking getreden.²⁵ De implementatiewet wijzigt onder meer de wettelijke bepalingen inzake overeenkomsten op afstand. Deze nieuwe wetgeving is van toepassing op een deel van de gedragingen in de onderzoeksperiode, namelijk op overeenkomsten die zijn gesloten vanaf 13 juni 2014. Zie het overgangsregime in artikel VIII van de Implementatiewet Richtlijn consumentenrechten, waaruit volgt dat deze wet niet van toepassing is op overeenkomsten die zijn gesloten vóór inwerkingtreding van deze wet.

45. Artikel 6:230g BW luidt, voor zover relevant, als volgt:

“1. In deze afdeling wordt verstaan onder:
a. consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
b. handelaar: iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;
c. consumentenkoop: de overeenkomst bedoeld in artikel 5 lid 1 van Boek 7;
d. overeenkomst tot het verrichten van diensten: iedere andere overeenkomst dan een consumentenkoop, waarbij de handelaar zich jegens de consument verbindt een dienst te verrichten en de consument zich verbindt een prijs te betalen;
e. overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;
[...]”

46. Artikel 6:230m BW luidt, voor zover relevant, als volgt:

“1. Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand of een

²⁴ De bedenktijd is op 13 juni 2014 gewijzigd in 14 dagen, op grond van de Implementatiewet richtlijn consumentenrechten, Staatsblad 2014, nr. 140. Voor 13 juni 2014 gold er een bedenktijd van 7 werkdagen, op grond van artikel 7:46d, lid 1 BW (oud).

²⁵ Publicatieblad Nr. L 304, 22.11.2011, p. 64–88.

Besluit Openbaar

18/84

overeenkomst buiten de verkoopruijnte, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

a. de voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten, in de mate waarin dit gezien de gebruikte drager en de zaken of diensten passend is;

[...]

e. de totale prijs van de zaken of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van de zaak of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten, of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn. In het geval van een overeenkomst voor onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringperiode.

[...]

g. de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt de zaak af te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelingsbeleid van de handelaar;

h. wanneer een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 230o, alsmede het modelformulier voor ontbinding opgenomen in bijlage I, deel B, van de richtlijn;

j. ingeval de consument zijn recht van ontbinding uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel 230t lid 3 of artikel 230v lid 8 heeft gedaan, dat de consument de handelaar diens redelijke kosten vergoedt overeenkomstig 230s lid 4;

[...]"

47. Artikel 6:230o BW luidt, voor zover relevant, als volgt:

"1. De consument kan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopruijnte zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken, na:

a. bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten: de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten;

[...]

2. Indien niet aan de in artikel 230m lid 1, onderdeel h, gestelde eisen is voldaan wordt de in het vorige lid bedoelde termijn verlengd met de tijd die is verstreken vanaf het tijdstip, bedoeld in het vorige lid, tot het moment waarop alle ontbrekende gegevens alsnog op de voorgeschreven wijze aan de consument zijn verstrekt, doch met ten hoogste twaalf maanden.

3. De consument oefent het in lid 1 bedoelde recht uit door binnen de in dat lid gestelde termijn het ingevulde modelformulier voor ontbinding, bedoeld in bijlage I deel B van de richtlijn, te zenden of een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen aan de handelaar.

4. Brengt de consument op elektronische wijze via de website van de handelaar een verklaring tot ontbinding uit, dan bevestigt de handelaar onverwijld op een duurzame gegevensdrager de ontvangst van deze verklaring.

Besluit Openbaar

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

48. Artikel 6:230s BW luidt, voor zover relevant, als volgt:

[...]

4. *Bij uitoefening van het recht van ontbinding na een verzoek overeenkomstig artikel 230t lid 3 of artikel 230v lid 8 is de consument de handelaar een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de handelaar is nagekomen op het moment van uitoefening van het hiervoor bedoelde recht, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis. Het evenredige bedrag dat de consument aan de handelaar moet betalen, wordt berekend op grond van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst. Als de totale prijs excessief is, wordt het evenredige bedrag berekend op basis van de marktwaarde van het gedeelte van de overeenkomst dat is uitgevoerd.*

5. *De consument draagt geen kosten voor:*

a. *de uitvoering van diensten, of de levering van water, gas of elektriciteit, wanneer deze niet in beperkte volumes of in een bepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, of van stadsverwarming, die geheel of gedeeltelijk tijdens de ontbindingstermijn zijn verleend, indien:*

1°. *de handelaar heeft nagelaten de informatie overeenkomstig artikel 230m lid 1, onderdeel h of j, te verstrekken; of*

2°. *de consument er niet overeenkomstig artikel 230t lid 3 of artikel 230v lid 8 uitdrukkelijk om heeft verzocht met de uitvoering van de dienst tijdens de ontbindingstermijn te beginnen;*

[...]

6. *De consument is niet aansprakelijk noch enige kosten verschuldigd door de uitoefening van zijn recht van ontbinding, onverminderd het bepaalde in lid 3, alsmede artikel 230r lid 3."*

49. Artikel 6:230v, achtste lid, BW luidt:

"Nakoming van een overeenkomst op afstand tot het verrichten van een dienst (...) geschiedt tijdens de ontbindingstermijn slechts op uitdrukkelijk verzoek van de consument."

7.3 Algemene voorwaarden

50. Op grond van Richtlijn 93/13/EEG van 21 april 1993 (hierna: Richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten)²⁶ zijn consumenten beschermd tegen oneerlijke bedingen in de algemene voorwaarden van consumentenovereenkomsten. De richtlijn is geïmplementeerd in Boek 6, Titel 5, Afdeling 3, BW ("Algemene voorwaarden").

51. Artikel 6:231 BW luidt:

"In deze afdeling wordt verstaan onder:

a. *algemene voorwaarden: een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de*

²⁶ Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, PbEG L 95.

Besluit Openbaar

prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd;

b. gebruiker: degene die algemene voorwaarden in een overeenkomst gebruikt;

c. wederpartij: degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de gelding van algemene voorwaarden heeft aanvaard.”

52. Artikel 6:233 BW luidt:

“Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar

a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; of

b. indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.”

53. Artikel 6:236, onder j, BW luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt als onredelijk bezwarend aangemerkt een in de algemene voorwaarden voorkomend beding

[...]

j. dat in geval van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van zaken, elektriciteit, warmte en koude daaronder begrepen en dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften niet daaronder begrepen, of tot het geregeld doen van verrichtingen, leidt tot stilzwijgende verlenging of vernieuwing in een overeenkomst voor bepaalde duur, dan wel tot een stilzwijgende voortzetting in een overeenkomst voor onbepaalde duur zonder dat de wederpartij de bevoegdheid heeft om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand

[...];”

54. Artikel 6:237, aanhef en onder k, BW luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn een in de algemene voorwaarden voorkomend beding

[...]

k. dat voor een overeenkomst als bedoeld in artikel 236 onder j of p respectievelijk q een duur bepaalt van meer dan een jaar, tenzij de wederpartij na een jaar de bevoegdheid heeft de overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand

[...];”

7.4 Bevoegdheid ACM

55. Artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc luidt:

“In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

Besluit Openbaar

f. inbreuk: elke overtreding van een wettelijke bepaling als bedoeld in de bijlage bij deze wet, welke schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten;”

56. Artikel 2.2 Whc luidt:

“De Autoriteit Consument en Markt is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij deze wet. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of intracommunautaire inbreuk betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.”

57. Uit artikel 2.2 Whc en onderdeel a van de bijlage bij de Whc volgt dat ACM is aangegeven toezicht te houden op de naleving van, onder meer, artikel 8.8 Whc, dat luidt:

“Het is een handelaar als bedoeld in artikel 193a, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk wetboek niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van dat boek.”

58. ACM houdt tevens sinds 1 augustus 2014 toezicht op naleving van artikel 8.3 Whc, dat luidt:²⁷

“Degene die algemene voorwaarden gebruikt in een overeenkomst met een consument, bindt die consument niet aan een beding indien dat beding vernietigbaar is volgens afdeling 3 van titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.”

Tenslotte is na inwerkingtreding van de implementatiewet richtlijn consumentenrechten, op 13 juni 2014, artikel 8.2a Whc van toepassing.²⁸ Dit artikel luidt:

“1. Een handelaar als bedoeld in artikel 230g, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, die een overeenkomst aangaat waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, neemt de bepalingen van die afdeling in acht.

2. Indien een overeenkomst waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, tot stand komt via een andere persoon, handelend in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, die daarbij optreedt namens of voor rekening van een handelaar, neemt ook die andere persoon de bepalingen van die afdeling in acht.

²⁷ Wet van 25 juni 2014 tot wijziging van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt en enige andere wetten in verband met de stroomlijning van het door de Autoriteit Consument en Markt te houden markttoezicht.

²⁸ Wet van 12 maart 2014 tot wijziging van de Boeken 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten in verband met de implementatie van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PbEU L 304/64) (Implementatiewet richtlijn consumentenrechten).

Besluit Openbaar

3. Het eerste en tweede lid zijn van overeenkomstige toepassing voordat de consument is gebonden aan een overeenkomst, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod.”

59. ACM kan handhavend optreden als sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. Op grond van artikel 2.9 Whc kan ACM, indien zij van oordeel is dat er sprake is van een overtreding, een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen.

8. Juridische beoordeling

60. Artikel 8.2a Whc bepaalt dat een handelaar als bedoeld in artikel 230g, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 BW, die een overeenkomst aangaat waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 BW²⁹ van toepassing is, de bepalingen van die afdeling in acht neemt.
61. Artikel 8.3 Whc bepaalt dat degene die algemene voorwaarden gebruikt in een overeenkomst met een consument, die consument niet aan een beding bindt indien dat beding vernietigbaar is volgens afdeling 3 van titel 5 van Boek 6 BW³⁰.
62. Artikel 8.8 Whc bepaalt dat het een handelaar als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, onder b, BW niet is toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 BW.
63. Het begrip handelaar is in artikel 6:193a, eerste lid, BW gedefinieerd als *“(een) natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt”* en in artikel 6:230g, eerste lid, onderdeel b, BW als *“iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt”*.
64. Het begrip consument is in artikel 8.1, tweede lid, onder a, Whc en artikel 6:193a, eerste lid, BW gedefinieerd als *“(een) natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf”* en in artikel 230g, eerste lid, onderdeel b, BW als *“iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen”*. De klanten van Financial Media B.V. en Huurbegeleiding B.V. vallen binnen deze definitie van het begrip consument.
65. Het begrip handelspraktijk is artikel 6:193a, eerste lid, BW gedefinieerd als *‘iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar die rechtstreeks verband houdt met verkoopbevordering, verkoop of levering van van een product aan consumenten’*.

²⁹ Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bevat bepalingen betreffende overeenkomsten tussen handelaren en consumenten.

³⁰ Afdeling 3 van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bevat bepalingen betreffende algemene voorwaarden.

Besluit Openbaar

23/84

66. Uit het hiervoor weergegeven feitencomplex³¹ blijkt dat de rechtspersonen Financial Media B.V. en Huurbegeleiding B.V., handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, via de websites 'huurwoningen.nl' respectievelijk 'huurbegeleiding.nl' consumenten benaderden voor aanmelding of registratie dan wel hen telefonisch benaderden met een aanbod voor een 'akte van cessie'. Consumenten gingen een overeenkomst aan met Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. Deze feiten zijn door Huurbegeleiding c.s. ook niet betwist. De rechtspersonen Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. kunnen daarom elk worden aangemerkt als handelaar in de zin van artikel 8.2a Whc en artikel 8.8 Whc. Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. zijn daarnaast aan te merken als degenen die algemene voorwaarden gebruiken in een overeenkomst met een consument. Ten slotte valt hun handelwijze onder het begrip handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, BW.

8.1 Misleidende omissies prijs en wijze van betaling van de dienstverlening en de akte van cessie van Huurbegeleiding B.V.

67. Deze paragraaf heeft betrekking op het telefonische aanbod dat Huurbegeleiding B.V. aan consumenten deed inhoudende dienstverlening op het gebied van woongerelateerde kwesties en een akte van cessie. Indien consumenten aangaven geïnteresseerd te zijn in het aanbod, werd een terugbelafsprake met die consumenten gemaakt. Tijdens dit tweede telefoongesprek werd de akte van cessie, met een document ter toelichting, per mailbericht aan consumenten toegestuurd en werd hun gevraagd of zij de akte direct digitaal wilden ondertekenen. Huurbegeleiding B.V. deelde aan consumenten mee dat zij door middel van de akte van cessie vorderingen op hun werkgever cedeerden aan toekomstige verhuurders ter voldoening van eventuele achterstallige huurpenningen om zo sneller in aanmerking te kunnen komen voor een huurwoning.
68. Zoals hiervoor is vermeld³², valt het voorgaande onder het begrip handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder d, BW. In deze paragraaf zal worden aangetoond dat Huurbegeleiding B.V. in deze handelspraktijk in strijd met artikel 6:193d, derde lid, BW, van 12 augustus 2013 tot en met 28 maart 2014 en van 24 juni tot en met 25 augustus 2014³³ verzuimd heeft om consumenten op een tijdige, duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie te verstrekken over de prijs van haar dienstverlening en de door haar digitaal toegezonden akte van cessie, alsook over de wijze van betaling van die prijs.
69. De prijs en de wijze van betaling vallen onder het begrip essentiële informatie als bedoeld in artikel 6:193d, derde lid, BW. Dit volgt uit artikel 6:193e, aanhef en onder c en d, BW.³⁴ Wat betreft de prijs van het door Huurbegeleiding B.V. gedane aanbod is het evident dat het essentiële informatie betreft. Immers, dit is de van de consument verwachte tegenprestatie in

³¹ Zie hoofdstuk 5.

³² Randnummer 67.

³³ In het navolgende wordt nader toegelicht dat het gaat om deze periodes.

³⁴ Overigens volgt dit ook, indien geen sprake van een uitnodiging tot aankoop zou zijn, uit artikel 6:193f, aanhef en onder b, juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder e en g, BW.

Besluit Openbaar

ruil voor de dienstverlening en de akte van cessie die Huurbegeleiding B.V. aanbiedt. Zonder deze informatie kan van een geïnformeerd besluit over dit aanbod geen sprake zijn.

70. Ook de informatie over de wijze van betaling van de prijs moet in dit geval als essentieel worden aangemerkt. Het via de inkomensverstrekker van de consument incasseren van aan een dienstverlener verschuldigde bedragen is niet gangbaar in de marktpraktijk van telefonische verkoop. Gangbare betaalwijzen bij telefonische verkoop zijn bijvoorbeeld het achteraf toesturen van een factuur of via een elektronische machtiging voor een incasso om het geld van de rekening van de consument af te schrijven. De door Huurbegeleiding B.V. gehanteerde betaalwijze is nadelig voor de consument, reeds omdat een derde partij bij de transactie wordt betrokken. Bovendien kan het voor een consument bijzonder negatieve gevolgen hebben, indien hij onvoldoende wordt geïnformeerd en daardoor voor hem onverwacht een deel van zijn maandelijks inkomen wegvalt. Gelet hierop was het essentieel dat Huurbegeleiding B.V. consumenten over het incasseren bij de inkomensverstrekker – ook indien dit uitsluitend plaatsvindt bij niet-betaling van het verschuldigde bedrag zoals in de laatste fase van de handelspraktijk van Huurbegeleiding B.V. gebeurde – tijdig, duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig informeerde.
71. Dit is echter niet gebeurd, zoals uit het onderstaande zal blijken. De werkwijze van Huurbegeleiding B.V. is in de pleegperiode een aantal maal gewijzigd. Ook de akte van cessie is meermalen van naam veranderd en van inhoud gewijzigd, waarbij de strekking van de akte overigens grotendeels gelijk is gebleven. Eerst wordt hierna daarom een overzicht gegeven van deze wijzigingen, voor zover deze van belang zijn voor de onderhavige overtreding. Er zijn drie verschillende periodes te onderscheiden.

Periode 1: 12 augustus 2013³⁵ tot en met eind januari 2014³⁶

72. In deze periode werden consumenten die zich hadden ingeschreven op verschillende websites, waaronder huurwoningen.nl, telefonisch door Huurbegeleiding B.V. benaderd. Huurbegeleiding B.V. belde consumenten onder verschillende namen, afhankelijk van de website waarop de consumenten zich hadden aangemeld. Deze telefoongesprekken werden door Huurbegeleiding B.V. niet opgenomen. De aan consumenten in rekening gebrachte kosten bedroegen in deze periode EUR 490, bestaande uit eenmalig EUR 395 en jaarlijkse EUR 95 beheerkosten. Dit bedrag werd door Huurbegeleiding B.V. direct na het tekenen van de akte van cessie door middel van loonbeslag bij de inkomensverstrekker van de betreffende consument geïncasseerd.
73. De door Huurbegeleiding B.V. aan consumenten digitaal toegezonden akte van cessie werd 'huurakte' genoemd. Bij de huurakte zaten begeleidende documenten, die consumenten eveneens moesten ondertekenen. Tot ongeveer september 2013 ging het om twee begeleidende documenten met de titels 'Aanvraagformulier huurakte' en 'Opdracht tot

³⁵ De datum van de eerste ondertekende akte van cessie die ACM heeft aangetroffen, zie dossierstuk 50, bijlage 49.

³⁶ De laatste aangetroffen akte van cessie die ertoe strekt dat Huurbegeleiding B.V. EUR 490 bij de werkgever van de consument kan incasseren, is van 20 januari 2014. Zie Dossierstuk 50, bijlage 76.

Besluit Openbaar

25/84

dienstverlening ten behoeve van'.³⁷ Vanaf september 2013 werd nog maar één begeleidend document met de titel 'Definitie en voorwaarden van de huurakte' meegestuurd.³⁸

74. De akte van cessie zelf bestaat uit één pagina. Allereerst zijn hierop de gegevens van de consument vermeld. Vervolgens staat op dit document dat in aanmerking wordt genomen dat de consument, in dit document genaamd 'cedent', EUR 490 verschuldigd is aan Huurbegeleiding B.V. en dat die consument tevens een vordering heeft op een inkomensverstrekker, waarna de gegevens van die inkomensverstrekker zijn vermeld. Dan is vermeld dat de consument bereid is vorderingen op die inkomensvertrekker over te dragen aan Huurbegeleiding B.V. Vervolgens staan er vier artikelen die, samengevat weergegeven, ertoe strekken dat de consument Huurbegeleiding B.V. en toekomstige verhuurders het recht geeft om voormelde EUR 490 respectievelijk achterstallige huurpenningen bij de inkomensverstrekker te incasseren. Tot slot is er ruimte voor ondertekening door Huurbegeleiding B.V. en de consument.

Periode 2: eind januari 2014³⁹ tot en met 28 maart 2014⁴⁰

75. Vanaf 27 januari 2014 belde Huurbegeleiding B.V. nog altijd consumenten die zich hadden ingeschreven op verschillende websites, waaronder huurwoningen.nl. Op 27 februari 2014 kwam daar ook de website spoedigwonen.nl bij. Vanaf 21 maart 2014 werden de telefoongesprekken door Huurbegeleiding B.V. opgenomen. De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de vorige periode zijn dat, in ieder geval op papier⁴¹, het door consumenten aan Huurbegeleiding B.V. verschuldigde bedrag is verhoogd van EUR 490 naar EUR 850. In aktes van cessie van na eind januari 2014 werd dit bedrag uitgesplitst in EUR 702 voor aan de consument verstrekte diensten betreffende opmaak, beheer en uitvoering huurakte, en EUR 142 voor de behandelingskosten van de akte van cessie. Een andere belangrijke wijziging is dat het aan Huurbegeleiding B.V. verschuldigde bedrag niet meer direct middels loonbeslag werd geïncasseerd. Consumenten kregen de mogelijkheid om dit bedrag in maandelijkse termijnen van EUR 29,50 te betalen. Wel was er, volgens Huurbegeleiding B.V., in het geval van een betalingsachterstand de mogelijkheid om haar honorarium alsnog bij de inkomensverstrekker te incasseren.
76. De begeleidende documenten waren anders dan in de eerste periode. Eind januari 2014 bestond het begeleidende document uit één pagina met de titel 'Dienstverleningsdocument Woondirect BV'.⁴² Na eind januari 2014 waren er weer twee begeleidende documenten. Het eerste document had de titel 'aanvraagformulier woonruimte' en het tweede 'volmacht inzake aanvraag woonruimte'.⁴³ De tekst van de akte van cessie is in vergelijking met

³⁷ Zie voorbeelden van deze documenten in bijvoorbeeld bijlages 43 tot en met 47 bij dossierstuk 50.

³⁸ Zie een voorbeeld van dit document in bijvoorbeeld bijlage 48 bij dossierstuk 50.

³⁹ De datum van de eerste ondertekende akte van cessie die ACM heeft aangetroffen, waarin de prijs is verhoogd naar € 850, is van 27 januari 2014, zie dossierstuk 50, bijlage 137.

⁴⁰ De datum van de laatste aangetroffen akte van cessie met een prijs van EUR 850, zie Dossierstuk 50, bijlage 87V.

⁴¹ In de opgenomen telefoongesprekken in deze periode werd soms nog het 'oude' aanbod van € 490 gedaan.

⁴² Zie bijvoorbeeld bijlage 157 bij dossierstuk 50.

⁴³ Zie bijvoorbeeld bijlage 81 bij dossierstuk 50.

Besluit Openbaar

periode 1 in zoverre veranderd dat volgens de akte Huurbegeleiding B.V. uitsluitend nog bij een betalingsachterstand loonbeslag bij consumenten kan leggen om haar (inmiddels gewijzigde) honorarium te incasseren. Voor het overige is de akte, voor zover relevant, niet gewijzigd.

Periode 3: 24 juni 2014⁴⁴ tot en met 25 augustus 2014⁴⁵

77. In deze periode belt Huurbegeleiding B.V. uitsluitend nog consumenten die zich op haar website huurbegeleiding.nl hebben aangemeld voor hulp bij het zoeken naar een huurwoning. Deze consumenten hebben, anders dan in de vorige twee periodes, dan al een dienstverleningsovereenkomst voor twee jaar met Huurbegeleiding B.V. afgesloten. De door Huurbegeleiding B.V. in rekening gebrachte prijs voor deze dienstverlening is EUR 478,80 of EUR 19,95 per maand gedurende twee jaar. In het telefoongesprek werd aan de consumenten ter aanvulling op de dienstverleningsovereenkomst een akte van cessie aangeboden met een begeleidend document.
78. Het begeleidend document heeft de titel 'Aanvraagformulier woonruimte'. In dit document staan voornamelijk de persoons- en inkomensgegevens van de consument. In de akte van cessie is net als in de tweede periode vermeld dat Huurbegeleiding B.V. het recht heeft om bij een betalingsachterstand haar honorarium bij de inkomensverstrekker van de consument te incasseren. Volgens deze akte is deze prijs EUR 478,80, te vermeerderen met de behandelingskosten van de akte van cessie ad EUR 78,50, in totaal EUR 557,30. Voor het overige zijn er voor de onderhavige overtreding geen relevante verschillen met de eerdere akte van cessie.

26/84

Bewijsmiddelen

Belscripts en telefoongesprekken

79. Uit de bij Huurbegeleiding B.V. aangetroffen telefoongesprekken blijkt dat Huurbegeleiding B.V. binnen de hiervoor weergegeven periodes consumenten niet tijdig, duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig over de prijs en wijze van betaling heeft geïnformeerd. Er zijn onder meer telefoongesprekken aangetroffen die zijn gevoerd in periode 2 en 3. Voordien werden door Huurbegeleiding B.V. geen telefoongesprekken opgenomen, zodat er geen telefoongesprekken in periode 1 zijn aangetroffen.⁴⁶ Wel blijkt uit ander bewijs dat Huurbegeleiding in periode 1 consumenten onvoldoende informeerde over de prijs en de wijze van betaling, onder meer uit een aangetroffen belscript.

⁴⁴ De datum van het eerste Huurbegeleiding B.V. document, bijlage 276 bij dossierstuk 50.

⁴⁵ De datum van de tweede mystery call van een toezichhoudende ambtenaar van ACM, waarbij door de medewerker van Huurbegeleiding B.V. onvoldoende informatie werd gegeven.

⁴⁶ Zie nr. 248 van het onderzoeksrapport.

Besluit Openbaar

27/84

80. Voormeld bescrypt is aangetroffen in een e-mailbericht van een van de medewerkers van Huurbegeleiding B.V. van 9 januari 2014⁴⁷. Het is een bescrypt dat de betreffende medewerkster van haar privé-e-mailaccount naar haar werkaccount heeft gestuurd.
81. In dit bescrypt is over de akte van cessie het volgende vermeld:
“In dit document gaan we u toetsen op 3 punten:
1) Of u inderdaad werkzaam bent voor de werkgever die u aangeeft
2) of u een minimale bestedingsruimte heeft van € 490,- (dit is conform de gemiddelde maandhuur in Nederland)
3) Of u loonbeslagen heeft op u salaris, als dit het geval is dan kunnen we niet meer waarborgen aan de verhuurder dat u betrouwbaar bent.”
Dat de ondertekening van de akte tot gevolg heeft dat de consument € 490 aan Huurbegeleiding B.V. is verschuldigd en dat dit direct bij de inkomensverstrekker wordt geïncasseerd, wordt nergens vermeld. Volgens het bescrypt wordt slechts 'getoetst of er een minimale bestedingsruimte is van € 490'. Hieruit konden consumenten niet afleiden dat dit bedrag hun ook daadwerkelijk in rekening zou worden gebracht.
82. Dat dit bescrypt in periode 1 ook daadwerkelijk is gebruikt, blijkt uit de bij Huurbegeleiding B.V. aangetroffen correspondentie. Zo worden in een e-mailbericht van een consument van 14 december 2013⁴⁸, waarin het betreffende telefoongesprek wordt weergegeven, letterlijk de drie toetsingspunten genoemd die ook in het bescrypt worden genoemd. In een ander e-mailbericht van Huurbegeleiding B.V. zelf van 2 december 2013⁴⁹, geschreven door een andere medewerker dan degene die het bescrypt naar haar werkaccount had gestuurd, worden deze punten ook vrijwel letterlijk herhaald. Er moet dan ook vanuit worden gegaan dat dit bescrypt in de gesprekken in periode 1 werd gevolgd, waardoor aan consumenten onvoldoende informatie over de prijs en de wijze van betaling werd gegeven.
83. De opgenomen telefoongesprekken die bij Huurbegeleiding B.V. zijn aangetroffen, zien zoals hiervoor vermeld op de periodes 2 en 3. Volgens het verslag van ambtshandelingen van 1 mei 2015⁵⁰ betreft het in totaal 5.014 opgenomen telefoongesprekken, waarvan er willekeurig 310 door de toezichthouders zijn beluisterd. In de tabel 'overzicht beluisterde gesprekken – spoedigwonen'⁵¹ is een overzicht gegeven van al deze gesprekken. Per beluisterd gesprek is hierin een korte beschrijving van de inhoud en onderwerp van het gesprek gemaakt en ook in hoeverre in dat gesprek wordt genoemd wat de prijs is van het aangeboden en dat Huurbegeleiding B.V. de mogelijkheid heeft om bij een betalingsachterstand rechtstreeks bij de werkgever te incasseren.
84. Van de 310 gesprekken zijn er 62⁵² namens Spoedigwonen in periode 2 gevoerd. In het onderzoeksrapport zijn deze gesprekken onderverdeeld in drie typen gesprekken. Type 1

⁴⁷ Bijlage 223 bij dossierstuk 50.

⁴⁸ Bijlage 210 bij dossierstuk 50.

⁴⁹ Bijlage 226 bij dossierstuk 50.

⁵⁰ Zie dossierstuk 40.

⁵¹ Bijlage bij dossierstuk 40, dvd 1.

⁵² In het onderzoeksrapport wordt een aantal van 65 genoemd, maar uit de tabel 'overzicht beluisterde gesprekken – spoedigwonen', bijlage bij dossierstuk 40, blijkt dat er drie dubbele gesprekken tussen zitten (nrs. 45-55, 3-56 en 22-64).

Besluit Openbaar

betreft gesprekken waarin de consument voor het eerst hoort over de akte van cessie en type 2 betreft gesprekken waarin de consument werd teruggebeld om de akte te ondertekenen. De overige gesprekken, 22 in totaal, zijn als type 3 aangemerkt en worden in dit verband buiten beschouwing gelaten, omdat in deze gesprekken om verschillende redenen niet wordt overgegaan tot het aanbieden van dienstverlening of het borgstellingsdocument.

85. In de type 1- en type 2-gesprekken is dit echter wel het geval. Zoals kan worden afgeleid uit voormelde tabel 'overzicht beluisterde gesprekken – spoedigwonen' en de woordelijke uitwerking van een aantal van deze gesprekken⁵³, wordt in geen van deze type 1- en type 2-gesprekken duidelijk uitgelegd dat:
- consumenten in ruil voor de door Huurbegeleiding B.V. geboden dienstverlening en de akte van cessie EUR 29,50 per maand gedurende twee jaar moeten betalen, dat wil zeggen EUR 708 in totaal; en dat
 - Huurbegeleiding B.V. in het geval er een betalingsachterstand ontstaat het recht heeft om die EUR 708 rechtstreeks bij de inkomensverstrekker te incasseren, vermeerderd met EUR 142 voor de akte van cessie.
86. Wat betreft periode 3 is een bescrypt⁵⁴ aangetroffen dat in deze periode werd gebruikt. Dat dit bescrypt in die periode daadwerkelijk is gebruikt, blijkt uit verklaringen van een medewerker van Huurbegeleiding B.V. die tijdens het bedrijfsbezoek is gehoord.⁵⁵
87. Het bescrypt begint met een verwijzing naar de aanmelding van de consument op de website huurbegeleiding.nl. Daarna volgt een verzoek aan de consument om de aanmeldgegevens te controleren. Dan wordt de consument verzocht om de akte van cessie te ondertekenen om zo 'eerder in aanmerking te komen voor een huurwoning en gevrijwaard te blijven van gerechtelijke incassokosten'. In dit bescrypt is nergens vermeld dat Huurbegeleiding B.V. in het geval er een betalingsachterstand ontstaat, het recht heeft om de € 478,80⁵⁶ rechtstreeks bij de inkomensverstrekker te incasseren, vermeerderd met € 78,50 voor de akte van cessie.
88. Voorts zijn van de voormelde 310 willekeurig gekozen telefoongesprekken 204 gesprekken namens Huurbegeleiding B.V. in periode 3 gevoerd. In de tabel 'overzicht beluisterde gesprekken – huurbegeleiding'⁵⁷ is een overzicht gegeven van al deze gesprekken. Per beluisterd gesprek is hierin een korte beschrijving van de inhoud en onderwerp van het gesprek gemaakt en ook in hoeverre in dat gesprek wordt genoemd wat de prijs is van het aangeboden en dat Huurbegeleiding B.V. de mogelijkheid heeft om bij een betalingsachterstand rechtstreeks bij de werkgever te incasseren. In het onderzoeksrapport zijn deze gesprekken onderverdeeld in vier typen gesprekken. Type 1 betreft gesprekken waarin de consument aangeeft te willen annuleren. In type 2-gesprekken wordt

28/84

⁵⁴ Bijlages 298 tot en met 302 bij dossierstuk 50.

⁵⁵ Zie blz. 5 van dossierstuk 13.

⁵⁶ 24 x € 19,95.

⁵⁷ Bijlage bij dossierstuk 40, dvd 1.

Besluit Openbaar

consumenten om ontbrekende gegevens gevraagd. Type 3 betreft gesprekken waarin de consument wordt geïnformeerd over het huurbegeleidingsdocument en dit document digitaal krijgt toegezonden om digitaal te ondertekenen. Type 4-gesprekken zijn de overige gesprekken, waarin bijvoorbeeld een voice-mail wordt ingesproken met het verzoek terug te bellen.

89. Van deze gesprekken worden de type 1, 2 en 4-gesprekken, 145 in totaal, niet als bewijs voor de overtredingen aangemerkt, omdat deze gesprekken niet gericht zijn op het laten ondertekenen van het huurbegeleidingsdocument.
90. In de type 3-gesprekken is dit echter wel het geval. Zoals kan worden afgeleid uit voormelde tabel 'overzicht beluisterde gesprekken – huurbegeleiding' en de woordelijke uitwerking van een aantal van deze gesprekken⁵⁸, wordt in geen van deze type 3-gesprekken duidelijk uitgelegd dat Huurbegeleiding B.V. in het geval er een betalingsachterstand ontstaat het recht heeft om de EUR 478,80 rechtstreeks bij de inkomensverstrekker te incasseren, vermeerderd met EUR 78,50 voor de akte van cessie.

Mystery calls

91. Een toezichthoudend ambtenaar van ACM heeft op 28 februari 2014 (periode 2), handelend in de hoedanigheid van consument, een telefoongesprek gevoerd met een medewerker van Huurbegeleiding B.V. over het borgstellingsdocument.⁵⁹ In dit gesprek vertelde deze medewerker aan de toezichthoudend ambtenaar weliswaar dat de kosten van dit document EUR 29,50 zijn, maar vermeldde hierbij niet dat dit bedrag maandelijks gedurende 24 maanden moet worden betaald, zodat de totale kosten EUR 850 zijn. Evenmin werd vermeld dat Huurbegeleiding B.V. deze kosten bij een betalingsachterstand rechtstreeks bij de inkomensverstrekker van de consument kan incasseren.
92. Op 25 augustus 2014 (in periode 3) heeft een toezichthoudend ambtenaar van ACM, handelend in de hoedanigheid van consument, zich ingeschreven op huurbegeleiding.nl en naar aanleiding daarvan een telefoongesprek gevoerd met een medewerker van Huurbegeleiding B.V. over het borgstellingsdocument. In dit gesprek vertelde deze medewerker aan de toezichthoudend ambtenaar, samengevat weergegeven, dat een consument met dit document eerder in aanmerking kan komen voor een woning. Aan het document zouden volgens de medewerker geen extra kosten verbonden zijn bovenop de EUR 19,95 per maand die de consument al moet betalen voor de aanmelding op de website huurbegeleiding.nl. Tijdens het gesprek werd niet vermeld dat Huurbegeleiding B.V. deze kosten bij een betalingsachterstand direct bij de inkomensverstrekker van de consument kan incasseren.

Aktes van cessie en begeleidende documenten

⁵⁸ Bijlagen bij dossierstuk 40.

⁵⁹ Dossierstuk 5.

Besluit Openbaar

30/84

93. ACM is van oordeel dat in geen van de gebruikte aktes van cessie en de begeleidende documenten voldoende duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig informatie wordt gegeven over de prijs van het aanbod van Huurbegeleiding B.V. en de wijze van betaling van het verschuldigde bedrag.
94. De begeleidende documenten bevatten veel tekst, met name over de gegevens van de betreffende consument en de volgens Huurbegeleiding B.V. toegevoegde waarde en de voordelen van de akte van cessie, zonder dat op overzichtelijke wijze informatie wordt verstrekt over de prijs en de wijze van betaling.
95. Zo is in het begeleidende document getiteld "Definitie en voorwaarden van de huurakte", dat het grootste gedeelte van periode 1 werd gehanteerd, weliswaar vermeld dat EUR 490 in rekening zal worden gebracht, maar tevens dat dit zal gebeuren 'ter controle van uw liquiditeit en werkgeversrelatie'. Hiermee wordt de indruk gewekt dat slechts getoetst zal worden of de door de consument opgegeven inkomensverstrekker juist is en of het mogelijk is dat via die inkomensverstrekker EUR 490 zou kunnen worden geïncasseerd in het geval van een huurachterstand. Deze indruk wordt versterkt door de volzin verderop op de pagina van dit begeleidende document: "*De huurakte zal, conform Artikel 2, alleen geactiveerd worden bij een eventuele huurachterstand.*" Bovendien is het begeleidende document dermate onduidelijk opgesteld dat bij consumenten ook de verwachting kan worden gewekt dat er eerst bij een huurachterstand nog een apart document gaat worden opgesteld.⁶⁰
96. Ook de andere begeleidende documenten worden in dit verband onvoldoende duidelijk geacht. In geen van deze documenten wordt uitgelegd dat de consumenten door ondertekening van de akte van cessie Huurbegeleiding B.V. het recht geeft om, in de periodes 2 en 3 na niet-betaling, haar honorarium rechtstreeks bij de inkomensverstrekker te incasseren. Voor zover al in sommige van deze documenten de prijs is genoemd van de door Huurbegeleiding B.V. genoemde dienstverlening, gebeurt dit niet overzichtelijk genoeg en op een te laat moment in het verkoopproces.
97. Ook voor de gebruikte aktes van cessie geldt dat de informatie over de prijs en de wijze van betaling van de dienstverlening en de akte zelf hierin op een onvoldoende duidelijke manier verwerkt zijn. Allereerst is de opmaak van alle aktes zeer onoverzichtelijk doordat het gebruikte lettertype klein is en het een zeer dichtbedrukte pagina betreft. Voorts is de formulering van de volzinnen in de aktes complex en bevat de tekst veel juridisch jargon. Het is voor een juridisch geschoold persoon al niet gemakkelijk om deze tekst te lezen, laat staan dat het voor een gemiddelde consument duidelijk kon zijn waar deze aktes toe strekten.

Klachten en overige correspondentie

98. Uit de tijdens het bedrijfsbezoek bij Huurbegeleiding B.V. aangetroffen klachten en correspondentie betrekking hebbend op de informatievoorziening van Huurbegeleiding

⁶⁰ Zie ook r.o. 7 van de uitspraak van de rechtbank Amsterdam van 30 januari 2015, bijlage bij dossierstuk 29.

Besluit Openbaar

B.V.⁶¹ blijkt dat een groot aantal klanten bij Huurbegeleiding B.V. hebben aangegeven dat die informatievoorziening niet duidelijk was. Vrijwel al deze klachten hebben betrekking op periode 1.

99. Deze klanten hebben vrijwel allemaal dezelfde klacht, namelijk dat hun tijdens de telefoongesprekken niet is gemeld dat het digitaal ondertekenen van de akte van cessie kosten met zich zou brengen. Zij stellen te zijn voorgespiegeld dat deze akte slechts in werking zou treden in het geval van een huurachterstand. Velen geven aan dat zij tijdens de telefoongesprekken uitdrukkelijk hebben gevraagd of er kosten aan de akte verbonden waren en dat hierop door de medewerker van Huurbegeleiding B.V. ontkennend is geantwoord.⁶² Voorts wijst ACM op een brief van Huurbegeleiding B.V. van 11 november 2013 aan een consument⁶³. De brief vormt een reactie op een klant die kennelijk ook heeft geklaagd dat haar niet is gemeld dat de huurakte EUR 490 kost. In de brief antwoordt Huurbegeleiding B.V. haar dat in het telefoongesprek aan haar is gemeld dat er een 'toetsing' gaat plaatsvinden om te zien of er een bestedingsruimte is van EUR 490 en dat in het telefoongesprek terecht negatief is geantwoord op de vraag of de consument 'extra' voor het document moest betalen. Het is echter alleszins begrijpelijk dat het de betreffende consument niet duidelijk was dat het ondertekenen van de akte kosten met zich zou brengen, nu een 'toetsing van bestedingsruimte' niet hetzelfde is als het inhouden van een bepaald bedrag. Dit is onduidelijke communicatie van Huurbegeleiding B.V. over het door haar gedane aanbod, waarin niet duidelijk alle voor consumenten essentiële informatie wordt gegeven.
100. In de randnummers 103 en 104 van het rapport zijn enkele van deze klanten geciteerd. Hiermee wordt geen eenzijdig beeld geschetst, zoals Huurbegeleiding c.s. in haar zienswijze stelt.⁶⁴ Het gaat erom dat klanten wat betreft de prijs en wijze van betaling niet voldoende zijn geïnformeerd en dat dit door de bij Huurbegeleiding B.V. binnengekomen klachten wordt onderschreven. Dat er mogelijk klanten zijn geciteerd die met enige inspanning (uiteindelijk) wel duidelijkheid hebben kunnen verkrijgen over de prijs en de wijze van betaling, neemt niet weg dat Huurbegeleiding B.V. hierover onvoldoende informatie heeft verschaft.
101. De bij Huurbegeleiding B.V. aangetroffen klachten en correspondentie worden voorts bevestigd door de tientallen klachten die bij het consumentenloket ConsuWijzer van ACM over Huurbegeleiding B.V. zijn binnengekomen.⁶⁵ ACM heeft aan tien van deze consumenten om een nadere toelichting verzocht. Vijf van deze consumenten hebben aan dit verzoek gehoor gegeven⁶⁶ en hun toelichtingen bevestigen dat Huurbegeleiding B.V. niet duidelijk is geweest over de prijs en wijze van betaling van haar aanbod.

Conclusie: overtreding artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, derde lid, BW

⁶¹ Bijlages 165 tot en met 273 bij dossierstuk 50.

⁶² Bijvoorbeeld de bijlages 196, 197, 198, 260, 263 van dossierstuk 50.

⁶³ Bijlage 192 van dossierstuk 50.

⁶⁴ Zie punt 79 e.v.

⁶⁵ Bijlage Woondirect signalen consument bij dossierstuk 20.

⁶⁶ Dossierstuk 33.

Besluit Openbaar

32/84

102. Gezien het voorgaande staat vast dat Huurbegeleiding B.V. van 12 augustus 2013 tot en met 28 maart 2014 en van 24 juni tot en met 25 augustus 2014 niet op een tijdige, duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie heeft verstrekt over de prijs van haar commerciële aanbod, alsook over de wijze van betaling van die prijs. Dit is informatie die maakt dat de gemiddelde consument een besluit tot acceptatie van het door Huurbegeleiding B.V. gedane aanbod neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen, hetgeen wordt bevestigd door klachten van vele consumenten dat als ze hadden geweten dat de akte van cessie EUR 490 kostte en dit rechtstreeks bij hun inkomensverstrekker zou worden geïncasseerd, zij die akte niet hadden ondertekend. Ook de omstandigheid dat bij een betalingsachterstand, zoals in periode 2 en 3, rechtstreeks bij de inkomensverstrekker kan worden geïncasseerd, is relevante informatie op basis waarvan de gemiddelde consument een ander besluit over het aanbod kan nemen. Een dergelijke manier van incasseren kan, zoals hiervoor is toegelicht⁶⁷, namelijk voor consumenten ingrijpend zijn. Er is geen grond om aan te nemen dat de gebruikte communicatiemediëraan in de weg stonden om wel deze essentiële informatie te verstrekken. Huurbegeleiding B.V. heeft dan ook in strijd gehandeld met het bepaalde in artikel 6:193d BW en daarmee artikel 8.8 Whc overtreden.

8.2 Misleidende omissies prijs en stilzwijgende verlenging van de overeenkomst op de website huurwoningen.nl

103. Zoals in randnummer 66 is beschreven valt de website huurwoningen.nl onder het begrip handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, BW. Op de website worden huurwoningen in Nederland met vermelding van de maandelijkse huurkosten aangeboden. Tijdens het onderzoek heeft ACM de website huurwoningen.nl in de periode van 21 februari 2014 tot en met 13 augustus 2014 op meerdere momenten bekeken en vastgelegd.⁶⁸ Getoetst is of alle essentiële informatie is verstrekt als bedoeld in artikel 6:193d jo. artikel 6:193e BW. In deze paragraaf gaat ACM na of er sprake is van een overtreding van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193d BW.
104. Op grond van artikel 6:193d, eerste lid, BW, is er sprake van een misleidende handelspraktijk indien er sprake is van een misleidende omissie. Op grond van artikel 6:193d, derde lid, BW is er sprake van een misleidende omissie wanneer essentiële informatie verborgen wordt gehouden of op een onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen dat hij anders niet had genomen.
105. Zoals in paragraaf 5.2 is omschreven heeft de consument, wanneer hij zijn gegevens op de website heeft ingevuld om in contact te willen komen met de verhuurder, een premium account afgesloten. Uit de inschrijfvoorwaarden blijkt dat de overeenkomst stilzwijgend wordt

⁶⁷ Rnr 70.

⁶⁸ Dossierstuk 44 en 56.

Besluit Openbaar

verlengd voor de duur van de contractperiode (artikel 3). De maandelijkse kosten bedragen EUR 19,95 (artikel 2).⁶⁹

106. ACM is van oordeel dat de informatie over de maandelijkse kosten en de stilzwijgende verlenging van de overeenkomst essentieel is als bedoeld in artikel 6:193d, derde lid, BW. Dit volgt uit artikel 6:193e, aanhef en onder a, BW.⁷⁰ Hoeveel de consument per maand moet betalen en hoe lang de overeenkomst loopt is van essentieel belang om een besluit te nemen over het zich wel of niet aanmelden op de website van huurwoningen.nl. Het verborgen houden of op een onduidelijke, onbegrijpelijke en dubbelzinnige wijze informatie hierover te verstrekken kan de besluitvorming van de gemiddelde consument beïnvloeden.
107. Op de website van huurwoningen.nl wordt de informatie over de maandelijkse kosten en de stilzwijgende verlenging van het contract niet eerder kenbaar gemaakt dan onder de link 'voorwaarden' op de pagina waarop de consument zijn gegevens kan invullen om in contact te komen met de verhuurder.
108. De informatie over de maandelijkse kosten en de stilzwijgende verlenging van het contract moet voor het sluiten van de overeenkomst op een duidelijke, begrijpelijke, ondubbelzinnige wijze worden verstrekt. De consument kan weliswaar na het klikken op de link 'voorwaarden' informatie over de maandelijkse kosten en de stilzwijgende verlenging van het contract raadplegen, maar het enkel opnemen van deze informatie onder de link 'voorwaarden' voldoet niet aan de vereisten zoals deze opgenomen zijn in artikel 6:193d, derde lid, BW. ACM is van oordeel dat deze informatie op deze manier wordt verborgen gehouden dan wel te laat wordt verstrekt.
109. Bovendien is ACM van oordeel dat de essentiële informatie over de maandelijkse kosten en de stilzwijgende verlenging die opgenomen is in de 'voorwaarden' onvoldoende duidelijk is voor de consument.⁷¹ Op basis van de voorwaarden is het niet duidelijk dat de consument een contract aangaat voor een periode van een maand en dat het contract vervolgens telkens stilzwijgend wordt verlengd met een maand. De consument is op basis van de informatie op de website in de veronderstelling dat hij na registratie in contact gebracht zou worden met de verhuurder en niet dat hij een contract aangaat voor een maand dat telkens stilzwijgend wordt verlengd met een maand. Uit de voorwaarden blijkt ook niet duidelijk wat de duur van het contract is. De duur van het contract wordt na een maand telkens stilzwijgend verlengd met een maand tot het einde van de contractperiode. Echter, hoe lang de contractperiode is, wordt in de voorwaarden niet vermeld.
110. ACM is van oordeel dat de informatie over de maandelijkse kosten en de stilzwijgende verlenging van het contract met telkens een maand ook niet uit de context van de website blijkt. Integendeel, op de startpagina van de website staat 'registreren en zoeken naar huurwoningen is volkomen kosteloos' en 'betaal geen bemiddelingskosten door particulier te

⁶⁹ Dossierstuk 1, 6, 7, 9 en 44.

⁷⁰ Overigens volgt dit ook, indien geen sprake is van een uitnodiging tot aankoop zou zijn, uit artikel 6:193f, aanhef en onder b, juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef, onder a en e, BW.

⁷¹ Cbb 25 augustus 2015, ECLI:NL:CBB:285

Besluit Openbaar

34/84

huren'. Op basis van deze informatie wordt de indruk gewekt dat de dienstverlening kosteloos is en dat deze slechts een maand zou duren.⁷²

111. Naast de algemene voorwaarden wordt na de registratiepagina de consument gevraagd zijn rekeningnummer in te vullen. Op deze pagina staat: '*vul uw gegevens hieronder in om zich in te schrijven. De maandbijdrage is slechts € 19,95 waarvoor u een maand lang onbeperkt kan reageren*'. Uit deze informatie blijkt evenmin voldoende duidelijk dat de contractperiode minimaal een maand is en dat deze vervolgens telkens stilzwijgend met een maand wordt verlengd. Evenmin blijkt uit deze informatie voldoende duidelijk dat de consument na de eerste maand vervolgens iedere maand EUR 19,95 verschuldigd is. De consument kan op basis van deze informatie in de veronderstelling zijn dat het om eenmalige kosten van EUR 19,95 gaat. De klachten van consumenten die ACM tijdens het bedrijfsbezoek op 2 september 2014 bij Huurbegeleiding B.V. heeft aangetroffen en de signalen die ConsuWijzer heeft ontvangen bevestigen het beeld dat de consument niet wist dat hij na registratie een contract is aangegaan met een duur van minimaal een maand en dat er vervolgens telkens stilzwijgend met een maand wordt verlengd en dat hij iedere maand EUR 19,95 verschuldigd is aan Financial Media B.V. Als hij het wel had geweten dan was hij de overeenkomst niet aangegaan.⁷³
112. De dienstverlening wordt op de website huurwoningen.nl aangeboden. ACM is van oordeel dat het gebruikte communicatiemedium, een website of –pagina op het internet, geschikt is om deze essentiële informatie over de maandelijkse kosten en de stilzwijgende verlenging van het contract op een duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze tijdig te verstrekken.

Conclusie: overtreding artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:163d, derde lid, BW

113. Gelet op het bovenstaande stelt ACM vast dat Financial Media B.V. artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, derde lid, BW in de periode van 21 februari 2014 tot en met 13 augustus 2014 heeft overtreden omdat zij verborgen dan wel te laat dan wel op een onduidelijke, onbegrijpelijke en dubbelzinnige wijze informatie over de maandelijkse kosten en de stilzwijgende verlenging van het contract heeft verstrekt.

8.3 Misleidende omissie totale kosten en overeenkomstduur op de website huurbegeleiding.nl

114. Zoals in randnummer 66 is beschreven, valt de website huurbegeleiding.nl onder het begrip handelspraktijk als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, BW. De website stelt de consument in staat zich te registreren om een huurbegeleidingstraject af te nemen.
115. In het onderzoeksrapport heeft ACM de website huurbegeleiding.nl in de periode van 20 april 2014 tot en met 6 juli 2015 op meerdere momenten bekeken en vastgelegd.⁷⁴ Getoetst

⁷² Dossierstuk 1, 6, 7 en 9.

⁷³ Bijlagen 350 tot en met 439 bij dossierstuk 50.

⁷⁴ Dossierstuk 11, 41, 44 en 56.

Besluit Openbaar

is of op de website alle essentiële informatie is verstrekt als bedoeld in artikel 6:193d juncto artikel 6:193e BW. In deze paragraaf gaat ACM na of er sprake is van een overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW.

116. Op grond van artikel 6:193d, eerste lid, BW, is er sprake van een misleidende handelspraktijk indien er sprake is van een misleidende omissie. Op grond van artikel 6:193d, derde lid, BW is er sprake van een misleidende omissie wanneer essentiële informatie verborgen wordt gehouden of op een onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen dat hij anders niet had genomen.
117. Om vast te kunnen stellen of er sprake is van een overtreding gaat ACM eerst na welke essentiële informatie op de website huurbegeleiding.nl ontbreekt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
118. Op de website huurbegeleiding.nl kan de consument zich aanmelden voor een huurbegeleidingstraject. De consument dient daarvoor zijn gegevens in te vullen en akkoord te gaan met de algemene voorwaarden. Uit de algemene voorwaarden blijkt dat de consument gebonden is aan een overeenkomst met een looptijd van 24 maanden (artikel 4, eerste lid) die tussentijds niet kan worden ontbonden (artikel 9, eerste lid). Gedurende 24 maanden ontvangt de consument maandelijks een factuur van EUR 19,95 en de totale kosten voor de dienst bedragen EUR 478,80 (artikel 4, eerste lid en artikel 9, eerste lid).⁷⁵
119. ACM is van oordeel dat de informatie over de totale kosten voor de dienstverlening en de looptijd van het contract essentieel is als bedoeld in artikel 6:193d, derde lid, BW. Dit volgt uit artikel 6:193e, aanhef, onder a, BW.⁷⁶ Wat de consument totaal aan kosten verschuldigd is en hoe lang het contract loopt (zonder de mogelijkheid om tussentijds te beëindigen) is van essentieel belang om een besluit te nemen over het zich wel of niet aan te melden op de website van huurbegeleiding.nl. Het verborgen houden of op een onduidelijke, onbegrijpelijke en dubbelzinnige wijze informatie hierover te verstrekken kan de besluitvorming van de gemiddelde consument beïnvloeden.
120. Op de website van huurbegeleiding.nl worden de totale kosten en de overeenkomstduur niet eerder kenbaar gemaakt dan onder het kopje 'voorwaarden en privacy' die via de link 'voorwaarden' kunnen worden gevonden. ACM is van oordeel dat deze informatie op deze manier wordt verborgen gehouden dan wel te laat wordt verstrekt.
121. Naast de algemene voorwaarden staan er ook teksten bij de aanmelding. Omdat deze teksten gedurende onderzoeksperiode meerdere keren gewijzigd zijn, zal ACM hierna per

35/84

⁷⁵ Dossierstuk 44.

⁷⁶ Overigens volgt dit ook, indien geen sprake van een uitnodiging tot aankoop zou zijn, uit artikel 6:193f, aanhef en onder b, juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef, onder a en e, BW.

Besluit Openbaar

tekst beoordelen in hoeverre Huurbegeleiding B.V. de essentiële informatie over de totale kosten van de dienstverlening en de duur van de overeenkomst heeft verstrekt.

Periode van 20 april 2014 tot 17 december 2014

122. In de rechterkolom op de startpagina kan de consument zijn gegevens invullen om in aanmerking te komen voor een huurbegeleidingstraject. Na het invullen van zijn gegevens kan de consument op de knop 'aanmelden' klikken. En onder de knop 'aanmelden' is de volgende tekst automatisch aangevinkt:

*"Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden en mag de kosten van de geboden dienstverlening over 24 maanden gespreid betalen. Ik ontvang maandelijks een factuur per email van slechts EUR 19,95 en betaal verder geen bemiddelingskosten. Indien ik binnen 2 jaar geen andere woonruimte heb gevonden dan kan ik deze kosten, conform voorwaarden, terugvorderen"*⁷⁷

123. Uit deze tekst blijkt niet wat de totale kosten zijn van de geboden dienstverlening. Het totale bedrag van EUR 478,80 wordt niet vermeld. Ook blijkt niet uit de tekst dat het om een overeenkomst met een looptijd van 24 maanden gaat en waarbij het niet mogelijk is om de overeenkomst tussentijds op te zeggen. Er staat slechts dat de consument de betaling van het huurbegeleidingstraject over 24 maanden gespreid mag betalen en dat hij maandelijks een factuur van EUR 19,95 ontvangt. Uit deze bewoordingen kan de consument niet afleiden dat hij een overeenkomst met een looptijd van 24 maanden aangaat (zonder de mogelijkheid om tussentijds op te zeggen) en dat hij 24 maanden lang EUR 19,95 iedere maand verschuldigd is. ACM is van oordeel dat Huurbegeleiding B.V. niet op een duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze de essentiële informatie hierover heeft verstrekt. De klachten van consumenten die ACM tijdens het bedrijfsbezoek op 2 september 2014 bij Huurbegeleiding B.V. heeft aangetroffen laten ook zien dat de consumenten niet wisten dat het om een overeenkomst met een looptijd van 24 maanden zonder tussentijdse opzegging ging en dat zij in de veronderstelling waren dat er slechts eenmalig een bedrag van EUR 19,95 in rekening werd gebracht.⁷⁸

Periode van 17 december 2014 tot april 2015

124. De tekst op de startpagina is ongewijzigd ten opzichte van de periode van 20 april tot 17 december 2014. De tekst bij de aanmelding in de periode van 17 december 2014 tot april 2015 luidt als volgt:

"Ja, ik ben op de hoogte van de inhoud van deze website en heb de NO CURE NO PAY voorwaarden gelezen. Ik ga akkoord dat ik per email mijn factuur ontvang. Als ik binnen 2 jaar niet verhuis dan kan ik de totale kosten terugvorderen"

⁷⁷ Dossierstuk 41.

⁷⁸ Bijlagen 319, 339, 340, 348, 349 bij dossierstuk 50.

Besluit Openbaar

37/84

En er worden twee opties voor de betaling geboden. De consument kan kiezen tussen de opties: "24 x 19,95" of "1 x 478,80". De optie '24 x 19,95' is vooraf aangevinkt.

125. Zoals ACM in randnummer 108 uiteengezet heeft, is ACM van oordeel dat het opnemen van de essentiële informatie over de totale kosten en de duur van de overeenkomst in de algemene voorwaarden, deze informatie verborgen wordt gehouden dan wel te laat wordt verstrekt. In dit geval wordt verwezen naar de 'NO CURE NO PAY' voorwaarden. Ook hier is ACM van oordeel dat niet aan de voorwaarden wordt voldaan.
126. Verder blijkt uit deze tekst evenmin dat de consument een overeenkomst met een looptijd van 24 maanden aangaat zonder de mogelijkheid te hebben om tussentijds op te zeggen. De totale kosten van de dienstverlening zijn hier ook niet vermeld. De consument zou uit de aangeboden opties voor de betaling de totale kosten van de dienstverlening kunnen berekenen, maar dit is niet voldoende duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig.

Periode van 7 april 2015 tot 6 juli 2015

127. Vanaf 7 april 2015 zijn de betaaltermijnopties gewijzigd in "24 x 19,95" en "12 x 42,50", waarbij de optie 24 x 19,95 vooraf is aangevinkt. De tekst luidt als volgt:

"Ja ik ben op de hoogte van de inhoud van deze website en ga akkoord met de voorwaarden".⁷⁹

128. ACM is van oordeel dat het enkel opnemen van de essentiële informatie over de totale kosten van de dienstverlening en de overeenkomstduur in de algemene voorwaarden deze informatie verborgen wordt gehouden dan wel te laat wordt verstrekt.
129. Verder blijkt uit de tekst bij de aanmelding niet dat de consument een overeenkomst met een looptijd van 24 maanden aangaat zonder de mogelijkheid om deze tussentijds te beëindigen. Wat de totale kosten van de dienstverlening zijn, is niet vermeld. De consument zou uit de aangeboden opties voor de betaling kunnen berekenen wat de totale kosten van de dienstverlening zijn, maar dit is niet voldoende begrijpelijk, duidelijk en ondubbelzinnig.
130. Huurbegeleiding B.V. is van mening dat zij te allen tijde op de website en in de bevestigingsmail (opdracht tot dienstverlening) de essentiële informatie wel heeft verstrekt. Verder stelt Huurbegeleiding B.V. dat er geen sprake is van een abonnement. Het gaat om een gespreide betaling.
131. Wat betreft het verweer van Huurbegeleiding B.V. dat in de bevestigingsmail informatie over de prijs en de doorlooptijd is verstrekt, is ACM van oordeel dat de bevestigingsmail pas door Huurbegeleiding B.V. wordt verzonden nadat de consument akkoord is gegaan met de overeenkomst. De essentiële informatie over de voornaamste kenmerken moet voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst worden verstrekt, zodat de gemiddelde consument een

⁷⁹ Dossierstuk 44.

Besluit Openbaar

geïnfomeerd besluit kan nemen. Het achteraf verstrekken van deze informatie voldoet niet aan artikel 6:193d BW.

132. Volgens Huurbegeleiding B.V. is er geen sprake van een abonnement. Het gaat om een gespreide betaling en er zijn consumenten die hebben gekozen het gehele bedrag in een keer te voldoen. In artikel 4, eerste lid, van de algemene voorwaarden van Huurbegeleiding B.V. is het volgende opgenomen:

Opdrachtnemer voert de Opdracht uit naar beste kunnen en met in achtneming van de toepasselijke wet- en (Beroeps)regelgeving. Opdrachtgever ontvangt na voltooiing van de aanmelding voor huurbegeleiding op www.huurbegeleiding.nl een bevestiging per e-mail inzake de door Opdrachtgever verstrekte Opdracht tot dienstverlening en zal maandelijks een factuur ontvangen ad € 19,95. De Opdracht tot dienstverlening start direct na de verstrekte bevestiging en zal actief zijn voor de gestelde looptijd van 24 maanden.

133. Volgens dit artikel blijkt duidelijk dat Huurbegeleiding B.V. haar dienstverlening direct start na de verstrekte bevestiging en dat de overeenkomst 24 maanden duurt. Het feit dat er consumenten zijn die het gehele bedrag in een keer voldoen leidt niet tot een andere conclusie. Deze consumenten zitten (ook) 24 maanden aan de overeenkomst vast.

Conclusie: overtreding artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d

134. Gelet op het bovenstaande stelt ACM vast dat Huurbegeleiding B.V. artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW in de periode van 20 april 2014 tot en met 6 juli 2015 heeft overtreden omdat zij essentiële informatie heeft verborgen dan wel te laat heeft verstrekt dan wel op een niet duidelijke, begrijpelijke en dubbelzinnige wijze informatie over de totale kosten van de dienstverlening en de looptijd van de overeenkomst heeft verstrekt.

8.4 Misleidende omissies herroepingsrecht op de websites huurwoningen.nl en huurbegeleiding.nl

135. Artikel 6:230o BW bepaalt dat de consument een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopprijs zonder opgave van redenen kan ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken. Bij een overeenkomst tot het verrichten van diensten, zoals in casu, begint deze termijn te lopen na de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.⁸⁰ Tot 13 juni 2014 gold een termijn van zeven werkdagen.⁸¹ Via de websites huurwoningen.nl en huurbegeleiding.nl worden overeenkomsten op afstand gesloten. Daarbij gaat het om een overeenkomst op afstand tussen een handelaar, Huurbegeleiding B.V. of Financial Media B.V., en een consument, die wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment

⁸⁰ Artikel 6:230o, eerste lid, onder a, BW.

⁸¹ Artikel 7:46d, eerste lid, BW (oud).

Besluit Openbaar

39/84

van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand.⁸² Het communicatiemiddel dat Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. gebruiken is haar website of –pagina op het internet. In dat geval geldt voor de consument dus het wettelijk recht op herroeping.

136. Financial Media B.V. en Huurbegeleiding B.V. hebben in strijd gehandeld met artikel 6:193d BW, door na te laten haar klanten te informeren over hun herroepingsrecht bij overeenkomsten die zij sloten via de websites huurwoningen.nl en huurbegeleiding.nl. ACM heeft deze overtreding geconstateerd in de periode waarin ACM de websites heeft vastgelegd. Voor de website huurwoningen.nl van Financial Media B.V. is dit vanaf 21 februari 2014 tot en met 6 juli 2015, voor de website huurbegeleiding.nl van Huurbegeleiding B.V. is dit van 20 april 2014 tot en met 6 juli 2015.⁸³ Zoals besproken in paragrafen 8.2 en 8.3, is er sprake van een handelspraktijk, een handelaar en een consument in de zin van artikel 6:193a, eerste lid, BW. De informatie over het herroepingsrecht moet worden aangemerkt als essentiële informatie als bedoeld in artikel 6:193d BW. Dit volgt uit artikel 6:193e, onder e, BW.⁸⁴
137. Hierna wordt in paragraaf 8.4.1 de website huurwoningen.nl en in paragraaf 8.4.2 de website huurbegeleiding.nl beoordeeld.

8.4.1 Website huurwoningen.nl

138. Financial Media B.V. heeft nagelaten de consument te informeren over zijn herroepingsrecht. Voor de aanmelding dient de consument zijn gegevens, bestaande uit zijn naam, rekeningnummer en telefoonnummer in te vullen en moet hij een vakje naast een hyperlink naar de algemene voorwaarden aanvinken. In de tekst bij de aanmelding wordt geen melding gemaakt van het herroepingsrecht.⁸⁵
139. Huurwoningen.nl maakt gebruik van twee verschillende sets algemene voorwaarden. De eerste set zijn “gebruiksvoorwaarden” van de website. Deze zijn te bekijken door onderaan de webpagina te klikken op “voorwaarden” onder het kopje “company info”.⁸⁶ Daarnaast maakt huurwoningen.nl gebruik van “inschrijvingsvoorwaarden”. Deze voorwaarden worden zichtbaar door te klikken op “voorwaarden” in de zin “Door te registreren ga je akkoord met de voorwaarden”. Beide sets algemene voorwaarden bevatten een bepaling waarin staat dat de consument door acceptatie van de voorwaarden van huurwoningen.nl voor het aanmaken van een account afziet van de wettelijke bedenktijd voor dienstverlening die direct wordt gestart.⁸⁷ Uit e-mailwisselingen tussen huurwoningen.nl en consumenten blijkt dat

⁸² Artikel 6:230g, eerste lid, onder e, BW.

⁸³ Huurbegeleiding.nl: Dossierstuk 41, printscreens op 20-04-2014, 15-05-2014, 16-06-2014, 18-07-2014, 18-08-2014, 17-12-2014; Dossierstuk 11 voor printscreens op 25-08-2014; Dossierstuk 44 voor printscreens op 02-03-2015 (incl. AV), 20-03-2015, 07-04-2015 (incl. AV), 07-05-2015 (incl. AV); Dossierstuk 56 voor printscreens op 06-07-2015 (incl. AV). Huurwoningen.nl: Dossierstuk 1: 21-02-2014; Dossierstuk 6: 23-07-2014; Dossierstuk 7: 24-07-2014; Dossierstuk 9: 13-08-2014; Dossierstuk 44: 20-02-2015, 24-03-2015, 17-04-2015, 07-05-2015, Dossierstuk 56: 06-07-2015.

⁸⁴ Overigens volgt dit ook, indien geen sprake is van een uitnodiging tot aankoop zou zijn, uit artikel 6:193f, aanhef en onder b, BW.

Besluit Openbaar

consumenten inderdaad geen gebruik kunnen maken van het herroepingsrecht. Enkele voorbeelden:

“De wettelijke bedenktijd is helaas niet van toepassing op diensten die direct ingaan na aanmelding omdat er direct gestart kan worden met het gebruik van de dienstverlening.”⁸⁸

“Omdat onze dienstverlening direct van start gaat na aanmelding is er geen bedenktijd en dus ook geen recht op restitutie. De uitleg kunt u o.a. vinden op de website van consuwijzer.nl.”⁸⁹

140. Huurbegeleiding c.s. stelt in haar zienswijze dat wel is voldaan aan de informatieplicht, aangezien alle kenmerken staan vermeld. Zo kan de consument zich ieder moment uitschrijven, en is de wijze van uitschrijven duidelijk vermeld.⁹⁰ Huurbegeleiding c.s. miskent hier echter dat de mogelijkheid om maandelijks op te zeggen, niet hetzelfde is als een herroepingsrecht. Het herroepingsrecht biedt namelijk de mogelijkheid om (kosteloos) de overeenkomst ongedaan te maken. Deze bepaling gunt een consument bij een overeenkomst tot het doen van een koop op afstand belangrijke bescherming in de vorm van een wettelijke bedenktijd. Het is niet relevant dat er, zoals Huurbegeleiding c.s. stelt, een vinkje moet worden gezet in het vakje voor de hyperlink naar de algemene voorwaarden, alvorens de overeenkomst aan te gaan.⁹¹ De tekst in de algemene voorwaarden is namelijk ook onvoldoende om te kunnen spreken van een rechtsgeldig herroepingsrecht. Het opnemen van deze informatie in de link ‘algemene voorwaarden’ voldoet niet aan artikel 6:193d, derde lid, BW.⁹²
141. Het feit dat de dienstverlening direct kan aanvangen betekent niet dat de consument geen beroep op het herroepingsrecht kan doen. De wet kent wel een vergoedingsregeling voor het geval een consument gebruik maakt van zijn recht op herroeping terwijl de uitvoering reeds op zijn uitdrukkelijk verzoek is gestart, mits de handelaar de consument vooraf over de kostenvergoeding heeft geïnformeerd.⁹³ Zelfs als de uitvoering van de overeenkomst is begonnen, behoudt de consument derhalve het recht op herroeping. Bovendien staat de informatieplicht over het bestaan van het herroepingsrecht, zoals hier aan de orde, hier los van.

Conclusie: overtreding artikel 8.8 juncto artikel 6:193d, derde lid, BW

⁸⁵ Dossierstuk 1: 21-02-2014; Dossierstuk 6: 23-07-2014; Dossierstuk 7: 24-07-2014; Dossierstuk 9: 13-08-2014; Dossierstuk 44: 20-02-2015, 24-03-2015, 17-04-2015, 07-05-2015, Dossierstuk 56: 06-07-2015.

⁸⁶ Zie o.a. Dossierstuk 44.

⁸⁷ Artikel 22 algemene voorwaarden huurwoningen.nl.

⁸⁸ Bijlage 378 bij dossierstuk 50.

⁸⁹ Bijlage 352 bij dossierstuk 50.

⁹⁰ Zienswijze rnr. 180 e.v.; rnr. 231 e.v.

⁹¹ Zienswijze, rnr. 181.

⁹² ECLI:NL:CBB:2015:288, r.o. 8.4; ECLI:NL:RBROT:2012:BW3358 r.o. 10.2-10.3.

⁹³ Artikel 6:230s, vijfde lid, onder a, BW juncto 6:230v, achtste lid, BW.

Besluit
Openbaar

142. Gelet op het bovenstaande stelt ACM vast dat Financial Media B.V. artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, derde lid, BW in de periode van 21 februari 2014 tot en met 6 juli 2015 heeft overtreden omdat zij essentiële informatie heeft verborgen dan wel te laat dan wel op een onduidelijke, onbegrijpelijke en dubbelzinnige over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

41/84

Besluit Openbaar

42/84

8.4.2 Website huurbegeleiding.nl

143. Huurbegeleiding B.V. hanteert wel het herroepingsrecht.⁹⁴ Zij heeft echter de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel (te) laat verstrekt. Bij aanmelding via de website, zoals hierboven beschreven in paragraaf 5.3, wordt er niet uitdrukkelijk op het herroepingsrecht gewezen zoals wettelijk verplicht is.⁹⁵
144. Huurbegeleiding c.s. betwist in haar zienswijze dat zij de informatie over het herroepingsrecht niet of op onduidelijke wijze heeft verstrekt. Huurbegeleiding c.s. stelt dat zij voldoende informatie heeft verstrekt door de informatie op te nemen in de algemene voorwaarden, die moeten worden geaccepteerd alvorens de overeenkomst aan te gaan. Tevens wordt deze informatie nog in de bevestigingsmail herhaald, aldus Huurbegeleiding.⁹⁶
145. ACM stelt vast dat Huurbegeleiding B.V. op de landingspagina's, of in de pagina's bij inschrijving, consumenten niet expliciet heeft gewezen op het bestaan van het herroepingsrecht. Naar het oordeel van ACM is het enkel opnemen van de essentiële informatie in de algemene voorwaarden onvoldoende om deze informatie over te brengen aan de consument. De consument moet actief op zijn herroepingsrecht worden gewezen. Het opnemen van deze informatie in de link "algemene voorwaarden" voldoet niet aan het vereiste van artikel 6:193d, derde lid, BW.
146. Wat betreft het verweer van Huurbegeleiding B.V. dat in de bevestigingsmail informatie over de prijs en de doorlooptijd is verstrekt, is ACM van oordeel dat de bevestigingsmail pas door Huurbegeleiding B.V. wordt verzonden nadat de consument akkoord is gegaan met de overeenkomst. De essentiële informatie moet voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst worden verstrekt, zodat de gemiddelde consument een geïnformeerd besluit kan nemen.⁹⁷

Conclusie: overtreding artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, derde lid, BW

147. Gelet op het bovenstaande stelt ACM vast dat Huurbegeleiding B.V. artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, derde lid, BW in de periode van 20 april 2014 tot en met 6 juli 2015 heeft overtreden omdat zij essentiële informatie heeft verborgen dan wel te laat heeft verstrekt dan wel op onbegrijpelijke, onduidelijke en dubbelzinnige wijze informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

⁹⁴ Blijkens artikel 12 van de Algemene Voorwaarden hanteert Huurbegeleiding B.V. een annuleringstermijn van 14 dagen [eerst 8 dagen] na ondertekening van de overeenkomst. Huurbegeleiding B.V. verwijst naar de link voor het annuleringsformulier en opzegging dient schriftelijk te gebeuren, al blijkt uit mailwisseling tussen Huurbegeleiding B.V. en consumenten dat Huurbegeleiding B.V. ook (uiteindelijk) annulering via de mail accepteert.

⁹⁵ Huurbegeleiding.nl: Dossierstuk 41, printscreens op 20-04-2014, 15-05-2014, 16-06-2014, 18-07-2014, 18-08-2014, 17-12-2014; Dossierstuk 11 voor printscreens op 25-08-2014; Dossierstuk 44 voor printscreens op 02-03-2015 (incl. AV), 20-03-2015, 07-04-2015 (incl. AV), 07-05-2015 (incl. AV); Dossierstuk 56 voor printscreens op 06-07-2015 (incl. AV).

⁹⁶ Zienswijze rnr. 136, 164 e.v.

⁹⁷ Rnr. 130.

8.5 Verkeerde toepassing herroepingsrecht

148. In deze paragraaf gaat ACM na of Huurbegeleiding B.V. in strijd met artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230s, vijfde lid, onder a, BW heeft gehandeld.
149. Op de website Huurbegeleiding.nl zijn de volgende algemene voorwaarden opgenomen over het herroepingsrecht:⁹⁸

“Artikel 12. OPZEGGING

1. Opdrachtgever kan binnen de in de Overeenkomst gestelde wettelijke annuleringstermijn van 14 (veertien) dagen na ondertekening van de Overeenkomst opzeggen. Wij hebben voor u een annuleringsformulier beschikbaar gesteld welke u hier kunt downloaden, uitprinten en ons retour kunt zenden.

2. Opdrachtnemer kan schriftelijk annuleren binnen de wettelijk gestelde bedenktijd door haar afmelding te verzenden naar postbus 2030, 5300 CA te Zaltbommel. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor het niet ontvangen van verstuurde documenten door Opdrachtgever indien niet aangetekend verzonden. Opdrachtgever wordt dan ook aangeraden om schriftelijke stukken per aangetekende post te versturen.

3. Indien Opdrachtgever aangeeft gebruik te willen maken van het huurbegeleidingstraject (e-mailcorrespondentie betreffende woonruimte, inventariseren van de benodigde stukken zoals paspoort, loonstrook etc) binnen de bedenktijd van 14 dagen, vervalt het recht om kosteloos af te zien van de overeenkomst en is zij € 478,80 inclusief BTW verschuldigd. Indien Opdrachtnemer een borgstellingsdocument heeft opgesteld binnen de wettelijke bedenktijd dan is Opdrachtgever een bedrag van € 181,50 inclusief BTW verschuldigd. Opdrachtgever is dan wel gerechtigd om éénmalig een nieuw borgstellingsdocument te laten opmaken.”

⁹⁸ Huurbegeleiding.nl: Dossierstuk 41, printscreens op 20-04-2014, 15-05-2014, 16-06-2014, 18-07-2014, 18-08-2014, 17-12-2014; Dossierstuk 11 voor printscreens op 25-08-2014; Dossierstuk 44 voor printscreens op 02-03-2015 (incl. AV), 20-03-2015, 07-04-2015 (incl. AV), 07-05-2015 (incl. AV); Dossierstuk 56 voor printscreens op 06-07-2015 (incl. AV).

Besluit Openbaar

44/84

150. Uit artikel 12 van de algemene voorwaarden blijkt dat wanneer de consument binnen de bedenktijd van 14 dagen gebruik wil maken van het huurbegeleidingstraject, het recht om kosteloos te ontbinden vervalt. ACM richt zich hier op de praktijk van Huurbegeleiding B.V. dat wanneer Huurbegeleiding B.V. binnen de bedenktijd een 'borgstellingsdocument' heeft opgemaakt, Huurbegeleiding B.V. EUR 181,50 bij de consument in rekening brengt. ACM is van oordeel dat Huurbegeleiding B.V. hiermee in strijd met artikel 6:230s, vijfde lid, BW heeft gehandeld.
151. Zoals is uiteengezet in het onderzoeksrapport, randnummer 151 e.v., heeft Huurbegeleiding B.V. deze kosten ook zo gecommuniceerd naar consumenten en daadwerkelijk aan consumenten in rekening gebracht.⁹⁹
152. Uit de verklaring van een medewerker blijkt eveneens dat Huurbegeleiding B.V. conform artikel 12 van de algemene voorwaarden toepassing heeft gegeven aan het herroepingsrecht:

"478,80 zijn de totale kosten, zeg maar, van de gehele periode. Dus wij vragen € 19.95 per maand, dat 24 maanden lang, dan kom je op een totaalbedrag van € 478,80, als ik het goed heb. En mochten zij die niet betalen, dan komt er iets van 78 euro, zeg maar, komt er dan bij. Mochten zij..., zeg maar, mochten wij al dingen hebben gedaan voor hun, dus we zijn al op zoek gegaan naar huizen, we hebben makelaars al gebeld, ze hebben het document ondertekend, en ze zitten nog binnen de annuleringstermijn, en ze willen annuleren, dan vragen wij daar ook kosten over, want wij hebben natuurlijk kosten gemaakt. Dat is 181 euro nog iets."¹⁰⁰

153. Verder heeft Huurbegeleiding c.s. in haar zienswijze het volgende bevestigd:

"Indien er documenten digitaal zijn ondertekend, waaronder de akte van cessie, en er binnen de bedenktijd van 14 dagen wordt geannuleerd wordt er een bedrag van € 181,50 inclusief BTW in rekening gebracht. Dit, daar de dienstverlening direct wordt opgestart op verzoek van de klant, en indien er geannuleerd wordt, het borgstellingsdocument (de akte van cessie) alsnog door de klant kan worden gebruikt."¹⁰¹

154. Huurbegeleiding c.s. meent dat zij de wet niet heeft overtreden, omdat zij reeds uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst op verzoek van de consument, en het borgstellingsdocument (de akte van cessie) alsnog door de klant kan worden gebruikt.¹⁰² Huurbegeleiding c.s. geeft aan dat consumenten in het telefoongesprek direct aangeven dat zij met spoed op zoek zijn naar woonruimte en vragen of ze al gelijk woningen mogen doorsturen waarin zij interesse hebben.

⁹⁹ Dossierstuk 50, bijlage 346, 342/343, 333.

¹⁰⁰ Dossierstuk 13, p.7.

¹⁰¹ Zienswijze, rnr. 161

¹⁰² Zienswijze, rnr. 163

Besluit Openbaar

155. ACM is van oordeel dat Huurbegeleiding B.V. niet aan de wettelijke voorwaarden heeft voldaan. De consument heeft bij overeenkomsten die op afstand zijn gesloten een wettelijk recht op herroeping. De uitoefening van het herroepingsrecht is aan een aantal voorwaarden gebonden. Artikel 6:230s, vijfde lid, onder a, BW juncto artikel 6:230v, achtste lid, BW juncto artikel 6:230o BW tezamen gelezen bepalen het volgende. Bij uitoefening van het recht van herroeping is een consument alleen (1) een evenredig bedrag verschuldigd als er sprake is van (2) een uitdrukkelijk verzoek van de consument tot nakoming van de overeenkomst tijdens de herroepingstermijn en als (3) de handelaar vooraf de informatie heeft verstrekt over (a) de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht, alsmede het modelformulier voor herroeping én (b) dat ingeval de consument zijn herroepingsrecht uitoefent, de consument de handelaar diens redelijke kosten vergoedt.
156. ACM oordeelt dat een mail van een consument waarin hij Huurbegeleiding B.V. aangeeft een huurwoning te willen bezichtigen, geen “uitdrukkelijk verzoek” is in de zin van artikel 6:230v, achtste lid, BW. Bovendien dient de consument zich bewust te zijn van het feit dat hij met zijn verzoek afstand doet van zijn herroepingsrecht. Huurbegeleiding B.V. heeft de consument er niet op gewezen, dat hij bij het aanmaken van de akte van cessie of mails voor bezichtigingen, afstand zou doen van zijn wettelijk herroepingsrecht en dat kosten zouden volgen bij een herroeping binnen de ontbindingstermijn. De consument is vooraf onvoldoende over de kosten geïnformeerd. De enkele verwijzing in de algemene voorwaarden is onvoldoende.¹⁰³
157. Mocht er wel sprake zijn van voldoende informatievoorziening en een uitdrukkelijk verzoek van de consument, en derhalve een vergoeding gerechtvaardigd zijn, dan nog zou de gevraagde vergoeding niet evenredig zijn. Om te bepalen of een vergoeding evenredig is, worden de in de overeenkomst opgenomen prijs en de marktwaarde van de geleverde dienst vergeleken.¹⁰⁴ Huurbegeleiding B.V. eist, indien de dienstverlening al is gestart, betaling van een bedrag van EUR 181,50 na opstellen van een borgstellingsdocument. Gezien het feit dat voor de gehele overeenkomst met een duur van twee jaar een bedrag van EUR 478,80 in rekening wordt gebracht, is een bedrag van EUR 181,50 voor het borgstellingsdocument niet evenredig.
158. Dat Huurbegeleiding B.V., zoals in de zienswijze wordt gesteld, tevens verschillende verzoeken tot ontbinding die binnen de herroepingstermijn zijn gedaan toch heeft gehonoreerd,¹⁰⁵ doet niet af aan het feit dat er tevens verschillende verzoeken tot ontbinding binnen de termijn worden afgewezen.

Conclusie

¹⁰³ Het opnemen van deze informatie in de link “Algemene voorwaarden” voldoet niet aan het vereiste van artikel 6:193d, derde lid, van het BW, omdat dit niet voldoende rechtstreeks en transparant is. Vergelijk Artiq Mobile, ECLI:NL:CBB:2015:288, r.o. 8.4; ECLI:NL:RBROT:2012:BW3358 r.o. 10.2-10.3.

¹⁰⁴ Artikel 6:230s lid 4

¹⁰⁵ Zienswijze, rnr. 212-213.

Besluit Openbaar

159. Artikel 12 van de algemene voorwaarden die Huurbegeleiding B.V. hanteert en waaraan zij in de praktijk uitvoering heeft gegeven, is in strijd met artikel 6:230s, vijfde lid, onder a, BW en daarmee een overtreding van artikel 8.2a Whc. De eerste overeenkomst tussen Huurbegeleiding B.V. en een consument is gedateerd op 17 april 2014. Nu artikel 8.2a Whc pas op 13 juni 2014 in werking is getreden, is de inbreukperiode vanaf 13 juni 2014 tot en met 6 juli 2015.

8.6 Handelen in strijd met de vereisten van professionele toewijding

160. ACM heeft onderzocht of Financial Media B.V. in de periode van in ieder geval 1 januari 2013 tot 30 april 2015 in strijd heeft gehandeld met de vereisten van professionele toewijding via haar website huurwoningen.nl.¹⁰⁶
161. Consumenten die zich op de website huurwoningen.nl hebben geregistreerd zijn maandelijks EUR 19,95 verschuldigd aan Financial Media B.V. Financial Media B.V. maakt gebruik van een automatische incasso voor het innen van de maandelijkse abonnementskosten van EUR 19,95 bij de consument.
162. Zoals is beschreven in paragraaf 5.2 registreert een consument zich online door het invullen van verschillende gegevens, zoals zijn naam en rekeningnummer, en door acceptatie van de algemene voorwaarden. In de algemene voorwaarden van huurwoningen.nl staat in artikel 2: “[VERTROUWELIJK] handelt, namens huurwoningen.nl, de automatische incasso af. Door op de hoogte te zijn van deze voorwaarden machtigt u [VERTROUWELIJK] om de inschrijvingskosten automatisch te incasseren”.¹⁰⁷ Op basis hiervan gaat Financial Media B.V. vervolgens over tot automatisch incasso.
163. Voor de automatische incasso binnen het betalingsverkeer zijn tot 1 februari 2014 de Rules & Regulations van Currence¹⁰⁸, en vanaf 1 februari 2014 de Verordening 260/2012¹⁰⁹ en het Direct Debit Rulebook¹¹⁰ van toepassing. Volgens deze regels heeft Financial Media B.V. een schriftelijk ondertekende machtiging van de consument nodig om de vorderingen bij de consument te kunnen incasseren. ACM is van oordeel dat deze regels de professionele standaard van het betalingsverkeer door automatisch incasso vertegenwoordigen, dat Financial Media B.V. aan deze regels gebonden was, en dat zij, door in strijd met deze regels te handelen zonder geldige machtiging, in strijd met de vereisten van professionele toewijding heeft gehandeld.

¹⁰⁶ Zie onderzoeksrapport nr. 121, 129, 326. Dossierstuk 34; Dossierstuk 38; Dossierstuk 50, bijlages 350-439, voor klachten van consumenten welke dateren van 14 januari tot en met 1 september 2014.

¹⁰⁷ Huurwoningen.nl: Dossierstuk 1: 21-02-2014; Dossierstuk 6: 23-07-2014; Dossierstuk 7: 24-07-2014; Dossierstuk 9: 13-08-2014; Dossierstuk 44: 20-02-2015, 24-03-2015, 17-04-2015, 07-05-2015, Dossierstuk 56: 06-07-2015.

¹⁰⁸ Dossierstuk 47, bijlage 1 en 2.

¹⁰⁹ Dossierstuk 47, bijlage 3. Verordening (EU) nr. 260/2012 van 14 maart 2012 van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van technische en bedrijfsmatige vereisten voor overmakingen en automatische afschrijvingen in euro en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 924/2009 (PbEU 2012 L 94).

¹¹⁰ Zie nr. 259 van het onderzoeksrapport. <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/index.cfm/knowledge-bank/epc-documents/sepa-direct-debit-core-rulebook-version-72/epc016-06-core-sdd-rb-v72-approvedpdf/>

Besluit Openbaar

164. Een handelspraktijk is op grond van artikel 6:193b, tweede lid, onder a, BW, oneerlijk, indien een handelaar in strijd handelt met de vereisten van professionele toewijding en het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
165. In artikel 6:193a, eerste lid, onder f, BW is professionele toewijding gedefinieerd als
- “het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken”.*
166. Dit zal per geval moeten worden vastgesteld aan de hand van concrete omstandigheden. Wat het niveau van de professionele standaard is, of zou moeten zijn, kan bijvoorbeeld worden afgeleid uit de handelsgebruiken in een bepaalde sector, een gedragscode, of een afgelegde eed of belofte.
167. In de Memorie van Toelichting bij artikel 6:193a BW van de implementatiewet van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken staat:
- “Indien in een bepaalde sector of bedrijfstak in een gedragscode regels zijn vastgelegd inzake “de normale marktpraktijk”, kan deze gedragscode als referentie worden gebruikt bij het bepalen of een bepaalde handelspraktijk in strijd is met de professionele toewijding. Consumenten en handelaren, ook zij die niet bij de gedragscode zijn aangesloten, worden dan immers geacht te weten welke de geldende normen zijn. De rechter kan in zijn beoordeling meenemen of een code tweezijdig tot stand is gekomen.”¹¹¹*
168. ACM is van oordeel dat het niveau van de professionele standaard voor Financial Media B.V. inzake automatisch incasso kan worden afgeleid uit de Rules & Regulations van Currence, en vanaf 1 februari 2014 de Verordening 260/2012 en het Direct Debit Rulebook.

Professionele Standaard

169. Voor de automatische incasso golden tot 1 februari 2014 de Rules & Regulations van Currence. Currence is op 1 januari 2005 opgericht als zelfreguleringsinitiatief van acht Nederlandse banken (ING Bank, ABN Amro, Rabobank, Fortis, SNS Bank, Friesland Bank, Van Lanschot Bankiers en BNG). Currence is een zelfstandige organisatie die eigenaar is van de collectieve nationale betaalproducten, waaronder – tot 1 augustus 2014 – het product Incasso/Machtigen. In dat kader sluit Currence licentieovereenkomsten met de banken die een bepaald betaalproduct willen voeren. Vervolgens sluiten bedrijven die

¹¹¹ Kamerstukken II, 2006-2007, 30 928, nr. 3 (Memorie van Toelichting), p. 13.

Besluit Openbaar

48/84

daarvan gebruik willen maken overeenkomsten met de licentiehoudende banken. Currence stelt regels op, de zogenaamde Rules & Regulations, waaraan alle deelnemende partijen zich dienen te houden. Currence ziet toe op naleving van de Rules & Regulations en sanctioneert waar nodig. De Rules & Regulations van Currence kunnen worden gezien als een uiting van wat in de branche als normaal niveau van bijzondere vakkundigheid en zorgvuldigheid wordt gezien. Met de normen die zijn neergelegd in de Rules & Regulations van Currence is concreet invulling gegeven aan de vereisten van professionele toewijding voor het betalingsverkeer in Nederland, en meer in het bijzonder voor machtigingen tot automatische incasso's.¹¹²

170. Hoewel de Rules & Regulations van Currence zijn gericht tot de bankensector, is ACM van oordeel dat ook Financial Media B.V. hier aan moet voldoen. Doel en strekking van de regels van Currence is het bewerkstelligen en handhaven van het vertrouwen van consumenten in het (girale) betalingsverkeer, meer in het bijzonder in de betaalproducten van Currence, en in dit specifieke geval in het betaalproduct Incasso/Machtigen. Van bedrijven zoals Financial Media B.V. die gebruik maken van deze betaalproducten mag worden verlangd dat zij de regels voor het betalingsverkeer van Currence in acht nemen. Het bewerkstelligen van consumentenvertrouwen is een algemene standaard die niet alleen voor de bankensector, maar voor het hele betalingsverkeer in Nederland geldt, althans behoort te gelden.
171. In bijlage S van de Rules & Regulations staan de minimumbepalingen opgenomen die van toepassing waren op incasso-overeenkomsten.¹¹³ Een van de vereisten was dat de incassant over een schriftelijk ondertekende machtiging van de betaler moest beschikken.¹¹⁴ Indien een incassant namens een derde partij vorderingen incasseert, moet deze derde partij de benodigde machtigingen hebben verkregen.¹¹⁵
172. Vanaf 1 februari 2014 geldt de Verordening 260/2012¹¹⁶ voor de automatische incasso. Deze Verordening is van toepassing op betalingsdienaars. [VERTROUWELIJK] heeft een vergunning in de zin van artikel 10, Richtlijn 2007/64/EG¹¹⁷ en is derhalve een betalingsdienaars. Blijkens de Verordening dient degene die gebruik wil maken van de optie om automatisch te incasseren (de begunstigde) te beschikken over een ondertekend mandaat van de betaler.¹¹⁸ De begunstigde is hier Financial Media B.V. Zij is namelijk de rechtspersoon die de beoogde uiteindelijke ontvanger is van de geldmiddelen

¹¹² Vgl. Lecturama besluit r.o. 183 e.v., kenmerk DJZ/2015/202277.; BAC advies in NEM 2010, p. 2; Rechtbank Rotterdam 13 december 2012, ECLI:NL:RBROT:2012:BY6184, r.o. 15.4.2.

¹¹³ Dossierstuk 47, bijlage 2.

¹¹⁴ Artikel 4.3.1. van de Rules & Regulations, zie dossierstuk 47, bijlage 1.

¹¹⁵ Artikel 2.4 van de bijlage S van de Rules & Regulations, zie dossierstuk 47, bijlage 2.

¹¹⁶ Een verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat. Geen implementatiewetgeving is vereist.

¹¹⁷ Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende betalingsdiensten in de interne markt en tot wijziging van de Richtlijnen 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG en 2006/48/EG, en tot intrekking van Richtlijn 97/5/EG (PbEU L 319),

¹¹⁸ Artikel 5, derde lid, juncto Punt 3, onder a van de bijlage bij Verordening 260/212. Dossierstuk 47, bijlage 3.

Besluit Openbaar

49/84

waarop de betalingstransactie betrekking heeft.¹¹⁹ ACM is derhalve van oordeel dat Financial Media B.V. als begunstigde op grond van deze verordening de verplichting heeft om een ondertekend mandaat te verkrijgen. Een mandaat wordt gedefinieerd als “*de uitdrukking van instemming en machtiging die de betaler aan de begunstigde en (rechtstreeks of onrechtstreeks via de begunstigde) aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler geeft om de begunstigde in staat te stellen een inning te initiëren voor het debiteren van de door de betaler aangewezen betaalrekening en de betalingsdienstaanbieder van de betaler in staat te stellen deze instructies uit te voeren*”.¹²⁰ De European Payments Council heeft de wijze waarop een machtiging kan worden vormgegeven in het Direct Debit Rulebook vastgelegd. De enige twee vormen van mandaat voor een automatisch incasso zijn een schriftelijk ondertekend document, of een afgegeven e-mandate (elektronische machtiging) met gekwalificeerde elektronische handtekening.

173. De elektronische machtiging is niet hetzelfde als de elektronische handtekening in artikel 3:15a BW. Vanaf 1 augustus 2015 is het pas mogelijk om een elektronische machtiging af te geven. In tegenstelling tot de elektronische handtekening gaat dit via de authenticatiemethodiek, die ook voor de Internetbankieren toepassing van de bank, en voor iDeal wordt gebruikt.¹²¹
174. Op grond van de Rules & Regulations heeft Financial Media B.V. als begunstigde een schriftelijke machtiging nodig, en op grond van de Verordening 260/2012 heeft Financial Media B.V. als begunstigde een schriftelijk ondertekende machtiging, of een afgegeven e-mandate (elektronische machtiging) met gekwalificeerde elektronische handtekening van de consument als betaler nodig om over te kunnen gaan tot invordering van de maandelijkse abonnementskosten. Op de website van huurwoningen.nl dient de consument slechts zijn NAW-gegevens en zijn bankrekeningnummer in te vullen. Op basis van de Rules & Regulations en de Verordening 260/2012 kunnen de gegevens die de consument op de website huurwoningen.nl heeft ingevuld niet aangemerkt worden als een geldig mandaat voor een automatische incasso. Bovendien komt dit niet overeen met de ‘Handleiding SEPA Direct Debit’ die door [VERTROUWELIJK] wordt gehanteerd. In deze handleiding staat vermeld dat “machtigingen die telefonisch of via het online kanaal (vinkje) zijn afgegeven zijn niet rechtsgeldig”.¹²²

Beïnvloeding consument

175. Ten slotte vloeit uit artikel 6:193b BW de eis voort dat het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

¹¹⁹ Artikel 4, lid 8, Verordening 260/2012, Dossierstuk 47, bijlage 3.

¹²⁰ Artikel 2, lid 21 Verordening 260/2012, Dossierstuk 47, bijlage 3.

¹²¹ <http://www.sepa.nl/sepa/incasso?art=6>

¹²² Dossierstuk 39, bijlage: Hoofdstuk 5.

Besluit Openbaar

50/84

176. Doordat Financial Media B.V. in strijd handelde met de vereisten van professionele toewijding, afgeleid uit de Rules & Regulations van Currence, Verordening 260/2012 en het Direct Debit Rulebook werd/kon het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen over de overeenkomst merkbaar worden beperkt, in de zin van artikel 6:193b, tweede lid, onder b, BW. Dit heeft vervolgens de gemiddelde consument op het verkeerde been gezet of kunnen zetten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst heeft genomen of heeft kunnen nemen, dat hij anders niet had genomen. Uit de klachten die zijn aangetroffen bij het bedrijfsbezoek en de klachten bij ConsuWijzer blijkt dat de consument niet op de hoogte was dat hij – door het opgeven van gegevens en bankrekeningnummer - Financial Media B.V. de machtiging heeft gegeven voor een automatische incasso. Velen meenden dat het slechts ging om een eenmalige betaling.¹²³
177. Dat de Consumentenbond, zoals Huurbegeleiding c.s. heeft aangevoerd in haar zienswijze, eenzelfde aanmeldproces heeft, waarbij niet is voldaan aan de vereisten voor elektronische machtiging, zonder vinkje of verificatie, doet hier niet aan af.¹²⁴ Een dergelijke argumentatie, waarbij wordt verwezen naar gedragingen van andere vermeende overtreders waartegen (nog) niet handhavend wordt opgetreden, houdt geen stand. Bovendien is de handelswijze van de Consumentenbond niet zonder meer vergelijkbaar met de handelswijze van Financial Media B.V., onder andere door de lange kosteloze periode die de Consumentenbond hanteert.

Conclusie: conclusie overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, onder a, BW

178. Financial Media B.V. handelt in strijd met de vereisten van professionele toewijding die gelden in het betalingsverkeer. De gedragscodes waaruit de eisen van professionele dienstverlening voor betaaldienstverleners kunnen worden afgeleid zijn tot 1 februari 2014 de Rules & Regulations van Currence, en na 1 februari 2014 Verordening 260/2012 en het Direct Debit Rulebook. Financial Media B.V. beschikt niet over de vereiste machtiging die benodigd is voor een automatisch incasso. De online registratie van de consument, met invulling van verschillende gegevens en acceptatie van de algemene voorwaarden, kwalificeert niet als een schriftelijke machtiging. Tevens is voldaan aan het vereiste dat het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Financial Media B.V. heeft van 1 januari 2013 tot 30 april 2015 in strijd met artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, onder a, BW gehandeld.

8.7 Onredelijk bezwarend beding huurbegeleiding.nl

¹²³ Onderzoeksrapport, nr. 126 e.v.

¹²⁴ Zienswijze nr. 186 e.v

Besluit Openbaar

51/84

179. Artikel 8.3 Whc is op 1 augustus 2014 zodanig gewijzigd, dat ACM niet enkel kan optreden bij bedingen van de zwarte lijst van onredelijk bezwarende bedingen opgenomen in artikel 6:236 BW, maar bij elk vernietigbaar beding dat door een handelaar wordt gehanteerd.¹²⁵ Hierna zal ACM beoordelen of de door Huurbegeleiding B.V. gehanteerde overeenkomstduur onredelijk bezwarend is als bedoeld in artikel 6:237, aanhef en onder k, BW, in de periode van 2 maart 2015 tot en met 6 juli 2015.¹²⁶
180. Op de website huurbegeleiding.nl staat een beding in de algemene voorwaarden dat bepaalt dat de overeenkomst een duur heeft van 24 maanden en dat deze niet tussentijds kan worden ontbonden:

“Artikel 9.1 “Betaling”:

De gespreide maandelijkse betaling door Opdrachtgever van de aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen, te weten € 19,95 per maand dient, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op enige aftrek, korting of verrekening, te geschieden binnen de gestelde termijn na de factuurdatum, te weten 30 kalenderdagen, tenzij anders overeengekomen. De dag van betaling is de dag van bijschrijving van het verschuldigde op de rekening van Opdrachtnemer. De gestelde termijn van de Opdracht tot dienstverlening heeft een duur van 24 maanden en kan niet tussentijds worden ontbonden. De totale kosten van de door Opdrachtgever afgenomen diensten bedragen € 478,80 inclusief BTW.”¹²⁷

181. De overeenkomst kan enkel binnen de annuleringstermijn van 14 dagen worden geannuleerd.¹²⁸ ACM is van oordeel dat dit artikel onredelijk bezwarend en derhalve vernietigbaar is overeenkomstig artikel 6:233 onder a, BW juncto artikel 6:237, onder k, BW juncto artikel 6:236, onder j, BW.
182. Een onredelijk bezwarend beding is overeenkomstig artikel 6:233, aanhef en onder a, BW vernietigbaar:

“indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij”

183. De grijze lijst in artikel 6:237 BW en de zwarte lijst in artikel 6:236 BW vullen het begrip “onredelijk bezwarend” in. Artikel 9.1 van de Algemene Voorwaarden is een beding dat

¹²⁵ Wet van 25 juni 2014 tot wijziging van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt en enige andere wetten in verband met de stroomlijning van het door de Autoriteit Consument en Markt te houden markttoezicht

¹²⁶ Huurbegeleiding.nl: Dossierstuk 44 voor printscreens op 02-03-2015 (incl. AV), 20-03-2015, 07-04-2015 (incl. AV), 07-05-2015 (incl. AV); Dossierstuk 56 voor printscreens op 06-07-2015 (incl. AV).

¹²⁷ Deze tekst is aldus vastgelegd op 02/03/2015, 07/04/2015, 07/05/2015, 06/07/2015 (Zie dossierstukken 44 en 56). Aangenomen kan worden dat deze tekst (grotendeels) overeenkomst met de tekst van de Algemene Voorwaarden sinds april 2014. Zie tevens artikel 4.1 “Uitvoering opdracht”.

¹²⁸ Zie artikel 12 Algemene Voorwaarden “Opzegging”. Deze termijn was voor de wetswijziging 8 dagen.

Besluit Openbaar

52/84

- voorkomt op de grijze lijst, namelijk artikel 6:237, onder k, BW. Dit artikel bepaalt kort gezegd dat een beding in een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf tot het geregeld doen van verrichtingen wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn indien het beding een duur bepaalt van meer dan een jaar, tenzij de wederpartij na een jaar de bevoegdheid heeft de overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand.¹²⁹
184. In casu is er sprake van een overeenkomst tussen een professionele partij, die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, namelijk Huurbegeleiding B.V., en een consument, 'een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf'. Artikel 9.1 van de Algemene Voorwaarden van Huurbegeleiding B.V. is een algemene voorwaarde overeenkomstig artikel 6:231 BW. Het is een beding dat is opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen. Dit blijkt uit de titel "Algemene Voorwaarden", en het feit dat deze op alle overeenkomsten met consumenten die zich aanmelden op de website van toepassing worden verklaard. Artikel 9.1 van de Algemene Voorwaarden is geen kernbeding. Het beding komt namelijk, zoals hieronder zal worden toegelicht, voor op de lijst van artikel 6:237 BW, en de bedingen die op deze lijst staan zijn geen kernbeding.
185. De overeenkomst tussen Huurbegeleiding B.V. en haar klanten kan worden aangemerkt als een overeenkomst tot het "geregeld doen van verrichtingen". Blijkens de parlementaire geschiedenis moet dit begrip ruim worden opgevat.¹³⁰ De werkzaamheden van Huurbegeleiding B.V. vallen binnen het bereik van het begrip "geregeld doen van verrichtingen". Huurbegeleiding B.V. ondersteunt de consument bij het zoeken naar en in aanmerking komen voor woonruimte. De consument ontvangt dagelijks of wekelijks een e-mail met woningen die voldoen aan de zoekopdracht van de consument. Huurbegeleiding B.V. helpt ook bij het regelen van een bezichtiging. Tevens kan de consument, gedurende de looptijd van de overeenkomst, juridische bijstand krijgen bij woongerelateerde kwesties en hulp bij het aanvragen van huurtoeslag.
186. Artikel 9.1 van de Algemene Voorwaarden is een beding als bedoeld in artikel 6:237, onder k, BW juncto artikel 6:236, onder j, BW. Artikel 9.1 van de Algemene Voorwaarden bepaalt dat de duur van de overeenkomst twee jaar is. De overeenkomst is niet tussentijds opzegbaar, en de consument heeft dan ook niet na een jaar de mogelijkheid de overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand.

¹²⁹ Artikel 6:237, onder k, BW juncto artikel 6:236 onder j BW.

¹³⁰ De wetgever heeft aansluiting gezocht bij de tekst van artikel 7:400 BW (overeenkomst van opdracht), welke tekst inmiddels is gewijzigd van het "geregeld doen van verrichtingen" in "het verrichten van werkzaamheden". In de toelichting op het voorontwerp wordt er gewezen op een groot aantal overeenkomsten tot dienstverrichting, waaronder overeenkomsten met een advocaat, een arts, een accountant, een repetitor, een makelaar, een veilinghouder of een kapper, bemiddeling bij aankoop van effecten, vermogensbeheer en het bestuurderschap van een vereniging of stichting. Zie E. Tjong Tjin Tai, "In afwachting van... de inperking van stilzwijgende verlenging", *NJB* 2011/19; Kamerstukken II 1982-1983, 17 779, nr. 3, p. 2-3.

Besluit Openbaar

187. Uit correspondentie die Huurbegeleiding B.V. met consumenten voert, blijkt hoe Huurbegeleiding B.V. deze voorwaarden hanteert. Huurbegeleiding B.V. verplicht consumenten die voortijdig de overeenkomst willen beëindigen tot betaling.¹³¹
188. Huurbegeleiding c.s. heeft in haar zienswijze aangevoerd dat er geen sprake is van een overeenkomst met een looptijd van twee jaar. Zij geeft aan dat het gaat om een gespreide betaling.¹³² [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] heeft verklaard dat de kosten van het Huurbegeleidingstraject in termijnen kunnen worden voldaan, als service richting de consument. Er kan worden gekozen voor een “gespreide” betaling, maandelijks met een looptijd van 24 maanden.¹³³
189. De mogelijkheid om het totale bedrag gespreid te betalen is niet hetzelfde als de duur van een overeenkomst. Dat er twee betalingstermijnen zijn – 12 of 24 maanden - wijzigt niet de duur van de overeenkomst. Huurbegeleiding B.V. vermeldt zowel in haar algemene voorwaarden als in haar correspondentie met de consumenten herhaaldelijk dat de overeenkomstduur 24 maanden is.

190. Artikel 9.1 van de algemene voorwaarden, bepaalt:

“De gestelde termijn van de Opdracht tot dienstverlening heeft een duur van 24 maanden (onderstreping door ACM) en kan niet tussentijds worden ontbonden.”

204. Verder staat in artikel 4.1 van de algemene voorwaarden:

“De Opdracht tot dienstverlening start direct na de verstrekte bevestiging en zal actief zijn voor de gestelde looptijd van 24 maanden.”

191. Ook uit de “no cure no pay” bepaling blijkt dat de overeenkomst met een duur van 24 maanden wordt gehanteerd. Zo heeft de consument na een periode van 24 maanden recht op restitutie. Artikel 9.6 van de Algemene Voorwaarden bepaalt:

“In geval de Opdrachtgever binnen een termijn van 24 maanden niet tot een nieuwe woonruimte is betrokken indien hiervoor aangemeld, is de gewenste doelstelling niet behaald. Mocht de doelstelling door Opdrachtnemer niet behaald worden dan heeft Opdrachtgever recht op restitutie van de totaalsom van de in rekening gebrachte kosten. Na de gestelde termijn dient dit door Opdrachtgever aangetoond te worden door middel van BRP (Basis Registratie Personen) te vergelijken met eerder verstrekte Bescheiden. Om in aanmerking te komen voor restitutie dient men alle ontvangen facturen inzake ‘huurbegeleiding’ binnen de gestelde betalingstermijnen voldaan te hebben. Opdrachtgever heeft gedurende één maand, na beëindiging van

¹³¹ Dossierstuk 50, bijlagen 319, 321, 327, 336.

¹³² Zienswijze, zie o.a. rn. 119, 130, 133, 237, 240.

¹³³ Dossierstuk 12, p. 23. Zie ook artikel 9.1 Algemene voorwaarden “gespreide maandelijks betaling”.

Besluit Openbaar

*het complete 'huurbegeleidingstraject' van 24 maanden, de mogelijkheid om restitutie aan te vragen.*¹³⁴

204. Uit deze bepalingen blijkt duidelijk dat Huurbegeleiding B.V. een overeenkomstduur van 24 maanden hanteert die tussentijds niet kan worden beëindigd. Dit blijkt ook uit de correspondentie die Huurbegeleiding B.V. met haar klanten voert.

*"Wij willen u feliciteren met uw nieuwe woning. [...] Graag willen wij u er op attenderen dat u gedurende de periode van 24 maanden, ná aanmelding op www.huurbegeleiding.nl, nog steeds onbeperkt gebruik kunt maken van onze dienstverlening [...]"*¹³⁵

*"De dienstverlening bent u aangegaan voor 24 maanden met de hieraan verbonden betalingsverplichting en u zult maandelijks de facturen per e-mail ontvangen."*¹³⁶

*"De overeenkomst is niet tussentijds opzegbaar, u heeft een annuleringsstermijning na aanmelding die inmiddels verstreken is."*¹³⁷

192. De dienstverlening bestaande uit de dagelijkse of wekelijkse mails, de bemiddeling bij de woonruimte, (de geldigheid van het huurbegeleidingsdocument) en de juridische bijstand, hebben dezelfde looptijd van twee jaar.¹³⁸ Zelfs wanneer de consument een huis heeft gevonden kan hij gebruik blijven maken van de overige (juridische) dienstverlening, en als hij binnen die twee jaar opnieuw op zoek gaat naar een huis, kan hij opnieuw gebruik maken van de diensten van Huurbegeleiding B.V.¹³⁹
193. Gelet op het bovenstaande is sprake van een overeenkomst met een looptijd van twee jaar, welke niet tussentijds kan worden opgezegd. Artikel 9.1 van de Algemene Voorwaarden is hiermee een beding als bedoeld in artikel 6:237, onder k, BW juncto artikel 6:236, onder j, BW. Dit beding wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn. Het gaat hier om een weerlegbaar vermoeden. Het beding zou niet onredelijk bezwarend worden geacht, indien het redelijk zou zijn dat de overeenkomst een looptijd van langer dan een jaar heeft. Dit zou slechts het geval zijn, indien Huurbegeleiding B.V. kan aantonen dat er een bepaald voordeel van de consument aan vast zit.¹⁴⁰ In haar zienswijze heeft Huurbegeleiding c.s. geen zaken aangevoerd die zouden leiden tot een ander oordeel. ACM ziet ook niet dat de consument voordeel heeft wanneer hij een overeenkomst van 24 maanden aangaat.

54/84

¹³⁴ Artikel 9.6 algemene voorwaarden.

¹³⁵ Zienswijze, bijlage 54, eerste consument. Tevens telefonisch ingeschreven voor de akte van cessie.

¹³⁶ Zienswijze, bijlage 54, tweede consument.

¹³⁷ Zienswijze, bijlage 54, vierde consument.

¹³⁸ Zie o.a. Zienswijze, bijlage 50.

¹³⁹ Dossierstuk 50, bijlage 325; 13-15/09/2014 Zienswijze, bijlage 54, derde consument.

¹⁴⁰ Kamerstukken 30 520, nr. 14, p.3.

Besluit Openbaar

Conclusie: overtreding van artikel 8.3 Whc juncto artikel 6:237, onder k, BW, juncto artikel 6:236, onder j, BW

194. ACM is van oordeel dat artikel 9.1 van de Algemene Voorwaarden van Huurbegeleiding B.V., waarin wordt bepaald dat de overeenkomst een duur heeft van twee jaar, als onredelijk bezwarend beding in de zin van artikel 6:237, onder k, BW juncto artikel 6:236, onder j, BW aangemerkt wordt. Dit beding is op grond van artikel 6:233 BW vernietigbaar. Huurbegeleiding B.V. heeft hiermee artikel 8.3 Whc overtreden in de periode tussen 2 maart 2015 tot en met 6 juli 2015.

9. Reactie ACM op zienswijze Huurbegeleiding c.s.

195. Huurbegeleiding c.s. heeft naar aanleiding van het onderzoeksrapport een zienswijze gegeven, waarin zij ontkent de in dit rapport geconstateerde overtredingen te hebben begaan en zij een aantal stellingen over het onderzoek van ACM poneert. Hiervoor is bij de motivering voor de vaststelling van de overtredingen reeds ingegaan op een aantal onderdelen van de zienswijze. Aanvullend hierop zal hieronder worden ingegaan op de klacht van Huurbegeleiding c.s. over de afwijzing van haar verzoek om de geluidsopnamen van de tijdens het bedrijfsbezoek gehouden verhoren. Vervolgens zal nog op een aantal andere onderdelen van de zienswijze worden gereageerd.¹⁴¹

Verzoek om geluidsopnamen

196. Huurbegeleiding c.s. heeft in haar brief van 21 augustus 2015 verzocht om de geluidsopnames van de verhoren van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] en van de medewerkers van Huurbegeleiding B.V. die tijdens het bedrijfsbezoek van 2 september 2014 hebben plaatsgevonden. Huurbegeleiding c.s. meent dat de toezichthoudende ambtenaren van ACM het onderzoeksrapport niet naar waarheid hebben opgemaakt en zij betwist de betrouwbaarheid van de uitgetikte versies van de verhoren.¹⁴² In haar brief van 7 september 2015 voegt Huurbegeleiding c.s. hieraan toe dat de toezichthoudende ambtenaren van ACM de door hen opgemaakte schriftelijke verslagen met een sturende werking in het rapport hebben verwerkt.¹⁴³
197. Echter, zoals ACM reeds heeft aangegeven,¹⁴⁴ hebben de opnamen slechts de functie van hulpmiddel in het proces van verslaglegging en gaan deze daarom niet in het dossier. Van de verhoren is een ambtsedig proces-verbaal opgemaakt dat ook voor akkoord is ondertekend door twee toezichthoudende ambtenaren. Gelet daarop kan er van worden uitgegaan dat dit een getrouw verslag is. In de verslagen van de verhoren zijn de verklaringen woordelijk weergegeven.

¹⁴¹ Brief van 7 september 2015 van Huurbegeleiding, met kenmerk 2015102341.

¹⁴² Brief van 21 augustus 2015 van Huurbegeleiding, met kenmerk ACM/DJZ/2015/102202.

¹⁴³ Brief van 7 september 2015 van Huurbegeleiding, met kenmerk ACM/DJZ/2015102341.

¹⁴⁴ Brief van 1 september 2015 van ACM, met kenmerk ACM/DJZ/2015/204947.

Besluit Openbaar

56/84

198. Huurbegeleiding c.s. heeft geen feiten genoemd waaruit de onjuistheid van deze weergave blijkt. Hoewel Huurbegeleiding c.s. opmerkt dat “meerdere gehoorde hebben verklaard dat er verdraaiingen en wijzigingen hebben plaatsgevonden in de uitgetikte versies van de gesprekken”, geeft zij hierbij geen concrete voorbeelden of aanwijzingen. Er is derhalve geen reden om de geluidsopnames te verstrekken.¹⁴⁵ Huurbegeleiding c.s. is ook niet geschaad in haar rechten van verdediging.
199. Huurbegeleiding c.s. stelt nog dat de geluidsopnames onder de bescherming van de Auteurswet vallen en dat zij daarom de geluidsopnames dient te ontvangen. Huurbegeleiding c.s. verwijst hiervoor naar een arrest van de Hoge Raad van 30 mei 2008 (*Endstra*).¹⁴⁶ Allereerst is voor de vraag of de Auteurswet is geschonden in de onderhavige bestuursrechtelijke procedure geen plaats, zodat dit betoog reeds daarom niet kan slagen. Overigens gaat de vergelijking van de verhoren in de onderhavige procedure met de in het boek “De Endstra-tapes” opgenomen transcripten van de “achterbankgesprekken” mank en heeft het Gerechtshof Den Haag bovendien na verwijzing geoordeeld dat ook op die achterbankgesprekken geen auteursrecht rust.¹⁴⁷

Overige stellingen in de zienswijze

200. Huurbegeleiding c.s. heeft geklaagd over het intimiderende karakter van het bedrijfsbezoek van 2 september 2014. Uit de verhoren, noch uit het verslag van ambtshandelingen¹⁴⁸ blijkt dat er klachten zijn geuit over de toezichthoudende ambtenaren. De stelling van Huurbegeleiding c.s. dat er bezwaar is gemaakt tegen het meenemen van bepaalde gegevens, blijkt evenmin uit deze stukken. In randnummer 11 van het verslag van ambtshandelingen wordt juist gesteld dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] de toezichthouders toestemming gaf tot inzage in de analoge gegevens. Huurbegeleiding c.s. heeft deze stellingen hieromtrent ook overigens niet onderbouwd. Volgens Huurbegeleiding c.s. zijn op basis van de meegenomen personeelsgegevens ex-medewerkers benaderd en had dit niet gemogen. Wat hier verder ook van zij, reeds nu er geen verklaringen van ex-medewerkers als bewijs aan de overtreedingen ten grondslag zijn gelegd, kan aan het betoog van Huurbegeleiding c.s. worden voorbijgegaan.
201. Voorts stelt Huurbegeleiding c.s. dat ACM onvoldoende met haar in contact is getreden om aan te geven op welke punten de werkwijze diende te worden gewijzigd. Zoals ook reeds in het besluit van 9 juli 2015 op de door Huurbegeleiding c.s. voorgestelde toezegging is vermeld, is het de verantwoordelijkheid van iedere onderneming zelf om de toepasselijke wet- en regelgeving na te leven. ACM geeft wel informatie over deze wet- en regelgeving,

¹⁴⁵ Vergelijk Rechtbank Rotterdam 12-06-2014 ECLI:NL:RBROT:2014:4689 r.o. 8, College van Beroep voor het bedrijfsleven 10-04-2014, ECLI:NL:CBB:2014:119, r.o. 4.2.3. Vergelijk ook Beslissing op bezwaar van de Autoriteit Consument en Markt inzake het bezwaarschrift van de Landelijke Huisartsen Vereniging en de bezwaarschriften van twee natuurlijke personen van 2 februari 2012, gericht tegen de tot ieder van hen gerichte besluiten van de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit van 30 december 2011 (met kenmerken: 6888_1/428, 6888_1/429 en 6888_1/430) en Rechtbank Rotterdam 25-07-2013, ECLI:NL:RBROT:2013:5539.

¹⁴⁶ Hoge Raad 30-05-2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2153.

¹⁴⁷ Gerechtshof Den Haag, 16-07-2013, ECLI:NL:GHDHA:2013:2477

¹⁴⁸ Dossierstuk 15.

Besluit Openbaar

onder andere op de website acm.nl. In dit geval heeft ACM overigens in de brief van 19 december 2014¹⁴⁹ wel uitdrukkelijk aangeboden hierover met Huurbegeleiding c.s. van gedachten te wisselen. Van dit aanbod heeft Huurbegeleiding c.s. echter geen gebruik gemaakt.

202. Verder betoogt Huurbegeleiding c.s. tevergeefs dat ACM selectief bewijs heeft vergaard door slechts negatieve reacties uit dossiers van klanten te gebruiken. ACM heeft niet alleen deze negatieve reacties gebruikt, maar aan de hand van al het beschikbare materiaal, zoals de websites, de bij het bedrijfsbezoek aangetroffen stukken en de afgenomen verhoren, vastgesteld dat Huurbegeleiding c.s. de in het onderzoeksrapport geconstateerde overtredingen heeft begaan. De bij Huurbegeleiding B.V. aangetroffen klachten, alsmede de bij Consuwijzer binnengekomen klachten, zijn wel bij het onderzoek betrokken, omdat deze klachten de geconstateerde overtredingen onderschrijven. Dat, zoals Huurbegeleiding c.s. stelt, de grote hoeveelheid klachten uitsluitend het gevolg is van berichtgeving van Omroep Max, wordt niet aannemelijk geacht.

57/84

10. Overtreders

10.1 Rechtspersonen Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V.

203. Volgens artikel 5:1, tweede lid, Awb wordt onder overtreder verstaan: degene die de overtreding pleegt of medepleegt. Ingevolge artikel 5:1, derde lid, Awb kunnen overtredingen in bestuursrechtelijke context worden begaan door natuurlijke personen en rechtspersonen. Voorts is artikel 51, tweede lid, van het Wetboek van Strafrecht (hierna: WvSr) van overeenkomstige toepassing, hetgeen inhoudt dat ook de feitelijk leidinggevende verantwoordelijk gehouden kan worden voor de overtredingen die door een rechtspersoon zijn begaan.
204. Voor het antwoord op de vraag wie als overtreder kan worden aangemerkt, is in de eerste plaats van belang tot wie het overtreeden voorschrijft zich richt (*normadressaat*). In het onderhavige geval betekent dat, dat iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, die als handelaar een overtreding van artikel 8.2a Whc, artikel 8.3 Whc of 8.8 Whc begaat, als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Awb kan worden aangemerkt.
205. Hiervoor in hoofdstuk 8 is reeds vastgesteld, dat ACM voldoende grond ziet om de rechtspersonen Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. ieder voor zich aan te merken als handelaar in de zin van artikel 8.2a Whc en 8.8 Whc. Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. zijn daarnaast aangemerkt als degenen (handelaren) die algemene voorwaarden gebruiken in een overeenkomst met een consument in de zin van artikel 8.3 Whc. Daarmee zijn de rechtspersonen Huurbegeleiding B.V.¹⁵⁰ en Financial Media B.V. aan te merken als overtreders van de in dit besluit genoemde overtreden bepalingen van de Whc.¹⁵¹

¹⁴⁹ Dossierstuk 19.

¹⁵⁰ De overtredingen zijn begaan door de rechtsvoorganger Woondirect B.V., voor zover deze hebben plaatsgevonden

Besluit Openbaar

58/84

10.2 Natuurlijke personen als feitelijk leidinggevers

206. Drie natuurlijke personen hebben volgens ACM een centrale functie binnen Huurbegeleiding B.V. en een nauwe betrokkenheid bij haar gedragingen. Het gaat om (voormalig) bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], (voormalig) bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2]¹⁵² en leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]. Hieronder wordt aangegeven waarom ACM van oordeel is dat zij beschouwd kunnen worden als degenen die feitelijk leiding hebben gegeven aan de overtredingen begaan door de rechtspersoon Huurbegeleiding B.V.¹⁵³

10.2.1 Juridisch kader

207. Artikel 5:1, derde lid, Awb¹⁵⁴ luidt:

“Overtredingen kunnen worden begaan door natuurlijke personen en rechtspersonen. Artikel 51, tweede en derde lid, van het Wetboek van Strafrecht is van overeenkomstige toepassing.”

208. Artikel 51, tweede lid, van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) luidt:

“Indien een strafbaar feit wordt begaan door een rechtspersoon, kan de strafvervolgning worden ingesteld en kunnen de in de wet voorziene straffen en maatregelen, indien zij daarvoor in aanmerking komen, worden uitgesproken:
1° tegen die rechtspersoon, dan wel
2° tegen hen die tot het feit opdracht hebben gegeven, alsmede tegen hen die feitelijke leiding hebben gegeven aan de verboden gedraging, dan wel
3° tegen de onder 1° en 2° genoemden tezamen.”

209. Een leidinggever is degene die, al dan niet op grond van een formele dienstbetrekking, feitelijke zeggenschap kan uitoefenen over de gedraging van de onderneming.¹⁵⁵
210. Een natuurlijke persoon kan beboetbaar leiding geven aan een overtreding van een onderneming door actieve gedragingen, waarbij de overtreding door hem wordt bevorderd

vóór 15 oktober 2014; na die datum is de statutaire naam van de rechtspersoon Woondirect B.V. gewijzigd in Huurbegeleiding B.V. (ACM/DC/2015/401930). Overtredingen van Woondirect B.V. worden in dit besluit tevens aangemerkt als overtredingen begaan door, althans toegerekend aan, haar rechtsopvolger Huurbegeleiding B.V. (zie randnummers 425 – 438 van het rapport). Waar in het vervolg van dit besluit wordt gesproken van Huurbegeleiding B.V. wordt daarmee tevens haar rechtsvoorganger Woondirect B.V. bedoeld, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.

¹⁵¹ De artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8Whc.

¹⁵² Tot 15 oktober 2015.

¹⁵³ Huurbegeleiding B.V. is de rechtsopvolger van Woondirect B.V. Op 15 oktober 2014 is de statutaire naam van Woondirect B.V. gewijzigd in Huurbegeleiding B.V. Vanaf die datum is [VERTROUWELIJK], dochter van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], de enig aandeelhouder en alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder met de titel algemeen directeur van Huurbegeleiding B.V. (ACM/DC/2015/401930). Huurbegeleiding B.V. handelt onder de naam Huurbegeleiding.nl.

¹⁵⁴ In de toelichting bij artikel 5:1 Awb is overwogen dat indien een overtreding is gepleegd door een rechtspersoon, de bestuurlijke sanctie (daarnaast of) in plaats daarvan ook kan worden opgelegd aan degene die feitelijk leiding heeft gegeven aan de overtreding (zie TK 2003-2004, 29702, nr. 3, p. 81).

¹⁵⁵ HR 16 juni 1981, ECLI:NL:HR:1981:586, r.o. 8.

Besluit Openbaar

door middel van handelen, alsook door passieve gedragingen, waarbij de natuurlijke persoon de overtreding doet bevorderen door nalaten.¹⁵⁶

211. Uit de jurisprudentie volgen minimumcriteria wanneer in ieder geval sprake is van feitelijk leiding geven in de zin van artikel 51, tweede lid, Sr:

“Van feitelijk leiding geven aan verboden gedragingen kan onder omstandigheden sprake zijn indien de desbetreffende functionaris hoewel daartoe bevoegd en redelijkerwijs gehouden maatregelen ter voorkoming van deze gedragingen achterwege laat en bewust de aanmerkelijke kans aanvaardt dat de verboden gedragingen zich zullen voordoen. In deze situatie wordt de zojuist bedoelde functionaris geacht opzettelijk de verboden gedragingen te bevorderen.”¹⁵⁷

212. De verplichting om maatregelen te nemen ter voorkoming van een bepaalde gedraging, kan op meerdere natuurlijke personen tegelijk rusten.¹⁵⁸ In zo'n geval kan aan één gedraging van de rechtspersoon door meerdere personen tegelijk leiding worden gegeven.
213. Het leidinggeven vereist volgens vaste jurisprudentie dat sprake is van (voorwaardelijk) opzet.¹⁵⁹ Daartoe is het in het geval van de hier geconstateerde overtredingen voldoende dat sprake is van opzet op de gedragingen van de onderneming. Niet van belang is of degene die kennis heeft van de gedragingen beoogt een norm te overtreden. Een dergelijke verzwaarde vorm van opzet is niet vereist.¹⁶⁰
214. Verder is in een uitspraak van de rechtbank Rotterdam¹⁶¹ het volgende overwogen over het beboeten van specifieke functionarissen binnen een onderneming:

“40. De rechtbank overweegt dat, om als feitelijk leidinggever te kunnen worden aangemerkt, de functionaris een leidinggevende positie moet bekleden (bestuurders, managers, afdelingshoofden en dergelijke). De beoordeling of een functionaris is aan te merken als feitelijk leidinggever is een feitelijke toets. De enkele statutaire status is daarbij van ondergeschikte betekenis. Om te bepalen of sprake is van feitelijk leidinggeven zijn het beschikkingscriterium en aanvaardingscriterium leidend. Van feitelijk leidinggeven is sprake indien de betreffende functionaris, hoewel daartoe bevoegd en redelijkerwijs gehouden, maatregelen ter voorkoming van een gedraging achterwege heeft gelaten en bewust de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat de beboetbare gedraging zich zou voordoen. Dit wordt aangeduid met de term ‘voorwaardelijk opzet’. De

¹⁵⁶ Vlg. HR 20 november 1984, ECLI:NL:HR:1984:355. Zie ook: Rb. Rotterdam 16 mei 2012, ECLI:NL:RBROT:2012:BW6221.

¹⁵⁷ HR 16 december 1986, ECLI:NL:HR:1986:321, r.o. 5.1.1. (Slavenburg II).

¹⁵⁸ HR 16 juni 1981, ECLI:NL:HR:1981:586, r.o. 8.

¹⁵⁹ HR 1 februari 2005, ECLI:NL:HR:2005:421, r.o. 7.5 en 7.6. Zie ook: HR 12 januari 2010, ECLI:NL:HR:2010:168, r.o.

2,5.

¹⁶⁰ HR 18 maart 1952, ECLI:NL:HR:1952:314, bevestigd in HR 27 april 2007, ECLI:NL:HR:2007:544, r.o. 3.3.

¹⁶¹ Rb. Rotterdam 27 september 2012, ECLI:NL:RBROT:2012:BX8528, r.o. 40 en 47.

Besluit Openbaar

functionaris wordt dan geacht opzettelijk de verboden gedraging te hebben bevorderd. De bewuste aanvaarding van het risico dat de verboden gedraging zich zou voordoen hoeft niet betrekking te hebben op de beboete gedraging als zodanig. Er is voldaan aan het criterium ‘bewust de aanmerkelijke kans aanvaarden’, indien de functionaris (globaal) op de hoogte was van soortgelijke gedragingen binnen de onderneming.”

215. Tot slot is voor het aannemen van feitelijk leidinggeven aan de gedraging op zichzelf niet voldoende dat iemand bestuurder is van een rechtspersoon die een overtreding heeft begaan. Als echter, zoals hier, de feitelijke hoofdactiviteit – en in wezen enige activiteit – van de rechtspersoon bestaat uit de verboden gedraging en een bestuurder is alleen/zelfstandig bevoegd om besluiten te nemen, dan is in beginsel voldaan aan het hiervoor geformuleerde criterium. Een bestuurder wordt immers geacht op de hoogte te zijn van de hoofdactiviteiten van de door hem bestuurde rechtspersoon en is redelijkerwijs gehouden maatregelen te nemen om te voorkomen dat de hoofdactiviteiten in strijd zijn met de wet. Doet hij dit niet dan aanvaardt hij dat de verboden gedragingen zich zullen voordoen.¹⁶²

10.2.2 Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1]

216. ACM stelt vast dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] als natuurlijke persoon feitelijk leiding heeft gegeven aan de verboden gedragingen van de rechtspersoon Huurbegeleiding B.V. die hebben geleid tot overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc. Hiertoe overweegt ACM het volgende.

Formele rol

217. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] is (mede-)oprichter van Huurbegeleiding B.V. Vanaf de oprichting op 7 maart 2013 tot de statutaire naamswijziging op 15 oktober 2014 zijn de rechtspersonen [BESTUURDER 1]¹⁶³ en [BESTUURDER 2] bestuurders (met de titel van algemeen directeur) en enig aandeelhouders van Huurbegeleiding B.V.¹⁶⁴ Beide bestuurders zijn alleen/zelfstandig bevoegd. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] is op zijn beurt enig aandeelhouder en alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder met de titel van algemeen directeur van [BESTUURDER 1].¹⁶⁵

¹⁶² College van Beroep voor het bedrijfsleven, 07-03-2016, Zaaknummer14/170, r.o. 8.3 (<http://deeplay.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:CBB:2016:54>).

¹⁶³ Activiteiten volgens uittreksel KvK: Belegingsinstellingen in financiële activa; meer in het bijzonder het verkrijgen, beheren, bezwaren en vervreemden van aandelen en andere vermogenswaarden (Dossierstuk 25). (ACM/DC/2015/401926).

¹⁶⁴ Woondirect B.V. is de rechtsvoorganger van Huurbegeleiding B.V. Op 15 oktober 2014 is de statutaire naam van Woondirect B.V. gewijzigd in Huurbegeleiding B.V. Vanaf die datum is [VERTROUWELIJK] de enig aandeelhouder en alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder met de titel algemeen directeur van Huurbegeleiding B.V. Huurbegeleiding B.V. handelt onder de naam Huurbegeleiding.nl (ACM/DC/2015/401930). [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] de enig aandeelhouder en alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder met de titel algemeen directeur van Huurbegeleiding B.V. Huurbegeleiding B.V. handelt onder de naam Huurbegeleiding.nl (Dossierstuk 28).

¹⁶⁵ Dossierstuk 24. Voorts is [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] via [BESTUURDER 1] als (middellijk) bestuurder betrokken bij [VERTROUWELIJK]. [BESTUURDER 1] is alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder en enig aandeelhouder van [VERTROUWELIJK]. [VERTROUWELIJK] is eigenaar van de website huurbegeleiding.nl. [VERTROUWELIJK] handelt onder meer onder de naam Stopdederwaarder.nl. Stopdederwaarder.nl incasseert de kosten voor de dienstverlening

Besluit Openbaar

218. ACM stelt vast dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] tot 15 oktober 2014 (middellijk) alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder met de functie van algemeen directeur is (geweest) van de rechtspersoon die bij de gedragingen van Huurbegeleiding B.V., die kwalificeren als overtredingen, betrokken is geweest.

Rol in de praktijk

219. ACM neemt in aanmerking dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] het concept en de naam van de 'huurakte' heeft verzonnen naar aanleiding van misstanden op de woningmarkt.¹⁶⁶ Hij beschouwt 'huurakte' als zijn product, zijn filosofie en zijn kind.¹⁶⁷ [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] heeft vervolgens het concept veranderd in een huurbegeleidingstraject, waarbij het initiatief om een dienstverleningsovereenkomst aan te gaan bij de consument ligt (via de website huurbegeleiding.nl).¹⁶⁸ [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] is met de website huurwoningen.nl begonnen en heeft het initiatief genomen om alle huurwoningen in Nederland op één website te verzamelen.¹⁶⁹ Hij heeft het allemaal opgezet, verzonnen en omschrijft het als zijn passie.¹⁷⁰
220. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] was dagelijks aanwezig op de vestiging van Huurbegeleiding B.V. te Zaltbommel en bemoeide zich (ook volgens medewerkers¹⁷¹) daadwerkelijk met de dagelijkse gang van zaken.¹⁷² [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] omschrijft zijn rol als strateeg en manager die bijstuurt waar er bijgestuurd moet worden.¹⁷³
221. Een medewerker van Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. heeft aangegeven dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] haar leidinggevende is, naast haar direct leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3].¹⁷⁴ [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] werd op de hoogte gehouden door zijn medewerkers over klachten van consumenten.¹⁷⁵ Voorts is [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] betrokken geweest bij het vormgeven van de websites¹⁷⁶ en regelde hij het incasseren van verschuldigde bedragen bij consumenten.¹⁷⁷
222. Verder bepaalde [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] wanneer campagnes of activiteiten van Huurbegeleiding B.V. werden 'aan' of 'uit' gezet¹⁷⁸ en hield hij zich persoonlijk bezig met het

waarvoor consumenten zich op de website huurbegeleiding.nl hebben aangemeld. Activiteiten volgens uittreksel KvK: Gegevensverwerking, webhosting en aanverwante activiteiten; meer in het bijzonder de internetdiensten op het gebied van hosting, domeinnaambeheer en e-commerce, alsmede overige dienstverlening en handelsactiviteiten op het gebied van informatietechnologie (ICT) (Dossierstuk 24)(ACM/DC/2015/401925).

¹⁶⁶ Dossierstuk 12, p. 2 en 6.

¹⁶⁷ Dossierstuk 12, p. 12.

¹⁶⁸ Dossierstuk 12, p. 3.

¹⁶⁹ Dossierstuk 12, p. 14.

¹⁷⁰ Dossierstuk 12, p. 13.

¹⁷¹ Dossierstuk 13, p. 4.

¹⁷² Dossierstuk 12, p. 13.

¹⁷³ Dossierstuk 12, p. 22 en 23.

¹⁷⁴ Dossierstuk 13, p. 4.

¹⁷⁵ Dossierstuk 50, bijlages 34 en 36.

¹⁷⁶ Dossierstuk 50, bijlages 37 en 38.

¹⁷⁷ Dossierstuk 50, bijlages 39 en 40.

¹⁷⁸ Dossierstuk 12, p. 9, 19 en 25.

Besluit Openbaar

62/84

personeelsbeleid door medewerkers te selecteren, aan te nemen en bij niet of onvoldoende functioneren te ontslaan.¹⁷⁹ Hij was er van op de hoogte dat de clientèle van Huurbegeleiding B.V. voor een significant gedeelte bestond uit vaak kwetsbare huurwoningzoekers afkomstig uit de onderkant van de markt.¹⁸⁰

223. Naar aanleiding van informatievorderingen van ACM aan Huurbegeleiding B.V. (inzake de 'huurakte' en de website huurbegeleiding.nl) heeft [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] namens Huurbegeleiding B.V. gereageerd.¹⁸¹
224. De bovengenoemde vastgestelde feiten en omstandigheden zijn door [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] in de schriftelijke zienswijze of anderszins niet weersproken noch weerlegd.
225. Gezien zijn betrokkenheid via [BESTUURDER 1] was [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] bevoegd tot het nemen van beslissingen ten aanzien van Huurbegeleiding B.V. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] was tevens in de gelegenheid de handelwijze van de genoemde rechtspersonen te beïnvloeden, gezien het feit dat hij dagelijks op kantoor aanwezig was en bijstuurde als dat nodig was.
226. Uit het feit dat het concept van de 'huurakte' en het huurbegeleidingstraject door [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] zijn verzonnen en ontwikkeld en zijn actieve betrokkenheid bij alle handelspraktijken van Huurbegeleiding B.V., blijkt dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] volledig op de hoogte was van de werkwijze van Huurbegeleiding B.V. Ook had [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] door de ingediende klachten en signalen van consumenten alsmede de (negatieve) media-aandacht voor Huurbegeleiding B.V. en de 'huurakte' op de hoogte kunnen zijn van de geconstateerde onregelmatigheden. Desondanks heeft hij geen maatregelen getroffen om de geconstateerde overtredingen te beëindigen, terwijl hij daartoe wel bevoegd en redelijkerwijs gehouden was. Integendeel, hij heeft juist slechts wijzigingen doorgevoerd (zoals de wijziging van de naam van het product) om verdere negatieve media-aandacht en daarmee imago-schade te voorkomen.
227. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] was uit hoofde van zijn (actieve) rol en functie verantwoordelijk voor de gedragingen. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] heeft echter nagelaten om het handelen van (de medewerkers van) Huurbegeleiding B.V. bij te sturen en hij heeft hiermee bewust de mogelijkheid aanvaard dat de gedragingen die tot overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc leidden, zich voordeden.

Conclusie

228. Gelet op het voorgaande is ACM van oordeel dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] in elk geval op de hoogte was of had moeten zijn van de begane overtredingen. Bovendien was hij

¹⁷⁹ Dossierstuk 12, p. 9 en 13.

¹⁸⁰ Dossierstuk 12, p. 16.

¹⁸¹ Dossierstuk 48.

Besluit Openbaar

63/84

bevoegd en redelijkerwijs gehouden tegen de verboden gedragingen op te treden dan wel deze te voorkomen. Hij heeft bewust de aanmerkelijke kans aanvaard dat de verboden gedragingen zich zouden voordoen. Derhalve dient [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] te worden beschouwd als feitelijk leidinggevende aan de verboden gedragingen die in dit besluit worden beschouwd als de overtredingen begaan door Huurbegeleiding B.V.

229. Sinds de datum van de statutaire naamswijziging van Woondirect B.V. in Huurbegeleiding B.V. is de dochter van [FEITELIJK LEIDINGGEVER] ([VERTROUWELIJK]) alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder en enig aandeelhouder met de titel van algemeen directeur. Het feit dat de eigendom van de aandelen en het bestuur van de vennootschap per 15 oktober 2014 aan haar is overgedragen maakt de rol van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] niet anders, omdat uit de feiten en omstandigheden blijkt dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] nadien nog steeds nauw bij de bedrijfsvoering van Huurbegeleiding B.V. is betrokken. Van enige feitelijke betrokkenheid van bestuurder [VERTROUWELIJK] na 15 oktober 2014 bij de gedragingen of enige wetenschap van de overtredingen is daarentegen niets gebleken.
230. Op grond van het bovenstaande en gelet op de jurisprudentie, merkt ACM [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] met betrekking tot de overtredingen van Huurbegeleiding B.V. van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc aan als feitelijk leidinggever voor de duur van de gehele pleegperiode.

10.2.3 Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2]

231. ACM stelt daarnaast vast dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] als natuurlijke persoon feitelijk leiding heeft gegeven aan de verboden gedragingen die hebben geleid tot overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc. Hiertoe overweegt ACM het volgende.

Formele rol

232. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] is (mede-)oprichter van Huurbegeleiding B.V. Vanaf de oprichting op 7 maart 2013 tot de statutaire naamswijziging op 15 oktober 2014 zijn de rechtspersonen [BESTUURDER 2]¹⁸² en [BESTUURDER 1] bestuurders (met de titel van algemeen directeur) en enig aandeelhouders van Huurbegeleiding B.V.¹⁸³ Beide bestuurders zijn alleen/zelfstandig bevoegd. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] is op zijn beurt enig aandeelhouder en alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder met de titel van algemeen directeur van [BESTUURDER 2].¹⁸⁴

¹⁸² Activiteiten volgens uittreksel KvK: Financiële holdings meer in het bijzonder holdingactiviteiten (Dossierstuk 26ACM/DC/2015/401927).

¹⁸³ Woondirect B.V. is de rechtsvoorganger van Huurbegeleiding B.V. Op 15 oktober 2014 is de statutaire naam van Woondirect B.V. gewijzigd in Huurbegeleiding B.V. Vanaf die datum is de dochter van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], [VERTROUWELIJK], de enig aandeelhouder en alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder met de titel algemeen directeur van Huurbegeleiding B.V. Huurbegeleiding B.V. handelt onder de naam Huurbegeleiding.nl (ACM/DC/2015/401930), [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], de enig aandeelhouder en alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder met de titel algemeen directeur van Huurbegeleiding B.V. Huurbegeleiding B.V. handelt onder de naam Huurbegeleiding.nl (Dossierstuk 28).

¹⁸⁴ Dossierstuk 51.

Besluit Openbaar

233. ACM stel vast dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] tot 15 oktober 2014 (middellijk) alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder met de functie van algemeen directeur is (geweest) van voornoemde rechtspersoon die bij de gedragingen van Huurbegeleiding B.V., die kwalificeren als overtreding, betrokken is geweest.

Rol in de praktijk

234. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] zijn compagnons, die het concept van de websites huurwoningen.nl en huurbegeleiding.nl samen hebben ontwikkeld.¹⁸⁵ [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] verzorgde vanuit Rotterdam de ontwikkeling en het beheer van de website huurwoningen.nl en bedacht op welke manier daarmee geld kan worden verdiend.¹⁸⁶ Uit de mailcorrespondentie van Huurbegeleiding B.V. blijkt dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] van medewerkers van Huurbegeleiding B.V. en van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] informatie krijgt over het incasseren van kosten voor registratie op huurwoningen.nl,¹⁸⁷ klachten van consumenten,¹⁸⁸ het aannemen van personeel bij Huurbegeleiding B.V. voor het bellen van consumenten,¹⁸⁹ en reacties van derden op het concept van de website huurwoningen.nl en de 'huurakte'.¹⁹⁰
235. De bovengenoemde vastgestelde feiten en omstandigheden zijn door [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] in de schriftelijke zienswijze of anderszins niet weersproken noch weerlegd.
236. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] is enig bestuurder en aandeelhouder van [BESTUURDER 2]. [BESTUURDER 2] is tot 15 oktober 2014 bestuurder van Huurbegeleiding B.V. Gezien zijn betrokkenheid via [BESTUURDER 2] is [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] als zodanig bevoegd tot het nemen van beslissingen ten aanzien van Huurbegeleiding B.V.
237. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] droeg als bestuurder formeel een algemene verantwoordelijkheid ten aanzien van de bedrijfsvoering en was feitelijk betrokken bij de gedragingen van Huurbegeleiding B.V., zij het dat zijn daadwerkelijke actieve bemoeienis daarmee beperkt was, omdat hij dit kennelijk toevertrouwde aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]. Hij liet zich evenwel op de hoogte stellen en kon zich kennelijk in de gedragingen van Huurbegeleiding B.V. vinden. Hoewel hij daartoe bevoegd en gehouden was, heeft [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] zich nimmer tegen genoemde handelwijze verzet.
238. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] was op de hoogte van de werkwijze van Huurbegeleiding B.V. en de klachten daarover van consumenten. Desondanks heeft hij geen maatregelen getroffen om de geconstateerde overtredingen te beëindigen, terwijl hij daartoe wel bevoegd

64/84

¹⁸⁵ Dossierstuk 12, p. 19.

¹⁸⁶ Dossierstuk 12, p. 20.

¹⁸⁷ Dossierstuk 50, bijlages 3 en 4.

¹⁸⁸ Dossierstuk 50, bijlages 9 tot en met 11.

¹⁸⁹ Dossierstuk 50, bijlage 1.

¹⁹⁰ Dossierstuk 50, bijlages 2, 5, 7 en 8.

Besluit Openbaar

en redelijkerwijs gehouden was. Daarbij verkeerde hij naar het oordeel van ACM in de positie om de misleidende handelwijze van Huurbegeleiding B.V. zo niet te beëindigen, dan toch het gesprek daarover aan te gaan met [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] of [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]. Uit niets blijkt dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] bezwaren heeft geuit.

Conclusie

239. Gelet op het voorgaande is ACM van oordeel dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] in elk geval op de hoogte was of had moeten zijn van de begane overtredingen. Bovendien was hij bevoegd en redelijkerwijs gehouden tegen de verboden gedragingen op te treden dan wel deze te voorkomen. Hij heeft bewust de aanmerkelijke kans aanvaard dat de verboden gedragingen zich zouden voordoen. Derhalve dient [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] te worden beschouwd als feitelijk leidinggevende aan de verboden gedragingen die in dit besluit worden aangemerkt als de overtredingen begaan door Huurbegeleiding B.V.
240. Sinds de datum van de statutaire naamswijziging van Woondirect B.V. in Huurbegeleiding B.V. is de dochter van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] ([VERTROUWELIJK]) alleen/zelfstandig bevoegd bestuurder en enig aandeelhouder met de titel van algemeen directeur. Het feit dat de eigendom van de aandelen en het bestuur van de vennootschap per 15 oktober 2014 aan haar is overgedragen maakt de rol van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] anders, omdat uit de feiten en omstandigheden niet blijkt dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] nadien nog enige bemoeienis had met, of feitelijk betrokken was bij, de bedrijfsvoering van Huurbegeleiding B.V.
241. Op grond van het bovenstaande merkt ACM [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] met betrekking tot de overtredingen van Huurbegeleiding B.V. van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc tot 15 oktober 2014 aan als feitelijk leidinggever.

10.2.4 Leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]

242. ACM stelt tot slot vast dat functionaris [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] als natuurlijke persoon bij de rechtspersoon Huurbegeleiding B.V. in haar functie van direct leidinggevende op de (dagelijkse) werkvloer eveneens feitelijk leiding heeft gegeven aan de verboden gedragingen die hebben geleid tot overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc.

Formele rol

243. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] is volgens bestuurder en algemeen directeur [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] leidinggevende bij Huurbegeleiding B.V.¹⁹¹ Ook volgens medewerkers van Huurbegeleiding B.V. is [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] hun direct leidinggevende.¹⁹² Zij

¹⁹¹ Dossierstuk 12, p. 13.

¹⁹² Dossierstuk 13, p. 4 en Dossierstuk 14, p. 5.

Besluit Openbaar

treedt naar buiten toe op als hoofd van de Afdeling Juridische Zaken van Huurbegeleiding B.V.¹⁹³

Rol in de praktijk

244. Van alle voor Huurbegeleiding B.V. werkzame personen was [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] het meest betrokken bij de reguliere activiteiten ten behoeve van Huurbegeleiding B.V. en zij voerde daarover actief en vrijwel dagelijks de regie. De medewerkers stelden haar ook op de hoogte van klachten en weerstanden die uit de gevoerde gesprekken met consumenten bleken. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] heeft in de praktijk een actieve leidinggevende rol. Daarnaast geeft zij sturing aan het inhoudelijk vormgeven van de werkwijze van Huurbegeleiding B.V., door processen te standaardiseren.
245. Een medewerker heeft verklaard dat zij haar sollicitatiegesprek heeft gevoerd met [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3].¹⁹⁴ Een van de medewerkers heeft verklaard dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] alles controleert wat zij doet en dat niets gaat zonder haar medeweten.¹⁹⁵ [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] ondertekent brieven van Huurbegeleiding B.V. met 'Hoofd Juridische Zaken'. Uit interne mailcorrespondentie die is aangetroffen bij Huurbegeleiding B.V. blijkt dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] contact heeft met het uitzendbureau over de inhuur en werkzaamheden van medewerkers van Huurbegeleiding B.V.¹⁹⁶
246. Naast dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] naar buiten toe optreedt als hoofd van de Afdeling Juridische Zaken van Huurbegeleiding B.V.¹⁹⁷, voert zij namens Huurbegeleiding B.V. het woord in de externe communicatie¹⁹⁸ en vertegenwoordigt zij Huurbegeleiding B.V. als gemachtigde in rechte.¹⁹⁹
247. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] opereerde tot op zekere hoogte zelfstandig. De eindverantwoordelijkheid die de bestuurders [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] hadden, kan niet wegnemen dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] een eigen verantwoordelijkheid droeg voor haar handelen met betrekking tot de gedragingen van Huurbegeleiding B.V.
248. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] was op de hoogte van de werkwijze van Huurbegeleiding B.V. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] stelde standaarddocumenten en formats voor brieven op die Huurbegeleiding B.V. verstuurde aan consumenten en werkgevers van consumenten

66/84

¹⁹³ Zie bijvoorbeeld correspondentie van Huurakte.nl. Zienswijze Bijlage 23.

¹⁹⁴ Dossierstuk 13, p. 5.

¹⁹⁵ Dossierstuk 14, p.11.

¹⁹⁶ Dossierstuk 50, bijlages 16 tot en met 19.

¹⁹⁷ Zie bijvoorbeeld correspondentie van Huurakte.nl. Zienswijze Bijlage 23.

¹⁹⁸ Zie de bijlage bij dossierstuk 3. Uitzending van het programma Meldpunt van Omroep MAX van 20 maart 2014.

¹⁹⁹ Bijlagen 10, 40, 41 en 42 bij de schriftelijke zienswijze alsmede het vonnis Rechtbank Gelderland van 8 juli 2015 met zaaknummer 3838063 CV 15-1239, ECLI:NL:RBGEL:2015:4504 (<http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBGEL:2015:4504>).

Besluit Openbaar

67/84

over het incasseren van de kosten voor de 'huurakte' en het huurbegeleidingstraject.²⁰⁰ Zodoende heeft ze bijgedragen aan het verder professionaliseren van de handelwijze van Huurbegeleiding B.V. Medewerkers hebben verklaard dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] telefoongesprekken overneemt van medewerkers van Huurbegeleiding B.V. als zij er niet meer uitkomen met de consument.²⁰¹ Zij stond persoonlijk consumenten telefonisch te woord en handelde klachten af. Voorts had [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] een adviserende en sturende rol richting de twee bestuurders, [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2], onder meer door regelmatig verbetervoorstellen te doen voor de websites huurwoningen.nl en huurbegeleiding.nl.²⁰²

249. Hoewel [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] op basis van voorgaande kennelijk in de positie was invloed uit te oefenen op de gedragingen van Huurbegeleiding B.V., heeft zij geen maatregelen getroffen om de geconstateerde overtredingen te beëindigen, terwijl zij daartoe wel redelijkerwijs gehouden was.
250. De bovengenoemde vastgestelde feiten en omstandigheden zijn door [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] in de schriftelijke zienswijze of anderszins niet weersproken noch weerlegd.
251. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] was uit hoofde van haar rol en functie verantwoordelijk voor de gedragingen en was ook bekend met de signalen die Huurbegeleiding B.V. binnenkreeg over mogelijke overtredingen. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] heeft als direct en dagelijks leidinggevende echter nagelaten om het handelen van (de medewerkers van) Huurbegeleiding B.V. bij te sturen en zij heeft hiermee bewust de mogelijkheid aanvaard dat de gedragingen die tot de in Hoofdstuk 8 geconstateerde overtredingen leidden, zich voordeden.
252. Daarbij verkeerde zij naar het oordeel van ACM in de positie om de misleidende handelwijze van Huurbegeleiding B.V. zo niet te beëindigen, dan toch het gesprek daarover aan te gaan met de bestuurders [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] of [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1]. Uit niets blijkt dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] bezwaren heeft geuit of niet uit volle overtuiging heeft gehandeld.
253. Integendeel, zij heeft in het openbaar²⁰³ en in rechte de handelwijze van Huurbegeleiding B.V. verdedigd.

Conclusie

254. Gelet op het voorgaande is ACM van oordeel dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] in elk geval op de hoogte was of had moeten zijn van de begane overtredingen. Bovendien was zij als direct en dagelijks leidinggevende van medewerkers bevoegd en redelijkerwijs gehouden

²⁰⁰ Dossierstuk 50, bijlages 12, 13, 14, 20, 22, 23, 25, 27 tot en met 30.

²⁰¹ Dossierstuk 13, p.9 en 15 en Dossierstuk 14, p. 6.

²⁰² Dossierstuk 50, bijlages 21, 26, 31 en 32.

²⁰³ Onder meer in een televisieprogramma van publieke omroep MAX. Zie de bijlage bij dossierstuk 3.

Besluit Openbaar

tegen de verboden gedragingen op te treden dan wel deze te voorkomen. Zij heeft bewust de aanmerkelijke kans aanvaard dat de verboden gedragingen zich zouden voordoen. Derhalve dient [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] te worden beschouwd als feitelijk leidinggevende aan de verboden gedragingen die in dit besluit worden beschouwd als de overtredingen begaan door Huurbegeleiding B.V.

255. Op grond van het bovenstaande en gelet op de jurisprudentie, merkt ACM [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] met betrekking tot de overtredingen van Huurbegeleiding B.V. van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc aan als feitelijk leidinggever voor de gehele pleegperiode.

10.2.5 Conclusie ten aanzien van de feitelijk leidinggevers

256. Zowel [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] als [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] hebben – ieder op eigen wijze en voor een verschillende duur – feitelijk leiding gegeven aan de hiervoor vastgestelde overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc begaan door Huurbegeleiding B.V.

11. Boetes

11.1 Beboeting door ACM

257. ACM kan handhavend optreden als sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten.²⁰⁴
258. Het aanbod van Huurbegeleiding B.V. van woongerelateerde dienstverlening en de akte van cessie werd gedaan naar aanleiding van inschrijvingen op haar websites waaronder huurbegeleiding.nl. Financial Media B.V. bood haar dienstverlening aan op de website huurwoningen.nl. Omdat deze voor een ieder vrij toegankelijke, commerciële websites naar hun aard en doel een onbeperkt bereik hebben, vormen de hiervoor vastgestelde overtredingen een inbreuk²⁰⁵ op de collectieve belangen van consumenten.
259. Nu ACM van oordeel is dat er voor de vastgestelde overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc sprake is inbreuken in de zin van artikel 1.1 aanhef en onder f, Whc, is zij bevoegd om op grond van artikel 2.9 Whc aan de overtredende rechtspersonen Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. een bestuurlijke boete opleggen. Deze boete bedraagt, zoals blijkt uit artikel 2.15 Whc, ten hoogste EUR 450.000 per overtreding. Op

²⁰⁴ In artikel 3, onderdeel k, van de Verordening inzake samenwerking handhaving consumentenbescherming van 27 oktober 2004 (Verordening 2006/2004) is het begrip collectieve consumentenbelangen gedefinieerd als: "de belangen van een aantal consumenten die door een inbreuk zijn of kunnen worden geschaad". In de Memorie van Toelichting bij de Whc (Kamerstukken II, 2005/06, 30411, nr. 3, p. 16) en de Memorie van Antwoord (Kamerstukken I, 2006/07, 30411, nr. C, p. 4-7) geeft de wetgever als handvat voor de invulling van het begrip collectieve consumentenbelangen dat het moet gaan om een gedraging van een aanbieder die potentieel of daadwerkelijk het effect heeft dat een groep van consumenten op dezelfde manier wordt geraakt. Zie <http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBROT:2013:5540 r.o6.2>.

²⁰⁵ Artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc definieert inbreuk als volgt: elke overtreding van een wettelijke bepaling als bedoeld in de bijlage bij deze wet, welke schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten.

Besluit Openbaar

grond van artikel 12n, derde lid, Instellingswet ACM²⁰⁶ kan ACM, met toepassing van artikel 5:1, derde lid, Awb juncto artikel 51, tweede lid, onder 2, Sr, tevens een bestuurlijke boete opleggen aan de natuurlijke personen tevens feitelijk leidinggevers [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] van ten hoogste EUR 450.000 per overtreding.

260. Bij het vaststellen van de hoogte van een op te leggen boete dienen – op grond van artikel 5:41 en 5:46 Awb – de verwijtbaarheid van de overtreder, de ernst (waaronder de duur) van de overtreding en de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd te worden betrokken. Voorts moet het in artikel 3:4 Awb neergelegde evenredigheidsbeginsel in acht genomen worden.
261. Op 1 augustus 2014 is de Boetebeleidsregel ACM 2014 (hierna: Boetebeleidsregel) in werking getreden die op de onderhavige overtredingen van toepassing is.²⁰⁷ De Boetebeleidsregel bevat nadere regels voor de wijze waarop ACM invulling geeft aan haar bevoegdheid om bestuurlijke boetes op te leggen. De algemene doelstelling bij het vaststellen van de hoogte van de boete is dat de boete evenredig is met het oog op de gepleegde overtreding. Voorts hanteert ACM het uitgangspunt dat de op te leggen boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andere overtreders.
262. Op grond van artikel 2.7, eerste en tweede lid, Boetebeleidsregel stelt ACM een basisboete vast binnen de bandbreedte van de boetecategorie waarin de overtreden norm is ingedeeld. De overtredingen van de wettelijke bepalingen en de bijbehorende indeling in een boetecategorie (I t/m IV) staan opgesomd in Bijlage 2 bij de Boetebeleidsregel.
263. Artikel 2.2 Boetebeleidsregel geeft drie verschillende factoren op basis waarvan ACM de basisboete binnen de bandbreedte in ieder geval vaststelt, te weten: de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, en de duur van de overtreding.
264. Na vaststelling van de basisboete beoordeelt ACM of sprake is van boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden op grond van artikel 2.8, eerste lid, Boetebeleidsregel. In artikel 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel zijn omstandigheden opgesomd die in ieder geval worden aangemerkt als boeteverhogende en boeteverlagende omstandigheden. Indien ACM een boete oplegt aan een feitelijk leidinggever, zijn in artikel 2.11 Boetebeleidsregel

69/84

²⁰⁶ Wet van 28 februari 2013, houdende regels omtrent de instelling van de Autoriteit Consument en Markt (Instellingswet Autoriteit Consument en Markt), *Stb.* 2013, 102.

²⁰⁷ Beleidsregel van de Minister van Economische zaken van 4 juli 2014, nr. WJZ/14112617, met betrekking tot het opleggen van bestuurlijke boetes door de Autoriteit Consument en Markt (Boetebeleidsregel ACM 2014), *Stcrt.* 2014, 19776. Artikel 4.1 van de Boetebeleidsregel bepaalt: Op overtredingen waarvan een rapport is opgemaakt voorafgaand aan het tijdstip van inwerkingtreding van deze beleidsregel wordt beslist met toepassing van de Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken voor het opleggen van bestuurlijke boetes door de ACM zoals deze golden onmiddellijk voorafgaand aan dat tijdstip.

Besluit Openbaar

aanvullende omstandigheden opgesomd die ACM kan meewegen bij de vaststelling van de boeteverhogende en boeteverlagende omstandigheden die zij in dat geval relevant acht.²⁰⁸

265. Indien meerdere overtredingen worden vastgesteld, kan ACM – in plaats van elke overtreding afzonderlijk te beboeten – een boete opleggen voor het geheel van deze overtredingen.²⁰⁹

11.2 Verwijtbaarheid

11.2.1 Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V.

266. Uit artikel 5:46 Awb volgt voorts dat ACM bij het vaststellen van de boete de hoogte daarvan dient af te stemmen op de mate waarin de overtreding aan de overtreder kan worden verweten.
267. Ten aanzien van de verwijtbaarheid wijst ACM allereerst op de eigen verantwoordelijkheid van marktpartijen om op de hoogte te zijn van de relevante wettelijke verplichtingen op het gebied van de consumentenregelgeving, die te begrijpen en daadwerkelijk na te leven. Dat Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. ten onrechte meenden dat zij handelden conform de geldende consumentenregelgeving komt voor haar eigen rekening en risico.²¹⁰
268. De hiervoor geconstateerde overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc zijn begaan binnen de invloedssfeer en normale bedrijfsvoering van de betrokken rechtspersonen Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. ACM is van oordeel dat deze overtredingen hen daardoor kunnen worden verweten. De hiervoor geconstateerde overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc zijn begaan binnen de invloedssfeer en normale bedrijfsvoering van de betrokken rechtspersonen Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. ACM is van oordeel dat deze overtredingen hen daardoor kunnen worden verweten. Er is niet gebleken van schulduitsluitingsgronden.
269. Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. ontvingen bovendien klachten van consumenten waarbij ze werden geattendeerd op de tekortkomingen ten aanzien van de informatievoorziening over en het aanbod van de producten. Door middel van de klachten waren deze rechtspersonen derhalve op de hoogte van de onregelmatigheden en hadden zij deze kunnen beëindigen. Zij hebben echter niet of althans niet adequaat ingegrepen om verdere overtredingen te beëindigen, dan wel in de toekomst te voorkomen. Integendeel, de grenzen van wet- en regelgeving werden bewust opgezocht en in de hiervoor in Hoofdstuk 8 van dit besluit geconstateerde gevallen overschreden.

²⁰⁸ Artikel 2.11 Boetebeleidsregel bepaalt dat indien ACM een bestuurlijke boete oplegt aan een natuurlijke persoon vanwege het geven van opdracht tot een overtreding of het feitelijk leiding geven aan een overtreding, zij bij de vaststelling van boeteverhogende en boeteverlagende omstandigheden als bedoeld in de artikelen 2.12 en 2.13, rekening kan houden met de mate van betrokkenheid van de natuurlijke persoon bij het plegen van de overtreding en de positie van de natuurlijke persoon binnen de marktorganisatie waarvoor hij of zij werkzaam is, dan wel werkzaam was.

²⁰⁹ Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel.

²¹⁰ Vgl. Rechtbank Rotterdam, 03-03-2016, Zaaknummer AWB- [15] _ [4671], r.o. 4.1 (<http://deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:RBROT:2016:1667>).

Besluit Openbaar

71/84

270. In het onderhavige besluit komt een beeld naar voren van het misleiden van consumenten. In telefoongesprekken die door Huurbegeleiding B.V. zijn gevoerd en uitingen op de websites 'huurwoningen.nl' respectievelijk 'huurbegeleiding.nl', werd informatie verstrekt die feitelijk onjuist was dan wel die de gemiddelde consument misleidde of kon misleiden. Bovendien liet Huurbegeleiding B.V. in voormelde telefoongesprekken en uitingen essentiële informatie weg die de gemiddelde consument nodig had om een geïnformeerd besluit te nemen over de aanschaf van de aan haar aangeboden dienstverlening. De gemiddelde consument kon hierdoor een besluit nemen dat zij anders niet had genomen.
271. Van Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. mag worden verwacht dat zij, als professionele marktpartij, op de hoogte is van de geldende wettelijke regels. Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. geven bovendien aan dat zij gedurende de onderzoeksperiode ook daadwerkelijk op de hoogte waren van de geldende regelgeving. Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. zeggen juristen in dienst te hebben alsmede zich juridisch te hebben laten adviseren en bewust de keuze te hebben gemaakt om haar werkwijze op deze manier in te richten.
272. Ondanks de door Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. vermelde kennis van het consumentenrecht, handelde zij in strijd daarmee.
273. Uit de beoordeling van de overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc door Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. volgt dat geen sprake is van incidentele overtredingen. De gedragingen van Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. (die in dit besluit zijn gekwalificeerd als overtredingen) zijn structureel van aard. Ten aanzien van de verschillende categorieën van overtredingen is bewezen dat de gedragingen meermaals en over een langere periode zijn begaan.
274. Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. hebben niet aannemelijk gemaakt dat zij er alles aan hebben gedaan dat redelijkerwijs mogelijk was om de geconstateerde overtredingen te voorkomen. Het was aan Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V., marktpartijen die stellen op de hoogte te zijn van de geldende regels, om ervoor te zorgen dat werd gewerkt conform de wettelijke consumentenregelgeving. Onwenselijke situaties, waarin aan consumenten op een misleidende manier informatie werd gegeven of essentiële informatie werd weggelaten over het aanbod dat aan hen werd gedaan, bleven echter voortbestaan. De handelspraktijk was gericht op het zodanig presenteren van informatie dat voor consumenten niet inzichtelijk is waaraan ze zich nu eigenlijk verbinden. Daardoor zullen consumenten worden verleid tot het aangaan van een overeenkomst, die ze in veel gevallen waarschijnlijk niet hadden gesloten als ze volledig geïnformeerd waren geweest.
275. Door de onrechtmatige handelspraktijken van Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. zijn honderden consumenten gedupeerd of konden worden gedupeerd.²¹¹ Als gevolg van

²¹¹ In reactie op een informatievordering van ACM heeft Huurbegeleiding verklaard dat in de periode september 2013 tot en met april 2014 in totaal 1.414 consumenten een akte van cessie ('huurakte') ondertekend hebben. Zie 2015402700 en 2015303648.

Besluit Openbaar

deze handelspraktijken werden door Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. maandelijks enorme geldbedragen direct bij de werkgevers van consumenten geïncasseerd.²¹²

276. Er zijn ACM geen omstandigheden bekend die kunnen rechtvaardigen dat bovengenoemde overtredingen zijn begaan door Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. Omdat schuld (in de zin van verwijtbaarheid) bij bestuursrechtelijk gesanctioneerde overtredingen doorgaans – zo ook in dit geval – geen bestanddeel is van het delict, hoeft ACM de verwijtbaarheid niet te bewijzen, maar mag die worden verondersteld als het daderschap vaststaat. Dit is slechts anders als de overtreder aannemelijk weet te maken dat hij al hetgeen heeft gedaan dat redelijkerwijs mogelijk was om de overtrede(n) te voorkomen. Daarvan is ACM in dit geval niet gebleken.
277. Gelet op al het voorgaande komt ACM tot de conclusie dat de hiervoor geconstateerde overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc, bestaande uit het niet naleven van de wettelijke verplichtingen voortvloeiend uit de consumentenregelgeving, ten volle te verwijten zijn aan Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V.

11.2.2 Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] en leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]

Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1]

278. Naast de in voorgaande paragrafen genoemde omstandigheden blijkt uit het feitencomplex en de verklaringen van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] dat hijzelf samen met [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] de enige aandeelhouders en eindverantwoordelijken zijn van Huurbegeleiding B.V. Het was [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] die samen met zijn compagnon [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] het bedrijfsconcept bedacht, het proces van A tot Z bewaakte en alles van zijn goedkeuring voorzag.
279. Bovendien had [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] een goed beeld van de klachten van consumenten. Door de kennis van deze klachten mag ACM ervan uitgaan dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] op de hoogte was, althans had moeten zijn, van de problemen die consumenten ervoeren met de werkwijze en activiteiten van Huurbegeleiding B.V. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] had moeten weten, of op zijn minst moeten vermoeden, dat consumentenregels werden geschonden. Zeker als hij zich blijkbaar vooraf had laten informeren over de geldende wettelijke normen en gekwalificeerde juristen in dienst had.
280. Ondanks de ontvangst van voormelde klachten heeft [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] echter niet ingegrepen. De gebruikte wervings- en verkoopmethoden werden door hem niet aangepast en de medewerkers werden door hem op dit punt niet aangesproken.

²¹² [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] heeft verklaard dat Woondirect € 100.000 per maand direct bij de werkgevers van consumenten incasseerde met de 'huurakte'. Zie 2015200445, p.10.

Besluit Openbaar

281. Gelet op voormelde omstandigheden komt ACM tot de conclusie dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] ten volle kan worden verweten dat hij feitelijk leiding heeft gegeven aan de geconstateerde overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc begaan door Huurbegeleiding B.V.

Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2]

282. Naast de in voorgaande paragrafen genoemde omstandigheden blijkt uit feitencomplex en de verklaringen van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] dat hijzelf samen met [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] de enige (indirecte) aandeelhouders en eindverantwoordelijken zijn van Huurbegeleiding B.V. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] is enig bestuurder en aandeelhouder van [BESTUURDER 2]. [BESTUURDER 2] is tot 15 oktober 2014 bestuurder van Huurbegeleiding B.V.
283. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] werd geïnformeerd over binnenkomende klachten. ACM mag ervan uitgaan dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] hiermee op de hoogte was van de problemen die consumenten ondervonden met de verkoopmethode die Huurbegeleiding B.V. aanhield bij haar activiteiten. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] had moeten weten, of op zijn minst moeten vermoeden, dat consumentenregels werden geschonden. Toch voelde hij zich niet geroepen om de werkwijze aan te (laten) passen dan wel het gesprek daarover aan te gaan met [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] of [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]. Uit niets blijkt dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] bezwaren heeft geuit.
284. Ondanks dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] in de positie was om in te grijpen, deed hij dat niet. Gelet op voormelde omstandigheden komt ACM tot de conclusie dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] ten volle kan worden verweten dat hij feitelijk leiding heeft gegeven aan de geconstateerde overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc begaan door Huurbegeleiding B.V.

Leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]

285. Naast de in voorgaande paragrafen genoemde omstandigheden blijkt uit het feitencomplex dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] van alle voor Huurbegeleiding B.V. werkzame personen het meest direct betrokken was bij de activiteiten ten behoeve van Huurbegeleiding B.V. Zij voerde actief en vrijwel dagelijks de regie over de activiteiten en de medewerkers op het kantoor begaan van Huurbegeleiding B.V. in Zaltbommel maar ook daarbuiten.
286. Uit het feitencomplex blijkt dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] op de hoogte was van de werkwijze van Huurbegeleiding B.V. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] stelde standaarddocumenten en formats voor brieven op van Huurbegeleiding B.V. Zij stond persoonlijk consumenten telefonisch te woord en handelde klachten af. Voorts had [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] een adviserende en sturende rol richting de twee bestuurders, [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2]. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] was derhalve in de uitgelezen positie om in te grijpen. Het was aan haar, juist ook in haar functie van Hoofd Juridische Zaken, om aan de bestuurders duidelijk te maken dat de werkwijze van Huurbegeleiding B.V. niet door de beugel kon.

Besluit Openbaar

287. Gelet op voormelde omstandigheden komt ACM tot de conclusie dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] ten volle kan worden verweten dat zij feitelijk leiding heeft gegeven aan de geconstateerde overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc begaan door Huurbegeleiding B.V.

12. Boetetoemeting Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V.

12.1 Vaststelling van de basisboete

288. In dit besluit zijn overtredingen geconstateerd van:

- artikel 8.2a Whc inzake het verkeerd toepassen van het herroepingsrecht met betrekking tot de website huurbegeleiding.nl door Huurbegeleiding B.V. gedurende de periode 13 juni 2014 – 6 juli 2015. Consumenten konden binnen de wettelijk bedenktijd niet kosteloos opzeggen. Dit is in strijd met artikel 6:230s, vijfde lid, aanhef en onder a, BW. Deze overtreding is in de Boetebeleidsregels ingedeeld in Boetecategorie II met een basisboete in de bandbreedte tussen EUR 40.000 en EUR 150.000.;

- artikel 8.3 Whc inzake het hanteren van een (vermoedelijk) onredelijk bezwarend beding met betrekking tot de website huurbegeleiding.nl door Huurbegeleiding B.V. gedurende de periode 2 maart 2015 – 6 juli 2015. Huurbegeleiding B.V. hanteerde in haar algemene voorwaarden een termijn van 24 maanden voor de duur van de overeenkomst zonder de mogelijkheid om tussentijds te beëindigen. Dit is in strijd met artikel 6:237, aanhef en onder k, BW. Een overeenkomst met een duur van meer dan een jaar wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn, tenzij de consument na een jaar de overeenkomst mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand. Deze overtreding is in de Boetebeleidsregels ingedeeld in boetecategorie II met een basisboete in de bandbreedte tussen EUR 40.000 en EUR 150.000;

- artikel 8.8 Whc inzake het op de website huurbegeleiding.nl en via het telefonisch aanbod van de 'akte van cessie' op een onvoldoende duidelijke, begrijpelijke en dubbelzinnige wijze verstrekken van essentiële informatie over de voornaamste kenmerken, de prijs, de totale kosten, de overeenkomstduur, de wijze van betaling en het herroepingsrecht aan de consument. De gemiddelde consument heeft deze informatie nodig om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen. De consument kon hierdoor een besluit nemen over een transactie dat hij anders niet had genomen. Er is sprake van oneerlijke handelspraktijken vanwege misleidende omissies als bedoeld in artikel 6:193d BW door Huurbegeleiding B.V. gedurende de periode 12 augustus 2013 – 6 juli 2015. Deze overtredingen zijn in de Boetebeleidsregels ingedeeld in boetecategorie III met een basisboete in de bandbreedte tussen EUR 100.000 en EUR 300.000;

74/84

Besluit Openbaar

75/84

- artikel 8.8 Whc inzake het op de website huurwoningen.nl op een onvoldoende duidelijke, begrijpelijke en dubbelzinnige wijze verstrekken van essentiële informatie over de belangrijkste kenmerken, de prijs, de stilzwijgende verlenging van het contract en het herroepingsrecht aan de consument. De gemiddelde consument heeft deze informatie nodig om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen. De consument kon hierdoor een besluit nemen over een transactie dat hij anders niet had genomen. Er is sprake van misleidende handelspraktijken vanwege misleidende omissies als bedoeld in artikel 6:193d BW door Financial Media B.V. gedurende de periode 21 februari 2014 – 6 juli 2015. Deze overtredingen zijn in de Boetebeleidsregels ingedeeld in boetecategorie III met een basisboete in de bandbreedte tussen EUR 100.000 en EUR 300.000;

- artikel 8.8 Whc inzake het zonder geldige machtiging de maandelijkse kosten van EUR 19,95 automatisch incasseren bij de consument. Er is sprake van een oneerlijke handelspraktijk door in strijd te handelen met de professionele toewijding als bedoeld in artikel 6:193b, tweede lid, onder a, BW met betrekking tot de website huurwoningen.nl door Financial Media B.V. gedurende de periode 1 januari 2013 – 30 april 2015. Deze overtreding is in de Boetebeleidsregels ingedeeld in boetecategorie III met een basisboete in de bandbreedte tussen EUR 100.000 en EUR 300.000.

289. Ingevolge artikel 2.15 Whc is ACM bevoegd voor elk van voormelde overtredingen afzonderlijk een boete op te leggen van ten hoogste EUR 450.000 per overtreding.²¹³ Dat geldt evenzeer voor de in dit besluit geconstateerde meervoudige overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW (misleidende omissies). ACM is van oordeel dat zij voor elk van voormelde misleidende omissies afzonderlijk een (maximum) boete kan opleggen. Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel voorziet evenwel ook in de mogelijkheid om één bestuurlijke boete op te leggen voor de overtredingen gezamenlijk.²¹⁴ Gelet op de nauwe samenhang tussen de verschillende overtredingen inzake de misleidende omissies en de grote mate van verwevenheid van de feiten vindt ACM het in dit geval passend om voor deze overtredingen gezamenlijk per overtreder één boete op te leggen. Bij de vaststelling van de hoogte van de basisboete houdt ACM hier rekening mee.
290. Ten aanzien van voormelde overtredingen stelt ACM een basisboete vast tussen EUR 40.000 en EUR 150.000 aangezien die overtredingen zijn ingedeeld in boetecategorie II en tussen EUR 100.000 en EUR 300.000 aangezien die overtredingen zijn ingedeeld in boetecategorie III waarvoor deze boetebreedtes zijn vastgesteld (zie Bijlage 2, behorende bij artikel 2.7, tweede lid, Boetebeleidsregel). ACM stelt de basisboete vast op

²¹³ Gelet op de hiervoor genoemde bandbreedtes zou de totale boete (de som van de afzonderlijk per overtreding op te leggen boetes) op kunnen lopen tot een bedrag dat een veelvoud bedraagt van de genoemde maximumboetes per bandbreedte en het bedrag van EUR 1.000.000 ver kunnen overstijgen. Het wettelijk boetemaximum van €450.000 dat geldt per overtredingen wordt hiermee niet overschreden.

²¹⁴ Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel luidt: Indien de ACM constateert dat een overtreder meerdere overtredingen heeft begaan, kan zij, in plaats van elke overtreding afzonderlijk te beboeten, een bestuurlijke boete opleggen voor deze overtredingen gezamenlijk.

Besluit Openbaar

grond van de factoren ernst, omstandigheden waaronder de overtredingen zijn begaan en de duur van de overtredingen.

291. Bij de bepaling van de ernst van de overtredingen is allereerst relevant dat de Wet OHP onder andere de belangen beoogt te beschermen van consumenten. Oneerlijke handelspraktijken kunnen grote schade toebrengen aan individuele consumenten, maar ook aan het consumentenvertrouwen in het algemeen. Consumenten kunnen het vertrouwen verliezen in bepaalde verkoopkanalen. Zo kan het de bereidheid van consumenten om in te gaan op commerciële telefoongesprekken doen afnemen, ook als het gaat om bedrijven die de wettelijke bepalingen die strekken tot bescherming van de consument wel naleven. Daarnaast kunnen consumenten in het geheel afzien van bepaalde aankopen of diensten. Bij overtredingen betreffende oneerlijke handelspraktijken moet dan ook worden uitgegaan van boetes die in verhouding staan tot deze factoren.
292. In het bijzonder geldt voor de onderhavige zaak dat consumenten door Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. via hun websites en in de telefonische verkoopgesprekken onvolledig zijn voorgelicht en op het verkeerde been zijn gezet.
293. Tijdens de gevoerde telefoongesprekken zijn consumenten structureel misleid over de inhoud van de overeenkomst die ze afsloten met Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. Door bepaalde essentiële informatie achterwege te laten of verhuld te vermelden, konden consumenten ongewild een overeenkomst afsluiten. Een dergelijke handelwijze is zeer ernstig omdat het vertrouwen van consumenten in telefonische verkoop wordt geschaad.
294. Consumenten moesten voorts zelf actie ondernemen om van de overeenkomst af te komen. Als zij dit niet deden dan zaten zij aan hoge kosten vast die in voorkomende gevallen door stopdedeurwaarder.nl²¹⁵ werden geïncasseerd.
295. Uit de feiten en omstandigheden die uit het aan dit besluit ten grondslag liggende dossier naar voren komen, blijkt voorts dat de doelgroep voor de producten en diensten van Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. consumenten zijn die op zoek zijn naar een huurwoning. Mensen die zich op huurwoningen.nl hebben ingeschreven worden gebeld met het aanbod de 'huurakte' of huurbegeleidingsdocument te ondertekenen. Tijdens deze telefoongesprekken waarin de akte van cessie en huurbegeleiding wordt aangeboden, wordt daarbij aangegeven dat de inkomenseisen erg hoog zijn en dat het document ze kan helpen eerder voor een huurwoning in aanmerking te komen.
296. Uit de correspondentie met of over consumenten die bij Huurbegeleiding B.V. is aangetroffen²¹⁶, blijkt dat er regelmatig consumenten door de handelwijze inzake de akte

²¹⁵ Stopdedeurwaarder.nl incasseert de kosten voor de dienstverlening waarvoor consumenten zich op de website huurbegeleiding.nl hebben aangemeld. Stopdedeurwaarder.nl is een handelsnaam van [VERTROUWELIJK]. [VERTROUWELIJK] is eigenaar van de website huurbegeleiding.nl. [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] is via [BESTUURDER 1] als (middellijk) bestuurder betrokken bij [VERTROUWELIJK] (Dossierstuk 24) (ACM/DC/2015/401925).

Besluit Openbaar

77/84

van cessie zijn geraakt met financiële zorgen, zoals mensen die een minimuminkomen hebben, van een uitkering leven of in de schuldhulpverlening zitten. Deze consumenten bevinden zich dan al in een financieel lastige positie en worden door de handelwijze van Huurbegeleiding B.V. nog eens extra benadeeld, doordat zij (onbewust) veel geld kwijt zijn aan de overeenkomst. Van een professioneel opererende handelaar mag ten aanzien van deze groep consumenten een bepaalde zorgplicht worden verwacht, waarbij hij zal proberen de consument niet nog verder in de financiële problemen te brengen. Het tegenovergestelde gebeurt echter, wanneer de consument door het aangaan van het document nog grotere betalingsproblemen krijgt. Dat is met name het geval bij het telefonische aanbod van de 'huurakte' en bij de inschrijving op de website huurbegeleiding.nl.

297. ACM merkt daarbij op dat het aanbod van de akte van cessie vooral aantrekkelijk lijkt voor consumenten die mogelijk in een positie zitten dat zij, gezien de hoogte van hun inkomen, extra ondersteuning zouden kunnen hebben van een dergelijk document. Wanneer een consument inderdaad met spoed op zoek is naar een woning en een relatief laag inkomen heeft, kan deze eerder geneigd zijn het digitaal toegezonden document te ondertekenen en daardoor extra gevoelig zijn voor de handelwijze van Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V.
298. Ten overvloede merkt ACM nog het volgende op. Uit recente rechtspraak blijkt dat de toegevoegde waarde én de rechtsgeldigheid van de akte van cessie op z'n minst betwijfeld kan worden²¹⁷.
299. Wat betreft de toegevoegde waarde heeft de rechter vastgesteld dat voor het aangaan van een huurovereenkomst van overheidswege geen (minimum) inkomenseisen gelden, waarbij een huurakte dienstig zou kunnen zijn. De door Huurbegeleiding B.V. digitaal toegezonden akte van cessie is echter niet nodig, en ook niet geschikt voor particuliere verhuurders om voorafgaand aan het sluiten van de huurovereenkomst te verifiëren of de potentiële huurder naar verwachting aan de huurbetalingsverplichtingen zal kunnen voldoen.
300. De akte van cessie is niet nodig omdat in plaats van de akte een enkele loonstrook waaruit blijkt dat de potentiële huurder op enig moment een bepaald netto inkomen geniet, vergelijkbare informatie geeft. Het verstrekken van een arbeidsovereenkomst waaruit blijkt hoe lang die arbeidsovereenkomst naar verwachting nog zal duren, biedt daarbij al meer informatie.
301. De akte van cessie is voor het verkrijgen van zekerheid over de inkomenspositie van de werknemer volgens de rechter ook niet geschikt. De handelwijze van Huurbegeleiding B.V. geeft geen enkele zekerheid dat de potentiële huurder aan de betreffende huurbetalingsverplichting zal kunnen voldoen: de omstandigheid dat die werkgever dat bedrag overmaakt betekent hooguit dat die werknemer in die maand een beslagvrije ruimte heeft van minimaal dat bedrag.

²¹⁶ Dossierstuk 50, onder meer bijlage 100, 161, 163, 191, 200, 204, 214, 225, 228, 235, 244, 259, 261.

²¹⁷ Zie uitspraak van 30 januari 2015, dossierstuk 29.

Besluit Openbaar

78/84

302. Wat betreft de rechtsgeldigheid van de akte van cessie zoals deze in verschillende versies tijdens de onderzoeksperiode door Huurbegeleiding B.V. is gehanteerd, heeft de rechter vastgesteld dat²¹⁸ deze nietig is, want in strijd met artikel 3:84, derde lid, BW. De overdracht van de vordering die een woningzoekende consument op zijn werkgever heeft strekt immers enkel tot zekerheid tot verhaal van Huurbegeleiding B.V. op die woningzoekende consument.²¹⁹
303. Gelet op het voorgaande acht ACM de hiervoor in Hoofdstuk 8 van dit besluit geconstateerde overtredingen van Financial Media B.V. en Huurbegeleiding B.V. van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc als ernstig tot zeer ernstig.
304. Ten aanzien van de duur van de overtredingen van Huurbegeleiding B.V. heeft ACM vastgesteld dat de overtredingen in ieder geval hebben plaatsgevonden in de periode van 12 augustus 2013 tot 6 juli 2015²²⁰. De pleegperiode bestrijkt daarmee een periode van ruim twee jaar.
305. Alles overwegende - de ernst van de overtredingen, de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd, en de duur van de overtredingen - acht ACM voor Huurbegeleiding B.V. voor meervoudige en herhaaldelijke overtredingen van de artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc de volgende basisboetes gepast:
- EUR 100.000 voor overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230s, vijfde lid, aanhef en onder a, BW gedurende de periode 13 juni 2014 – 6 juli 2015;
 - EUR 100.000 voor overtreding van artikel 8.3 Whc juncto artikel 6:237, aanhef en onder k, BW gedurende de periode 2 maart 2015 – 6 juli 2015;
 - EUR 300.000 voor de overtredingen van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW gezamenlijk gedurende de periode 12 augustus 2013 – 6 juli 2015.
306. Ten aanzien van de duur van de overtredingen van Financial Media B.V. heeft ACM vastgesteld dat de overtredingen in ieder geval hebben plaatsgevonden in de periode van 1 januari 2013 tot 6 juli 2015. De pleegperiode bestrijkt daarmee een periode van ruim twee en een half jaar.
307. Alles overwegende -de ernst van de overtredingen, de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd, en de duur van de overtredingen- acht ACM voor Financial

²¹⁸ Bijlage 41 bij de schriftelijke zienswijze (Vonnis van de RECHTBANK DEN HAAG, Team Kanton Den Haag, Rolnr.: 3806030 RL EXPL 15-2616 van 10 juni 2015, o. 4.3) en bijlage 42 bij de schriftelijke zienswijze (Vonnis van de RECHTBANK GELDERLAND, Team kanton en handelsrecht, Zittingsplaats Arnhem, zaakgegevens 4066019 \ CV EXPL 15-6315 \ 574 \ 16608 van 1 juli 2015, o. 5.7).

²¹⁹ Er is bovendien sprake van een dubbele cessie. De consument geeft enerzijds Huurbegeleiding B.V. het recht om de kosten voor de 'huurakte'/dienstverlening middels een loonbeslag bij de werkgever van de consument te incasseren en geeft anderzijds tegelijkertijd een toekomstige verhuurder bij een huurachterstand van de consument het recht de huurpenningen incasseren bij de werkgever.

²²⁰ In haar zienswijze geeft Huurbegeleiding c.s. aan haar bedrijfsvoering op 10 juli 2015 per direct te hebben gestopt.

Besluit Openbaar

Media B.V. voor meervoudige en herhaaldelijke overtredingen van artikel 8.8 Whc de volgende basisboetes gepast:

- EUR 200.000 voor overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, onder a, BW gedurende de periode 1 januari 2013 – 30 april 2015;
- EUR 200.000 voor overtredingen van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW gezamenlijk gedurende de periode 21 februari 2014 – 6 juli 2015.

| | Overtreding(en) | Ernst- kwalificatie | Duur | Basisboete | Overtreder |
|---|---|------------------------|-------------------------------|------------|----------------------|
| 1 | Artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230s, vijfde lid, aanhef en onder a, BW | Ernstig | Ruim een jaar | € 100.000 | Huurbegeleiding B.V. |
| 2 | Artikel 8.3 Whc juncto artikel 6:237, aanhef en onder k, BW | Ernstig | Ruim vier maanden | € 100.000 | Huurbegeleiding B.V. |
| 3 | Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW | Zeer ernstig | Bijna twee jaar | € 300.000 | Huurbegeleiding B.V. |
| Totale boete Huurbegeleiding B.V. € 500.000 | | | | | |
| 4 | Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW | Zeer ernstig | Ruim één jaar en vier maanden | € 200.000 | Financial Media B.V. |
| 5 | Artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, onder a, BW | Zeer ernstig | Bijna twee en een half jaar | € 200.000 | Financial Media B.V. |
| Totale boete Financial Media B.V. € 400.000 | | | | | |

79/84

Figuur 2. Boetetabel.

**Besluit
Openbaar**

12.2 Boeteverhogende- of verlagende omstandigheden

308. Gesteld noch gebleken is dat sprake is van feiten of omstandigheden die ACM nopen tot matiging van de op te leggen boetes aan Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V. Van boeteverhogende omstandigheden is ACM evenmin gebleken.

13. 12.2.1 Conclusie ten aanzien van de boetes aan Huurbegeleiding B.V. en Financial Media B.V.

309. In aanmerking genomen de ernst van de overtredingen, de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd, de duur van de overtredingen, de verwijtbaarheid en de afwezigheid van boeteverhogende of -verlagende omstandigheden legt ACM een totale boete op van:

- van EUR 500.000 aan Huurbegeleiding B.V. voor voornoemde overtredingen van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW, artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230s, vijfde lid, aanhef en onder a, onderdeel i en ii, BW en artikel 8.3 Whc juncto artikel 6:237, aanhef en onder k, BW;

en

- van EUR 400.000 aan Financial Media B.V. voor voornoemde overtredingen van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d BW en artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193b, tweede lid, onder a, BW.

310. Naar het oordeel van ACM is de hoogte van voormelde boetes, alle omstandigheden tezamen bezien, evenredig.

13.2 Boetetoemeting feitelijk leidinggevers

311. Hiervoor in dit besluit heeft ACM geconcludeerd dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] in de zin van artikel 51, tweede lid, onder 2, Sr. feitelijk leiding hebben gegeven aan de gedragingen van Huurbegeleiding B.V. die in onderhavig besluit zijn aangemerkt als overtredingen.
312. ACM acht het in dit geval geboden [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] een boete op te leggen voor hun leidinggevende rol bij voormelde overtredingen. Ten aanzien van deze boetes overweegt ACM als volgt.

13.2.1 Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1]

313. Ten aanzien van de mate van betrokkenheid van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] bij de overtredingen en zijn positie binnen Huurbegeleiding B.V., verwijst ACM korthedshalve naar paragraaf 10.2.2. Ten aanzien van de verwijtbaarheid en ernst van genoemde overtredingen

80/84

Besluit Openbaar

wordt korthedshalve verwezen naar hetgeen daaromtrent is overwogen in paragraaf 11.2.2 en 11.3.1 van dit besluit.

314. In aanvulling op het voorgaande overweegt ACM dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] van alles op de hoogte stelt te zijn geweest, maar niets deed om de overtredingen te voorkomen. In tegenstelling tot wat hij zelf over zijn werkprocessen heeft aangevoerd (voortdurend de kwaliteit bewaken, juridisch advies inwinnen om binnen de lijnen te blijven) oordeelt ACM dat hij de wettelijke grenzen onvoldoende in het oog heeft gehouden en zelfs bewust heeft opgezocht.
315. Gelet op het voorgaande acht ACM het in dit geval passend om aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] een boete op te leggen van EUR 50.000. ACM ziet dan ook geen aanleiding tot nadere bijstelling hiervan.

13.2.2 Bestuurder [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2]

316. Ten aanzien van de mate van betrokkenheid van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] bij het plegen van de overtredingen en zijn positie binnen Huurbegeleiding B.V., verwijst ACM korthedshalve naar paragraaf 10.2.3. Ten aanzien van de verwijtbaarheid en ernst van genoemde overtredingen wordt korthedshalve verwezen naar hetgeen daaromtrent is overwogen in paragraaf 11.2.2 en 11.3.1 van dit besluit.
317. In aanvulling op het voorgaande overweegt ACM dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] het geringste aandeel heeft gehad in de overtredingen van Huurbegeleiding B.V. Hij kende de handelspraktijken maar zag geen aanleiding om te protesteren; hij vertrouwde de taak in belangrijke mate aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] en [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] toe. ACM acht een boete op zijn plaats aangezien [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] een positie als bestuurder aanvaardde, hetgeen niet vrijblijvend is. Van de bestuurder mag verwacht worden dat deze zich actief om 'compliance' binnen de organisatie bekommert.
318. Gelet op het voorgaande acht ACM het in dit geval passend om aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] een boete op te leggen van EUR 25.000.
319. Naar het oordeel van ACM is de hoogte van voormelde boete aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2], alle omstandigheden tezamen bezien, evenredig. ACM ziet dan ook geen aanleiding tot nadere bijstelling hiervan.

13.2.3 Leidinggevende [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3]

320. Ten aanzien van de mate van betrokkenheid van [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] bij de overtredingen en haar rol binnen Huurbegeleiding B.V., verwijst ACM korthedshalve naar paragraaf 10.2.4. Ten aanzien van de verwijtbaarheid en ernst van genoemde overtredingen wordt korthedshalve verwezen naar hetgeen daaromtrent is overwogen in paragraaf 11.2.2 en 11.3.1 van dit besluit.

Besluit Openbaar

82/84

321. In aanvulling op het voorgaande overweegt ACM dat [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] het meest nauw betrokken was bij de overtredingen, maar dat zij als werknemster hier niet in gelijke mate verantwoordelijkheid voor droeg. Toch lieten zowel [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1] als [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2] haar als leidinggevende veel ruimte om haar eigen gang te gaan bij de dagelijkse werkzaamheden, zoals in het opstellen van formats, het ondertekenen van de correspondentie en het onderhouden van contacten met (potentiële) klanten. Alhoewel [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] regelmatig werd geconfronteerd met de nadelige gevolgen van de handelspraktijken van Huurbegeleiding B.V. voor consumenten, verbond zij hier geen consequenties aan. Juist in haar functie als hoofd Juridische Zaken mag verwacht worden dat ook zij zich actief om 'compliance' binnen de organisatie bekommert, daarnaar handelt en ten minste het bestuur daarover informeert.
322. Gelet op het voorgaande acht ACM het in dit geval passend om aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3] een boete op te leggen van EUR 10.000.
323. Naar het oordeel van ACM is de hoogte van voormelde boete aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3], alle omstandigheden tezamen bezien, evenredig. ACM ziet dan ook geen aanleiding tot nadere bijstelling hiervan.

13.2.4 Boeteverhogende- of verlagende omstandigheden

324. Gesteld noch gebleken is dat sprake is van feiten of omstandigheden die ACM nopen tot matiging van de op te leggen boetes aan voornoemde feitelijk leidinggevers. Van boeteverhogende omstandigheden is ACM evenmin gebleken.

13.2.5 Conclusie ten aanzien van de boetes aan feitelijk leidinggevers

325. In aanmerking genomen de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd, de duur van de overtredingen en de afwezigheid van boeteverhogende of -verlagende omstandigheden, legt ACM een boete op:

- a. van EUR 50.000 aan de heer [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1];
- b. van EUR 25.000 aan de heer [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2]; en
- c. van EUR 10.000 aan mevrouw [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3],

wegens het feitelijk leiding geven aan voornoemde overtredingen van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, derde lid, BW, artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:230s, vijfde lid, onder a, BW en artikel 8.3 Whc juncto artikel 6:237, aanhef en onder k, BW die zijn begaan door Huurbegeleiding B.V.

14. Aanvraag bindend verklaren toezegging

Besluit Openbaar

326. Bij brief van 4 mei 2015²²¹ heeft Huurbegeleiding B.V. bij ACM een aanvraag tot het bindend verklaren van een door haar gedane toezegging ingediend als bedoeld in artikel 12h Instellingswet ACM.
327. Bij besluit van 9 juli 2015²²² heeft ACM geoordeeld dat het bindend verklaren van de aanvraag in de onderhavige zaak gelet op de omstandigheden niet doelmatig is. De aard en de omvang van de mogelijke overtreding lenen zich volgens ACM niet om de aanvraag te accepteren. De inhoud van de toezegging is bovendien ontoereikend om alle vermoedelijke overtredingen te beëindigen. ACM ziet verder ook geen bijzondere omstandigheden die een afwijking van dit oordeel rechtvaardigen. ACM heeft de aanvraag van Huurbegeleiding B.V. om haar toezegging bindend te verklaren dan ook afgewezen, vanwege het ontbreken van de doelmatigheid van deze toezegging.
328. Tegen een besluit tot afwijzing van een aanvraag tot het bindend verklaren van een gedane toezegging kan geen beroep worden ingesteld²²³ (en derhalve ook geen bezwaar²²⁴). Als ACM een dergelijke aanvraag afwijst en een bestuurlijke sanctie oplegt, kan de overtreder tegen die sanctie een rechtsmiddel instellen en in dat kader de afwijzing aan de orde stellen.²²⁵
329. Desondanks heeft Huurbegeleiding c.s. gemeend het besluit tot afwijzing van haar aanvraag al in dit stadium van de sanctieprocedure in haar zienswijze aan de orde te stellen.²²⁶ Voor zover nodig verwijst ACM ter motivering van haar reactie daarop naar haar besluit tot afwijzing van de aanvraag. Er is haar niet gebleken dat het besluit tot afwijzing van de aanvraag inhoudelijk niet concludent is of onzorgvuldig tot stand is gekomen.

83/84

²²¹ ACM/DC/2015/303532.

²²² ACM/DC/2015/203849. Het besluit is toegezonden bij brief van 9 juli 2016 (ACM/DC/2015/203850) en als bijlage bij dit besluit gevoegd.

²²³ Artikel 1 (Geen beroep) van Hoofdstuk 1 (Van beroep uitgezonderde besluiten) van bijlage 2 (Bevoegdheidsregeling bestuursrechtspraak) bij de Awb bevat de zogenaamde «negatieve lijst», met daarin besluiten waartegen geen beroep kan worden ingesteld, waaronder artikel 12h, eerste lid, Instellingswet ACM, voor zover de aanvraag is afgewezen.

²²⁴ Artikel 8:5 Awb juncto artikel 7:1 Awb.

²²⁵ MvT Stroomlijningswet ACM, Tweede Kamer, vergaderjaar 2012–2013, 33 622, nr. 3, p. 51 en 64.

²²⁶ Zienswijze Huurbegeleiding c.s. randnummer 47 – 55.

Besluit Openbaar

15. Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

- I. legt aan Huurbegeleiding B.V., statutair gevestigd te Zaltbommel, een boete op van EUR 500.000;
- II. legt aan Financial Media B.V., statutair gevestigd te Rotterdam, een boete op van EUR 400.000;
- III. legt aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 1], geboren op [VERTROUWELIJK], een boete op van EUR 50.000;
- IV. legt aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 2], geboren op [VERTROUWELIJK], een boete op van EUR 25.000;
- V. legt aan [FEITELIJK LEIDINGGEVER 3], geboren op [VERTROUWELIJK], een boete op van EUR 10.000.

Dit besluit is gericht tot ieder van bovengenoemde (rechts-)personen afzonderlijk.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g.
mr. J.G. Vegter
Bestuurslid

Bezwaar

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt. Het postadres is: Autoriteit Consument en Markt, t.a.v. afdeling Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag.

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

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

84/84