

Besluit Openbaar

Ons kenmerk: ACM/DJZ/2016/205691_OV

Zaaknummer: 16.0132.32

Datum: 28 september 2016

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van boetes aan Bever B.V., wegens overtreding van artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming door in strijd te handelen met de op haar rustende informatieverplichtingen ten aanzien het recht van ontbinding van overeenkomsten op afstand als bedoeld in artikel 6:230m van het Burgerlijk Wetboek en de terugbetalingsverplichtingen na ontbinding van de overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 6:230r, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek.

1. 1. Samenvatting

1. Bever B.V. verkoopt via internet verschillende producten aan consumenten, waaronder kleding en uitrusting voor outdooractiviteiten. Via de webwinkel www.bever.nl kunnen consumenten deze producten online bekijken en de producten bestellen.
2. De Autoriteit Consument en Markt hecht er belang aan dat consumenten via alle verkoopkanalen goed worden geïnformeerd. Alleen dan kunnen consumenten een afgewogen beslissing nemen over overeenkomsten die zij al dan niet aangaan en houden zij vertrouwen in de markt. Met dat belang voor ogen heeft de Autoriteit Consument en Markt getoetst of Bever B.V. bij het exploiteren van de webwinkel www.bever.nl heeft voldaan aan de informatieverplichting die samenhangt met het recht van ontbinding zoals opgenomen in het Burgerlijk Wetboek. Tevens is beoordeeld of Bever B.V. heeft voldaan aan de terugbetalingsverplichtingen na ontbinding van een overeenkomst op afstand.
3. In dit besluit stelt de Autoriteit Consument en Markt vast dat Bever B.V. artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming heeft overtreden door in strijd te handelen met de op haar rustende informatieverplichtingen ten aanzien het recht van ontbinding van overeenkomsten op afstand als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, Burgerlijk Wetboek en de terugbetalingsverplichtingen na ontbinding van een overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 6:230r, eerste lid, Burgerlijk Wetboek.
4. De Autoriteit Consument en Markt legt hiervoor boetes op aan Bever B.V. van in totaal EUR 198.000.

2. 2. Leeswijzer

5. In dit besluit wordt in het navolgende eerst ingegaan op de aanleiding en het verloop van de procedure (paragraaf 3), de inhoud van het onderzoeksrapport (paragraaf 4) en de betrokken rechtspersoon (paragraaf 5). Nadat het juridisch kader (paragraaf 6) voor beide overtredingen is vermeld, wordt als eerste de overtreding van de informatieverplichtingen besproken (paragraaf

7). Hierbij worden eerst de vastleggingen van de website uiteengezet en daarna volgt de juridische beoordeling. De tweede overtreding, zowel het feitelijk kader als de juridische beoordeling, wordt in paragraaf 8 besproken. Voorzover nog niet eerder aan de orde gekomen, wordt de zienswijze van Bever B.V. (hierna: Bever) besproken in paragraaf 9. In de daarop volgende paragrafen wordt ingegaan op de overtreder (paragraaf 10) alsmede devaststelling van de op te leggen boetes (paragraaf 11). Ten slotte volgt het besluit (paragraaf 12).

3. 3. Aanleiding en verloop van de procedure

6. Een belangrijk thema op de agenda van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) voor 2014-2015 was de 'online consument'.¹ Aangezien er over webwinkels veel meldingen binnenkwamen bij ConsuWijzer² hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM onderzocht wat de belangrijkste problemen zijn die bij consumenten voorkomen bij het online aankopen van producten. Hiervoor hebben zij gesprekken gevoerd met stakeholders en onderzoek gedaan naar meldingen van consumenten bij ConsuWijzer en signalen uit de media.³ Daaruit kwam naar voren dat consumenten vaak problemen hebben bij de uitoefening van het recht van ontbinding.
7. Bij implementatie van de nieuwe consumentenregels in de Nederlandse wet⁴ op 13 juni 2014 heeft ACM consumenten en webwinkels uitvoerig geïnformeerd over (onder andere) de gewijzigde regels rondom het recht van ontbinding.⁵ Ook daarna heeft ACM op haar website meermaals actief en in detail gewezen op de geldende regels op dit gebied.⁶
8. Ondanks deze acties constateerde de Consumentenbond naar aanleiding van zijn onderzoek⁷ dat Bever zich niet aan de regels rondom het recht van ontbinding hield. Dit was voor ACM aanleiding om een onderzoek te starten naar de webwinkel www.bever.nl van Bever.
9. In het kader van dit onderzoek hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM de handelwijze van Bever bij het aanbieden van haar producten via de website www.bever.nl op vier verschillende data (17 augustus, 7 en 30 september en 28 oktober 2015) vastgelegd en

¹ Nieuwsbericht ACM d.d. 13 mei 2015 "ACM gaat verder met reacties Agenda 2014-2015", Dossiernummer 5.

² Het informatieloket van ACM voor consumenten.

³ Zie dossiernummers 1 tot en met 12 van het rapportdossier.

⁴ 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).

⁵ O.a. <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/consumentenregels/nieuwe-regels-voor-verkoop-aan-consumenten/> en <https://www.consuwijzer.nl/thema/consument-is-kampioen>.

⁶ Nieuwsbericht ACM 25 november 2014 "ACM gaat letten op terugbetaling na annulering bij webwinkels modebranche", Dossiernummer 6. En: Nieuwsbericht ACM 1 juli 2015 "ACM spreekt modewebwinkels succesvol aan op terugbetaling bij retour", Dossiernummer 9.

⁷ Consumentengids september 2015 – Artikel "Mijn geld terug, en snel", Dossiernummer 12.

Besluit Openbaar

geanalyseerd.⁸ Daarnaast hebben toezichhoudend ambtenaren van ACM op 27 augustus 2015 informatie gevorderd bij de Consumentenbond met betrekking tot zijn onderzoek.⁹

10. Op 16 december 2015¹⁰ hebben toezichhoudend ambtenaren van ACM aan Bever een weergave van feiten zoals die in het onderzoek waren komen vast te staan toegestuurd. Bever in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Op 17 december 2015¹¹ heeft Bever telefonisch gereageerd op het feitencomplex. Bij e-mail van 24 december 2015 heeft Bever schriftelijk gereageerd op het feitencomplex.¹²
11. Het onderzoek heeft geresulteerd in een onderzoeksrapport (hierna: het onderzoeksrapport) dat ACM op 24 februari 2016 aan Bever heeft toegestuurd.¹³
12. Op 21 maart 2016 heeft Bever een schriftelijke zienswijze gegeven op het onderzoeksrapport.¹⁴
13. Op 31 maart 2016 heeft ten kantore van ACM een hoorzitting plaatsgevonden. Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt, dat aan Bever is toegestuurd.¹⁵
14. Bij brief van 14 april 2016 heeft Bever van de tijdens de hoorzitting geboden gelegenheid gebruik gemaakt om een aanvullende zienswijze te geven.¹⁶ Bij brief van 8 juni 2016 heeft Bever een reactie gegeven op na de hoorzitting door toezichhoudende ambtenaren van Directie Consumenten van ACM overgelegde stukken.¹⁷

4. 4. Het onderzoeksrapport

15. In het onderzoeksrapport is geconstateerd dat Bever artikel 8.2a van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) heeft overtreden door:
 - (i) in ieder geval in de periode van 17 augustus 2015 tot 28 oktober 2015 in strijd te handelen met de op haar rustende informatieverplichtingen ten aanzien van het recht van ontbinding van overeenkomsten op afstand als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h en i, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), juncto artikel 6:230o, eerste lid en derde lid, BW, artikel 6:230r, eerste en tweede lid, BW en artikel 6:230s,

⁸ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17.

⁹ Vordering informatie, dossiernummer 16 en: VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (DVD), Dossiernummer 19.

¹⁰ Feitelijke weergave, omzet en vertrouwelijkheid gegevens, Dossiernummer 18.

¹¹ Telefoongesprek met [VERTROUWELIJK] van Bever B.V. m.b.t. reactie op brief ACM, Dossiernummer 20.

¹² Reactie Bever B.V. op feitedossier, Dossiernummer 21.

¹³ Toezending rapport, Dossiernummer 33.

¹⁴ ACM/DJZ/2016/100643, schriftelijke zienswijze d.d. 21 maart 2016.

¹⁵ ACM/DJZ/202490, toezending verslag hoorzitting d.d. 3 mei 2016.

¹⁶ ACM/DJZ/100863, aanvullende schriftelijke zienswijze d.d. 14 april 2016.

¹⁷ ACM/DJZ/202690, toezending nadere stukken d.d. 13 mei 2016 en ACM/DJZ/101337, reactie op toezending nadere stukken d.d. 8 juni 2016.

Besluit Openbaar

eerste en derde lid, BW;

- (ii) in ieder geval in de periode van 19 maart 2015 tot 24 juli 2015 in strijd te handelen met artikel 6:230r, eerste lid, BW door consumenten niet volledig terug te betalen nadat zij hun overeenkomst op afstand hadden ontbonden.

5. 5. Betrokken rechtspersoon

16. Bever B.V., gevestigd te Pijnacker, staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met nummer 27091280.¹⁸
17. Bever B.V. exploiteert de webwinkel www.bever.nl. Zij is actief op het gebied van de volgende activiteiten: “*Winkels in sportartikelen (geen watersport)*”, “*winkels in bovenkleding en modeartikelen (algemeen assortiment)*”, “*groothandel in bovenkleding*” en “*detailhandel in High-end Outdoor artikelen en sportartikelen en groothandel in bovenkleding*”.¹⁹
18. Bever B.V. staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met nummer 34263930.²⁰

6. 6. Juridisch kader

19. ACM is op grond van artikel 2.2 Whc belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc. De bepalingen waarop de in dit besluit beschreven gedragingen betrekking hebben, staan vermeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc. ACM kan optreden als sprake is van een handelen of nalaten dat schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten in de zin van artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc. Via de website www.bever.nl biedt Bever producten aan consumenten aan. De gedragingen en verkoopwijze via internet van Bever hebben het kenmerk dat meerdere consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden bereikt en geschaad, waardoor sprake is van een mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten in de zin van artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc.
20. Indien sprake is van een inbreuk op de bepalingen genoemd in bijlage a bij de Whc kan ACM op grond van artikel 2.9 Whc een last onder dwangsom en een bestuurlijke boete opleggen.
21. Artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc luidt:

“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;”
22. Artikel 2.2 Whc luidt:

¹⁸ KvK-uittreksel Bever B.V. d.d. 22-02-2016, Dossiernummer 31.

¹⁹ KvK-uittreksel Bever B.V. d.d. 22-02-2016, Dossiernummer 31.

Besluit Openbaar

“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.”

23. Artikel 2.9 Whc luidt:

“Indien de Autoriteit Consument en Markt van oordeel is dat een inbreuk of intracommunautaire inbreuk heeft plaatsgevonden, kan zij de overtreder opleggen:

- a. een last onder dwangsom;
- b. een bestuurlijke boete.”

24. Artikel 8.2a, eerste en derde lid, Whc 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.

(...)

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.”

25. Artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder a, b, e en n, BW luidt:

“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;

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;

n. ontbindingstermijn: de termijn waarbinnen het recht van ontbinding overeenkomstig artikel 230o kan worden uitgeoefend;”

26. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h en i, BW luidt:

Besluit Openbaar

“1. Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

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

i. voor zover van toepassing, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de zaken zal moeten dragen in geval van uitoefening van het recht van ontbinding en, voor een overeenkomst op afstand, indien de zaken door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de zaken;”

27. Artikel 6:230o, eerste lid, aanhef en onder b, en derde lid, BW luidt:

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

b. bij een consumentenkoop:

1°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen;

2°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zaak heeft ontvangen, indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere zaken heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;

3°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een zaak bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of

4°. de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode;

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.”

28. Artikel 6:230r, eerste en tweede lid, BW luidt:

“1. De handelaar vergoedt na ontbinding van de overeenkomst overeenkomstig artikel 230o onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten.

6/29

Besluit Openbaar

2. De handelaar komt de in lid 1 bedoelde verbintenis na, met gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als door de consument is gebruikt ter voldoening van de voor de ontbinding op de consument rustende verbintenissen, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en met dien verstande dat de consument hierdoor geen kosten mag hebben.”

29. Artikel 6:230s, eerste en derde lid, BW luidt:

“1. Tenzij de handelaar heeft aangeboden de op basis van de ontbonden overeenkomst geleverde zaken zelf af te halen, zendt de consument onverwijld en in ieder geval binnen veertien dagen na het uitbrengen van de in artikel 230o lid 3 bedoelde verklaring de door hem ontvangen zaken terug of overhandigt deze aan de handelaar of aan een persoon die door de handelaar is gemachtigd om de zaken in ontvangst te nemen.

3. De consument is slechts aansprakelijk voor de waardevermindering van de zaak als een behandeling van de zaak verder is gegaan dan noodzakelijk om de aard, de kenmerken en de werking daarvan vast te stellen. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van de zaak wanneer de handelaar heeft nagelaten om overeenkomstig 230m lid 1, onderdeel h, informatie over het recht van ontbinding te verstrekken.”

7. Overtreding informatieverplichtingen

7.1 Vastleggingen website www.bever.nl

30. Hieronder geeft ACM weer welke informatie Bever geeft over het recht van ontbinding en op welke wijze zij dit op de website www.bever.nl heeft gedaan.
31. ACM baseert zich op de vier vastleggingen die ACM heeft gemaakt van de website www.bever.nl op 17 augustus, 7 en 30 september en 28 oktober 2015.²¹ De informatie over het recht van ontbinding op de website is in de vier vastleggingen inhoudelijk gelijk.
32. De informatie die Bever geeft rondom het recht van ontbinding is vindbaar op drie verschillende plaatsen op haar website, te weten onder ‘Retourneren’, ‘Veelgestelde vragen’ en ‘Algemene verkoopvoorwaarden’. In het bestelproces geeft Bever aan dat de leveringskosten EUR 2,95 bedragen bij een bestelling tot EUR 30. Bij besteding vanaf EUR 30 brengt Bever geen leveringskosten in rekening.²² Ter illustratie is in deze paragraaf een aantal schermafdrucken van de zojuist genoemde pagina’s opgenomen waarop informatie over het recht van ontbinding staat vermeld.

²¹ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17.

²² VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 5, Schermafdrucken vierde vastlegging, dia nr. 41.

Besluit Openbaar

33. De pagina 'Retourneren' is bereikbaar (i) via een link onderaan de homepage van Bever, en (ii) door met de muis op de link naar de klantenservice bovenin de homepage te gaan staan, waarna een menu uitklapt met daarin een link naar onder andere deze pagina.²³ De link onderaan de homepage is permanent beschikbaar, tot het moment waarop de consument in het betaalscherm is.²⁴
34. Op de pagina 'Retourneren' vindt de consument antwoorden op vragen zoals weergegeven op onderstaande schermafdrucken.²⁵



Afbeelding 1: informatie over retourtermijn op de pagina 'Retourneren'

8/29

²³ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 2, Schermafdrucken eerste vastlegging, dia nr. 3 en 7.

²⁴ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 3, Schermafdrucken tweede vastlegging, dia nr. 37.

²⁵ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 4, Schermafdrucken derde vastlegging, dia nr. 12, 15, 16 en 17. De afbeeldingen hieronder betreffen gedeeltelijke weergaven van schermafdrucken, waarbij enkel is ingezoomd op de informatie over ontbinding.



Hoe kan ik mijn bestelling retourneren?

Om uw aankoop te retourneren zijn we u graag van dienst in een van onze 40 Beverwinkels. Neem hiervoor deze factuur mee naar de winkel. In de winkel ontvangt u direct uw geld terug. Liever een andere kleur, maat of product? In de winkel plaatsen wij graag een nieuwe order voor u!

U kunt uw bestelling ook retourneren per post. De verzendkosten hiervoor zijn voor eigen rekening. Gebruik hiervoor het online retourformulier dat u kunt vinden op www.bever.nl/retour. Na invullen ontvangt u een mail en stuur deze uitgeprint mee met uw retourzending.

[Klik hier voor het online retourformulier >](#)

Afbeelding 2: informatie over wijze van retournering op de pagina 'Retourneren'



Ik heb een beschadigd of incompleet product ontvangen, wat nu?

Ondanks dat wij alles in werking stellen om elke bestelling netjes, compleet en op tijd te leveren, kan het gebeuren dat er iets mis is met de bestelling.

Wij vragen je om dit zo snel mogelijk na ontvangst te melden bij onze klantenservice. Wij zorgen er dan voor dat je zo spoedig mogelijk alsnog het gewenste product in goede staat ontvangt. De eventueel gemaakte kosten voor bijvoorbeeld retourzending zullen wij uiteraard vergoeden.

Afbeelding 3: informatie over retournering van beschadigde of incomplete artikelen op de pagina 'Retourneren'

Hoe kan ik een artikel terugsturen?

Stuur altijd het complete artikel (dus inclusief eventuele verpakking, labels en/of accessoires) terug. Verpak het artikel dat je wilt retourneren in een stevige verpakking en zorg voor voldoende frankering. U kunt hiervoor bijvoorbeeld de doos gebruiken waarin de bestelling geleverd is. Gebruik hiervoor het online retourformulier dat u kunt vinden op www.bever.nl/retour. Na invullen ontvangt u een mail en stuur deze uitgeprint mee met uw retourzending.

Na ontvangst van de retourzending storten wij het aankoopbedrag binnen vijf werkdagen terug op je rekening, wij houden u hiervan per e-mail op de hoogte.

Afbeelding 4: informatie over wijze van terugzending artikelen op de pagina 'Retourneren'

Ik wil graag een andere kleur of maat, kan dat?

Om uw aankoop te retourneren of te ruilen zijn we u graag van dienst in een van onze 40 Beverwinkels. Neem hiervoor deze factuur mee naar de winkel. In de winkel ontvangt u direct uw geld terug. Liever een andere kleur, maat of product? In de winkel plaatsen wij graag een nieuwe order voor u!

Retourneren of ruilen is niet mogelijk bij de shop-in-shops van de Bijenkorf.

U kunt uw bestelling ook retourneren of ruilen per post. De verzendkosten hiervoor zijn voor eigen rekening. Gebruik hiervoor het online retourformulier dat u kunt vinden op www.bever.nl/retour. Na invullen ontvangt u een mail en stuur deze uitgeprint mee met uw retourzending.

[Klik hier voor het online retourformulier >](#)

Mocht de prijs van het alternatieve product lager zijn ontvangt u het verschil teruggeboekt op je rekening. U kan dat bedrag binnen vijf werkdagen terug verwachten. Mocht de prijs van het alternatieve product hoger zijn ontvang je van ons een mail met betaallink.

Afbeelding 5: informatie over retournering en ruiling van artikelen op de pagina 'Retourneren'

The screenshot shows a white background with three yellow question headers and corresponding text answers. The first header is 'Wanneer kan ik mijn geld terug verwachten?' followed by the text: 'Binnen vijf werkdagen, wij mailen u als wij het product retour hebben ontvangen. Vanaf dat moment kunt u binnen 5 werkdagen het geld terugverwachten. Je kunt ook de bestelling retourneren in een van onze winkels, dan kunnen wij direct het aankoopbedrag uitbetalen.' The second header is 'Ik heb een e-mail gekregen over een storting maar nog geen geld ontvangen, wat nu?' followed by: 'Wij wachten waarschijnlijk nog op een rekeningnummer waarop wij het aankoopbedrag kunnen terugstorten. Je kunt dit aan ons doorgeven via klantenservice@bever.nl. Het aankoopbedrag wordt na ontvangst van de retour binnen vijf werkdagen op je rekening teruggestort.' The third header is 'Ik heb met creditcard betaald maar nog geen geld van de retourzending ontvangen, wat nu?' followed by: 'Wij storten het aankoopbedrag na ontvangst van het artikel, binnen vijf werkdagen terug op je creditcard. Dit kan je controleren op het (online) overzicht bij de bank of uitgever van je creditcard. Wij kunnen u hierin niet van meer informatie voorzien, u moet hiervoor terecht bij uw creditcardmaatschappij.'

Afbeelding 6: informatie over terugbetaling na ontbinding op de pagina 'Retourneren'

35. In de tekst onder de vraag "Hoe kan ik mijn bestelling retourneren?" (zie afbeelding 2) en onder de vraag "Ik wil graag een andere kleur of maat, kan dat?" (zie afbeelding 5) vindt de consument een link naar het retourformulier van Bever.²⁶

²⁶ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 2, Schermafdrucken eerste vastlegging, dia nr. 16.

Besluit Openbaar

36. De pagina 'Veelgestelde vragen' is bereikbaar door met de muis op de link naar de klantenservice bovenin de homepage te gaan staan, waarna een menu uitklapt met daarin onder andere een link naar deze pagina.²⁷ Ook op deze pagina vindt de consument informatie over het recht van ontbinding, zoals:²⁸



Afbeelding 7: informatie over retourneren en ruilen op de pagina 'Veelgestelde vragen'

12/29

²⁷ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 3, Schermafdrucken tweede vastlegging, dia nr. 8.

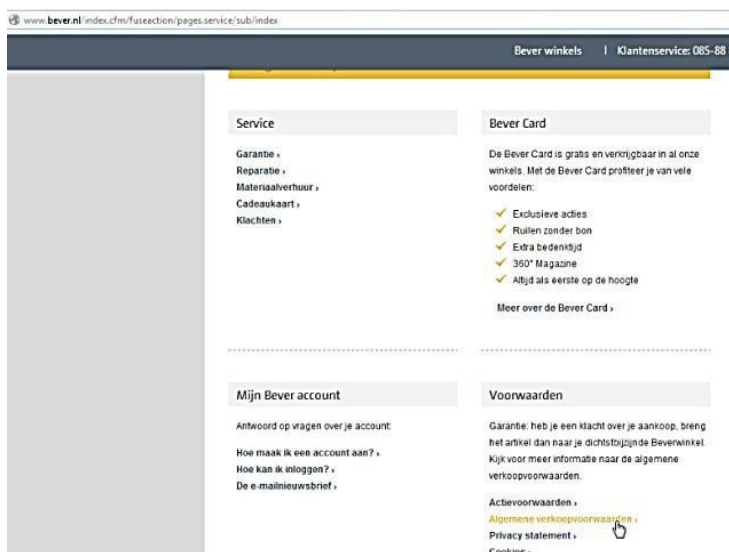
²⁸ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 3, Schermafdrucken tweede vastlegging, dia nr. 9 en 11. De afbeeldingen hieronder betreffen gedeeltelijke weergaven van schermafdrucken, waarbij enkel is ingezoomd op de informatie over ontbinding.

Besluit Openbaar



Afbeelding 8: informatie over retourneren afgeprijsde artikelen op de pagina 'Veelgestelde vragen'

37. De 'Algemene verkoopvoorwaarden' zijn te bereiken door te klikken op de gelijknamige link die is opgenomen in het menu dat onderaan de pagina Klantenservice is opgenomen.²⁹



Afbeelding 9: Link naar Algemene verkoopvoorwaarden op pagina Klantenservice

²⁹ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 4, Schermafdrucken derdevastlegging, dia nr. 18.

Besluit Openbaar

38. Alhoewel Bever niet is aangesloten bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (hierna: Thuiswinkel), hanteert zij de door haar opgestelde algemene voorwaarden. De artikelen 6,7 en 8 van deze voorwaarden hebben betrekking op het recht van ontbinding.

Artikel 6 - Herroepingsrecht

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Bij levering van diensten:

3. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.

14/29

Afbeelding 10: informatie over ontbinding op de pagina 'Algemeneverkoopvoorwaarden'

<p>Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping</p> <ol style="list-style-type: none">1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen. <p>Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht</p> <ol style="list-style-type: none">1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor zover voorzien in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:<ol style="list-style-type: none">a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;d. die snel kunnen bederven of verouderen;e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;f. voor losse kranten en tijdschriften;g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:<ol style="list-style-type: none">a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;c. betreffende weddenschappen en loterijen.

Afbeelding 11: informatie over ontbinding op de pagina 'Algemene verkoopvoorwaarden'

7.2 Juridische beoordeling

7.2.1 Toepasselijkheid consumentenregels en overeenkomsten op afstand

39. Bever handelt bij de online verkoop van producten aan consumenten in het kader van haar handelsactiviteit dan wel bedrijfsactiviteit en is daarmee aan te merken als handelaar als bedoeld in artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW. Bever gaat op de website www.bever.nl met consumenten overeenkomsten aan door middel van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, waarbij geen sprake is van gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument. Tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst wordt steeds uitsluitend gebruik gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand. Deze overeenkomsten worden aangemerkt als overeenkomsten op afstand in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder e, BW.
40. Bovenstaande geldt zowel voor de in deze als in de volgende paragraaf te bespreken overtreding.

7.2.2 De verplichtingen op grond van artikel 6:230m BW

41. De handelaar dient – kort gezegd - op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW, voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie te verstrekken, waaronder informatie over het recht van ontbinding.
42. In de eerste plaats dient de handelaar op grond van dit artikel de informatie voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze te verstrekken aan de consument. Hij dient de informatie actief aan de consument te verstrekken. De consument hoeft derhalve niet zelf naar deze informatie op zoek te gaan. Hierbij is de plaats op de website waar de handelaar de informatie verstrekt van belang.
Hierna zal ACM beoordelen wanneer de informatie die Bever op haar website verstrekte, voldeed aan dit eerste criterium.
43. Bever gaf op haar website www.bever.nl op drie plekken informatie over het recht van ontbinding.³⁰ Alleen de informatie die direct op de pagina 'Retourneren' zichtbaar is – niet via links op deze pagina – voldoet naar het oordeel van ACM aan dit eerste criterium van artikel 6:230m, eerste lid, BW. De pagina 'Retourneren' is onder andere via een gelijknamige link aan de onderkant van de homepage bereikbaar. De link is permanent beschikbaar tot het moment waarop de consument in het betaalscherm is.³¹ De informatie die via deze link direct zichtbaar is, dat wil zeggen zonder dat verder hoeft te worden doorgedrukt, wordt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst verstrekt op een wijze die volgens ACM duidelijk en begrijpelijk is in de zin van artikel 6:230m, eerste lid, BW.
44. De overige twee plaatsen op de website – de pagina's 'Veelgestelde vragen' en 'Algemene verkoopvoorwaarden' – voldoen niet aan het eerste criterium van artikel 6:230m, eerste lid, BW.
45. De link naar de pagina 'Veelgestelde vragen' voldoet niet aan het criterium. De link is namelijk pas bereikbaar nadat de consument met de muis op de link naar de klantenservice bovenin de homepage klikt, waarna een menu uitklapt met daarin onder andere een link naar de pagina 'Veelgestelde vragen'.³² Een dergelijke, te algemene benaming voor deze link voldoet ook niet aan de eisen die artikel 6:230m, eerste lid, BW stelt omdat voor de consument niet op het eerste gezicht duidelijk is dat de handelaar op deze manier informatie over het recht van ontbinding verstrekt. Voor informatie over het recht van ontbinding moet de consument dus op zoek gaan. Dat consumenten volgens Bever gewend zijn om zich met vragen over producten te richten tot de klantenservice van een bedrijf en het woord 'klantenservice' naar haar mening aangeeft dat klanten op deze locatie op de website terecht kunnen voor de afhandeling van hun vragen en problemen over onder andere retourneren,³³ doet aan het voorgaande niet af.
46. De pagina 'Algemene verkoopvoorwaarden', bereikbaar via de link naar de klantenservice bovenin de homepage, waarna op deze pagina moet worden doorgedrukt naar de 'Algemene

³⁰ Zie paragraaf 7.1.

³¹ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 3, dia nr. 37.

³² VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 1.

³³ ACM/DJZ/2016/100643, schriftelijke zienswijze d.d. 21 maart 2016.

Besluit Openbaar

verkoopvoorwaarden',³⁴ voldoet evenmin. Ook hiervoor geldt namelijk dat de link een te algemene benaming heeft en deze niet makkelijk vindbaar is. Dat de algemene voorwaarden, zoals Bever in haar zienswijze betoogt, van toepassing zijn op elke verkoop en beschikbaar zijn voor elke consument met vragen over de voorwaarden waaronder hij de koop heeft gesloten,³⁵ maakt dit niet anders.

47. In de tweede plaats dient de handelaar op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW op zijn website de informatie juist te vermelden. Wanneer de informatie, waar dan ook op zijn website, onjuist is voldoet de handelaar niet aan zijn verplichtingen op grond van dit artikel. Dit betekent dat niet alleen de informatie op de pagina 'Retourneren' juist dient te zijn maar ook de informatie elders op de website.
48. Bij haar beoordeling in paragraaf 7.2.3 zal ACM uit praktische overwegingen als eerste beoordelen of de informatie op de pagina 'Retourneren' juist is. Indien deze informatie niet juist is heeft Bever reeds hierom niet voldaan aan haar verplichtingen op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW. Wanneer de informatie op deze pagina juist is zal ACM tevens de informatie elders op de website in ogenschouw nemen en beoordelen op juistheid.

17/29

7.2.3 Informatieverplichtingen over ontbinding van de overeenkomst op afstand

49. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW bevat informatieverplichtingen met betrekking tot het recht van ontbinding van de overeenkomst op afstand. Zo dient de handelaar de consument onder meer volledig en juist te informeren of hij een recht van ontbinding heeft, wanneer hij dit kan uitoefenen, hoe hij dit kan uitoefenen en wat de financiële gevolgen hiervan voor hem zijn. Zo is het belangrijk dat de consument bijvoorbeeld weet dat hij in geval van ontbinding niet alleen de koopprijs maar ook de leveringskosten terugkrijgt en of de kosten van het retourneren van het product wel of niet voor zijn rekening komen.

ACM beperkt zich om proceseconomische redenen in deze paragraaf tot bespreking van een aantal overtredingen van de voorschriften op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW. Hierom kan reeds geconcludeerd worden dat Bever niet heeft voldaan aan de op haar rustende informatieverplichtingen over ontbinding van de overeenkomst op afstand. De andere in het onderzoeksrapport geconstateerde overtredingen zullen niet aan dit besluit ten grondslag worden gelegd. ACM ziet er daarmee in dit geval van af hiervoor een sanctie op te leggen.

i. Vormvrije uitoefening recht van ontbinding

50. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW bepaalt dat een handelaar de consument moet informeren over onder andere de voorwaarden en modaliteiten voor de uitoefening van het recht van ontbinding overeenkomstig artikel 6:230o BW. Artikel 6:230o, derde lid, BW geeft aan hoe de consument zijn recht van ontbinding van de overeenkomst kan invoeren. De consument kan dit doen door binnen de in het eerste lid van dat artikel gestelde termijn hetingevulde modelformulier voor ontbinding aan de handelaar te zenden of een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring aan de handelaar te doen. Er gelden geen eisen voor de vorm

³⁴ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiënummer 17, Bijlage 1.

³⁵ ACM/DJZ/2016/100643, schriftelijke zienswijze d.d. 21 maart 2016.

Besluit Openbaar

waaraan de verklaring van de consument moet voldoen. Elke ondubbelzinnige verklaring waaruit blijkt dat de consument de overeenkomst wil ontbinden volstaat.³⁶

51. Op de pagina 'Retourneren' meldt Bever onder de vraag "Hoe kan ik mijn bestelling retourneren?" het volgende: "U kunt uw bestelling ook retourneren per post. (...) Gebruik hiervoor het online retourformulier dat u kunt vinden op www.bever.nl/retour. Na invullen ontvangt u een mail en stuur deze uitgeprint mee met uw retourzending." Ook onder de vragen "Hoe kan ik een artikel terugsturen?" en "Ik wil graag een andere kleur of maat, kan dat?" op diezelfde pagina, vermeldt Bever dat hiervoor het online retourformulier wordt gebruikt en dat de consument de e-mail die hij van Bever ontvangt dient mee te sturen met de retourzending.³⁷ Bever vermeldt op de pagina 'Retouren' niet dat de consument voor het uitoefenen van zijn recht van ontbinding kan volstaan met een ondubbelzinnige verklaring hierover aan Bever, bijvoorbeeld per e-mail of telefonisch.
52. Bever geeft in haar zienswijze aan dat de gedachte achter de tekst op de website serviceverlening aan de klant is geweest. De klant kon zo immers digitaal en snel de overeenkomst ontbinden. Het is volgens haar onjuist om aan te nemen dat Bever de consument geen keus liet om een vormvrije verklaring voor ontbinding uit te brengen, aangezien er juist talrijke manieren zijn om een verklaring tot ontbinding aan Bever te richten, onder andere via de contactgegevens op haar website en in elk geval via de veertig winkels in Nederland.³⁸
53. Bever dient de consument duidelijk te informeren over het feit dat de consument vormvrij zijn overeenkomst op afstand kan ontbinden. Bever deed dit niet. Anders dan Bever in haar zienswijze suggereert, liet zij na de consument te informeren dat hij voor het uitoefenen van zijn recht van ontbinding kan volstaan met een daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring aan Bever. In plaats daarvan stelde zij extra eisen aan de uitoefening van het recht van ontbinding. Hiermee handelde Bever in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230o, derde lid, BW.
54. Wanneer Bever in haar zienswijze bedoelt dat er in de praktijk talloze wijzen waren voor consumenten om een verklaring tot ontbinding aan Bever te richten, doet dit niet af aan de conclusie dat Bever de consument hierover niet informeerde op de pagina 'Retouren'.

ii. Terugbetaling leveringskosten na ontbinding

55. Op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW dient een handelaar de consument te informeren dat hij alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten, binnen veertien dagen na ontvangst van de verklaring tot ontbinding overeenkomstig artikel 6:230o, derde lid, BW dient te vergoeden.
56. Op de pagina 'Retourneren' meldt Bever onder de vraag "Hoe kan ik een artikel terugsturen?" het volgende: "Na ontvangst van de retourzending storten wij het aankoopbedrag binnen vijf

³⁶ MvT, *Kamerstukken II*, 2012/13, 33 520, 3, p. 39.

³⁷ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 2, dia nrs. 15 en 17, Bijlage 3, dia nrs. 15 en 26, Bijlage 4, dia nrs. 12 en 16 en Bijlage 5, dia nrs. 8 en 10.

³⁸ ACM/DJZ/2016/100643, schriftelijke zienswijze d.d. 21 maart 2016.

Besluit Openbaar

werkdagen terug op je rekening, wij houden u hiervan per e-mail op de hoogte.” Op dezelfde pagina vermeldt Bever onder de vraag “Wanneer kan ik mijn geld terug verwachten?” het volgende: “Binnen vijf werkdagen, wij mailen u als wij het product retour hebben ontvangen. Vanaf dat moment kunt u binnen 5 werkdagen het geld terugverwachten. Je kunt ook de bestelling retourneren in een van onze winkels, dan kunnen wij direct het aankoopbedrag uitbetalen.”³⁹

57. Bever informeert de consument hiermee onvolledig over de terugbetaling na ontbinding. Door aan te geven dat de consument ‘het aankoopbedrag’ dan wel ‘het geld’ terugkrijgt, is voor de consument immers niet duidelijk dat Bever verplicht is alle van de consumentontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten van EUR 2,95, indien deze in rekening zijn gebracht, terug te betalen. Bever handelde hiermee in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW.
58. Dat Bever, zoals zij in haar zienswijze aangeeft, alle klanten aan wie de leveringskosten niet waren terugbetaald inmiddels volledig schadeloos heeft gesteld, de schade volgens haar relatief uiterst gering is geweest en zij inmiddels op de website vermeldt dat ook de leveringskosten worden terugbetaald,⁴⁰ doet niet af aan het feit dat Bever de consument hierover onjuist heeft geïnformeerd.

7.2.4 Conclusie

59. ACM stelt vast dat Bever in de periode van 17 augustus 2015 tot 28 oktober 2015 op grond van het voorgaande op haar website www.bever.nl niet heeft voldaan aan de voorschriften zoals opgenomen in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc. Omdat de website www.bever.nl naar zijn aard ten aanzien van een grote groep consumenten wordt gebruikt, staat bovendien vast dat schade is, of ten minste kan, worden toegebracht aan collectieve belangen van consumenten. Daardoor vormt de overtreding een inbreuk op de collectieve belangen van consumenten in de zin van artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc. ACM is derhalve bevoegd om handhavend op te treden.
60. Ten aanzien van de in het onderzoeksrapport geconstateerde overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW stelt ACM geen overtreding vast.

8. Overtreding terugbetalingsverplichting na ontbinding

8.1 Feitelijke kader

61. Hieronder stelt ACM vast op welke wijze Bever uitvoering heeft gegeven aan de terugbetalingsverplichtingen na het ontbinden van drie aankopen op afstand verricht door een onderzoeksbureau in opdracht van de Consumentenbond. De onderzoekers hebben zich daarbij als consumenten voorgedaan en de drie bestelprocessen volledig vastgelegd.⁴¹ De informatie

³⁹ VvA: vastlegging website www.bever.nl (DVD), Dossiernummer 17, Bijlage 2, dia nr. 17, Bijlage 3, dia nrs. 16 en 17, Bijlage 4, dia nrs. 15 en 16 en Bijlage 5, dia nrs. 8 en 10.

⁴⁰ ACM/DJZ/2016/100643, schriftelijke zienswijze d.d. 21 maart 2016.

⁴¹ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (DVD), Dossiernummer 19.

Besluit Openbaar

ziet op het gehele proces van het plaatsen van de bestelling, het ontbinden van de overeenkomst, het retour sturen van het product en het vergoeden van de betaling door Bever. De informatie bevat tevens de communicatie die hierover is gevoerd met Bever.

62. Op 19 en 23 maart en 1 april 2015 hebben de onderzoekers bestellingen geplaatst bij Bever. Bovenop de prijs van de bestelde producten werd door Bever ook EUR 2,95 aan leveringskosten in rekening gebracht.⁴² Nadat de bestelde producten waren ontvangen, hebben de onderzoekers de drie bestellingen binnen de door Bever gestelde ontbindingstermijn op de website aangemeld als retour.⁴³ De onderzoekers hebben de ontvangen producten vervolgens per post aan Bever teruggestuurd.⁴⁴
63. Bever heeft het aankoopbedrag van de retour gestuurde producten (exclusief leveringskosten) in alle gevallen teruggestort op het door de onderzoekers gebruikte rekeningnummer. Dit gebeurde binnen respectievelijk dertien, tien en vijf dagen na aanmelding van de ontbinding op de website.⁴⁵
64. In alle gevallen hebben de onderzoekers Bever na enige tijd een e-mail gestuurd met daarin de vraag of het klopt dat de leveringskosten niet waren teruggestort.
65. In het eerste geval antwoordde een medewerker van de klantenservice van Bever: "Het klopt inderdaad dat de verzendkosten niet worden geretourneerd."⁴⁶ Nadat de betreffende onderzoeker, vanaf dat moment niet langer in de hoedanigheid van consument, Bever tweemaal heeft gewezen op de verplichting tot terugbetaling van de leveringskosten,⁴⁷ heeft Bever deze alsnog - ruim vier maanden na aanmelding van de ontbinding op de website van Bever - teruggestort op het door de onderzoekers gebruikte rekeningnummer.⁴⁸
66. In het tweede geval antwoordde Bever: "Ik zie inderdaad dat de € 2,95 niet is teruggestort, dit is ook niet de normale gang van zaken. Wij willen voor jou een uitzondering maken en het bedrag van € 2,95 terugboeken. Het bedrag zal binnen vijf werkdagen op de bankrekening worden

20/29

⁴² VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 2 (3811a t/m 3811i), bijlage 3 (m3811a), bijlage 5 (r3811a), bijlage 12 (3812a t/m 3812g), bijlage 15 (r3812a), bijlage 21 (3813a t/m 3813h) en bijlage 24 (r3813a).

⁴³ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 6 (rw3811a t/m rw3811f en m3811e), bijlage 16 (rw3812a t/m rw3812f, m3812b en m3812c) en bijlage 25 (rw3813a t/m 3813f en rw3813g).

⁴⁴ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 7 (A3811-1b en 3811), bijlage 17 (A3812-2b en 3812) en bijlage 26 (3813-1 en 3813).

⁴⁵ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 9 (3811-2), bijlage 18 (A3812-1a) en bijlage 27 (A3813b).

⁴⁶ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 10 (A3811a).

⁴⁷ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 30 (H381a en H381c).

⁴⁸ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 11 (3811-1a).

Besluit Openbaar

teruggestort.”⁴⁹ Bever heeft dit ook gedaan, waardoor de leveringskosten na ruim 2,5 maand na aanmelding van de ontbinding op de website alsnog zijn teruggestort op het door de onderzoekers gebruikte rekeningnummer.⁵⁰

67. In het derde geval antwoordde Bever: “Je hebt inderdaad gelijk. Excuses voor het niet terugstorten van de verzendkosten. Wat is je rekeningnummer? Dan maak ik het zo snel mogelijk in orde.”⁵¹ Nadat de onderzoekers het rekeningnummer hadden doorgegeven, heeft Bever de leveringskosten daarop 29 dagen na aanmelding van de ontbinding op de website alsnog teruggestort.⁵²

8.2 Juridische beoordeling

68. Op basis van het hiervoor in paragraaf 8.1 weergegeven bewijsmateriaal stelt ACM vastdat Bever na ontbinding van drie overeenkomsten op afstand niet binnen een termijn van veertien dagen de van de consumenten ontvangen betalingen volledig heeft vergoed. In alle drie gevallen zijn de leveringskosten niet tijdig teruggestort. Bever heeft dit ook niet betwist. Hetgeen Bever ten aanzien van deze handelwijze heeft aangevoerd, namelijk – kort weergegeven – dat zij haar bedrijfsvoering inmiddels heeft aangepast en dat zij de benadeelde klanten heeft terugbetaald met een voucher ter waarde van bijna tweemaal de geleden schade, doet er niet aan af dat Bever in strijd heeft gehandeld met artikel 6:230r, eerste lid, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc.
69. Deze overtreding brengt schade toe of kan schade toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten als bedoeld in de Whc. Uit de door Bever verstrekte informatie blijkt dat in de periode van 1 maart 2015 tot en met 31 oktober 2015 in 61% van de gevallen de leveringskosten niet zijn vergoed. De drie gevallen waarin Bever ten onrechte niet de leveringskosten van de teruggestuurde bestellingen heeft vergoed, kunnen dan ook niet als incidenten worden aangemerkt. Tijdens de hoorzitting heeft Bever aangevoerd dat bij een aantal klantende leveringskosten niet zijn teruggestort, omdat niet iedere medewerker correct handelde.⁵³ Het is echter aan Bever om haar werkproces zo in te richten dat alle van de consument ontvangen betalingen, dus ook de leveringskosten, bij ontbinding van de overeenkomst op afstand standaard worden vergoed. Dit kan door bijvoorbeeld alle medewerkers hierover goed te instrueren. Indien webwinkels structureel niet aan de geldende regels voldoen, kunnen consumenten hun vertrouwen in het doen van online aankopen verliezen. Dat Bever, na door ACM in kennis te zijn gesteld van de geconstateerde overtredingen, haar werkproces heeft aangepast en alsnog de niet betaalde leveringskosten heeft vergoed, doet niet af aan de door haar begane overtreding en de schade die daarmee is toegebracht aan de collectieve belangen

21/29

⁴⁹ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 19 (B3812b en H3812a).

⁵⁰ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 20 (A3812-2a).

⁵¹ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 28 (3813(1)).

⁵² VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 19, Bijlage 28 (3813(2)) en bijlage 29 (A3813c).

⁵³ Zie p. 6 van het verslag van de hoorzitting.

van consumenten.

9. Zienswijze Bever en reactie ACM

70. Bever heeft naar aanleiding van het onderzoeksrapport tijdens de sanctieprocedure op verschillende momenten haar zienswijze gegeven. Zij is hierbij niet alleen ingegaan op de specifieke overtredingen die in het onderzoeksrapport zijn geconstateerd, maar heeft ook een aantal meer algemene stellingen over het onderzoek geponeerd. Hiervoor is bij de motivering van de vaststelling van de overtredingen reeds ingegaan op een aantal onderdelen van de zienswijze. Hieronder zal worden ingegaan op de hiervoor bedoelde algemene stellingen van Bever die betrekking hebben op het onderzoek en de handhaving door ACM. Hetgeen Bever naar voren heeft gebracht met betrekking tot de verwijtbaarheid en de ernst van de overtreding wordt in paragraaf 11 betrokken bij het oordeel van ACM hieromtrent.
71. In haar zienswijze beargumenteert Bever in de eerste plaats dat ACM haar ten onrechte heeft betrokken in het onderzoek, nu zij naar haar mening niet voldoet aan de criteria die ACM hanteerde voor het afbakenen van de te onderzoeken webwinkels. Bovendien zouden volgens haar enkele criteria niet juist zijn toegepast. Zo stelt Bever dat zij bijvoorbeeld niet meegenomen had mogen worden in dit onderzoek naar de modebranche omdat zij geen modewinkel is maar een buitensportwinkel.
72. Of ACM Bever en haar website mocht onderzoeken is afhankelijk van de vraag of op Bever de verplichtingen rusten van Titel 5, Afdeling 2b, paragraaf 3, van boek 6 BW. Nu dit het geval is, is ACM reeds daarom bevoegd om te onderzoeken of Bever de wet op deze punten naleeft. Hetgeen Bever op dit punt omtrent de afbakening van de te onderzoeken partijen naar voren brengt, doet daaraan niet af.
73. In de tweede plaats brengt Bever naar voren dat er geen sprake zou zijn geweest van hoor-en wederhoor nu de correspondentie van haar met de Consumentenbond slechts gericht was op publicatie van de onderzoeksbevindingen door de Consumentenbond.
74. Dit is onjuist, uiteraard heeft ook in de onderzoeksfase hoor- en wederhoor plaatsgevonden. Zoals vermeld in paragraaf 3 heeft ACM op 16 december 2015 aan Bever een weergave van de feiten zoals die bleken uit het onderzoek van ACM, toegestuurd om Bever zo in de gelegenheid te stellen hierop haar reactie te geven. Het betrof zowel de constatering met betrekking tot de bestellingen namens de Consumentenbond, als de constatering met betrekking tot de inhoud van de website van Bever. Bever heeft van die gelegenheid zowel mondeling als schriftelijk gebruik gemaakt.
75. Voorts stelt Bever dat zij in tegenstelling tot andere webwinkels geen waarschuwing heeft ontvangen. Zij heeft zelf niet eerst een waarschuwing ontvangen, noch hebben haar berichten die gericht waren aan de modebranche, bereikt omdat zij geen modewinkel is. Een waarschuwing zou in dit geval ook voldoende zijn geweest om de overtredingen te beëindigen, aldus Bever.

76. Bever miskent dat zij, ongeacht of specifieke persberichten van ACM over nieuwe regelgeving over het recht van ontbinding haar hebben bereikt,⁵⁴ verplicht is om de reeds sinds 13 juni 2014 geldende regelgeving op dit punt na te leven. ACM heeft een discretionaire bevoegdheid voor wat betreft haar optreden. Zij is niet verplicht om overtreders eerst te waarschuwen, voordat zij een onderzoeksrapport opmaakt en een boete oplegt. De Boetebeleidsregel ACM 2014 (hierna: Boetebeleidsregel)⁵⁵ bevat ook geen verplichting op dit punt.

10. Overtreder

77. Om te bepalen wie als overtreder kan worden aangemerkt, is in de eerste plaats van belang tot wie het overtreden voorschrijft zich richt (*normadressaat*). In het onderhavige geval betekent dit, dat iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die als handelaar een overtreding van artikel 8.2a Whc, begaat, als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Awb kan worden aangemerkt. Hieronder zal ACM beoordelen wie in deze zaak als overtreder kan worden aangemerkt.

78. Bever verkoopt via de website www.bever.nl onder andere outdoor- en sportartikelen. Bever valt daarmee onder de definitie van handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW. Zij sluit overeenkomsten op afstand waarop de bepalingen van Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 BW van toepassing zijn. Als handelaar diende zij die bepalingen in acht te nemen. In de paragrafen 7 en 8 van dit besluit is vastgesteld dat Bever een aantal van die bepalingen niet in acht heeft genomen en daarmee artikel 8.2a Whc heeft overtreden. Bever is daarom aan te merken als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Awb.

11. Boetes

11.1 Beboeting door ACM

79. Op grond van artikel 2.9 Whc kan ACM aan een overtreder een bestuurlijke boete opleggen. Deze boete bedraagt blijkens artikel 2.15 Whc ten hoogste EUR 450.000 per overtreding.

80. 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 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.

81. Op 1 augustus 2014 is de Boetebeleidsregel in werking getreden. 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

⁵⁴ Nieuwsbericht ACM 25 november 2014 'ACM gaat letten op terugbetaling na annulering bij webwinkels modebranche' dossiernummer 6.

⁵⁵ 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. Per 1 juli 2016 is deze regeling overigens gewijzigd. Deze wijziging is voor deze zaak niet van belang.

Besluit Openbaar

uitgangspunt dat de op te leggen boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andereovertreders.

82. ACM hanteert binnen de maximale boetes verschillende boetecategorieën, die oplopen in ernst. 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. Volgens de toelichting op de Boetebeleidsregel⁵⁶ is bij de indeling in boetecategorieën aansluiting gezocht bij het belang dat wordt beschermd door de desbetreffende wettelijke bepaling, in relatie tot de wet waarvan deze deel uitmaakt. Naarmate aan dit belang een groter gewicht moet worden toegekend, is bij overtreding van de wettelijke bepaling die dit belang beschermt, een hogere boete gerechtvaardigd. Verder biedt artikel 2.7, derde lid, Boetebeleidsregel de mogelijkheid om, indien de desbetreffende boetecategorie geen passende beboeting toelaat, de naast hogere of de naast lagere categorie toe te passen.
83. Handelen in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW is volgens Bijlage 2 bij de Boetebeleidsregel ingedeeld in boetecategorie III. In dit concrete geval bestaat naar het oordeel van ACM echter aanleiding om, met gebruikmaking van artikel 2.7, derde lid, Boetebeleidsregel, de naast lagere boetecategorie toe te passen om zo passende beboeting mogelijk te maken. Hierbij is betrokken dat de daadwerkelijke consumentenschade in dit concrete geval relatief beperkt is en dat toepassing van deze lagere boetecategorie thans toereikend wordt geacht om volgende overtredingen van de overtreder te voorkomen, alsook om andere potentiële overtreders te weerhouden van soortgelijke overtredingen. ACM stelt daarom de basisboete van de in dit besluit geconstateerde overtreding vast binnen de bandbreedte van boetecategorie II, zijnde tussen EUR 40.000 en EUR 150.000. Dit laat overigens onverlet dat in toekomstige zaken waarin een soortgelijke overtreding wordt geconstateerd, mogelijk wel boetecategorie III zal worden toegepast.
84. De in dit besluit geconstateerde overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW is volgens Bijlage 2 bij de Boetebeleidsregel ingedeeld in boetecategorie III. Deze boetecategorie maakt passende beboeting mogelijk. ACM stelt daarom de basisboete van deze overtreding vast binnen de op grond van artikel 2.7 van de Boetebeleidsregel aan die boetecategorie verbonden boetebandbreedte tussen EUR 100.000 en EUR 300.000.
85. Artikel 2.2 Boetebeleidsregel geeft drie verschillende factoren waarmee ACM bij de vaststelling van de hoogte van de basisboete binnen de bandbreedte in ieder geval rekening houdt, te weten: de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, en de duur van de overtreding.
86. 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 de artikelen 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel zijn omstandigheden opgesomd die in ieder geval worden aangemerkt als boeteverhogende en boeteverlagende omstandigheden. Ten slotte toetst ACM de evenredigheid van de op te leggen boetes.

24/29

Zie blz. 28 van Stcrt 2014, 19776.

11.2 Verwijtbaarheid

87. Uit artikel 5:46 Awb volgt 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.
88. 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 en daadwerkelijk na te leven.
89. De hiervoor geconstateerde overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW is begaan op de website www.bever.nl. Bever was ten tijde van de overtreding eigenaar van die website en bood via die website haar producten aan consumenten aan.⁵⁷
90. Bever heeft niet betwist dat zij verantwoordelijk was voor het naleven van de onderhavige informatieverplichtingen op haar website. ACM zijn geen feiten of omstandigheden bekend op grond waarvan geconcludeerd zou moeten worden dat Bever niet verantwoordelijkgehouden kan worden voor de vastgestelde overtreding. Voor zover Bever aanvoert dat de toepasselijke regelgeving voor webwinkels haar niet duidelijk was, lag het op haar weg om hierover nader juridisch advies in te winnen. Dat Bever een ontbindingstermijn hanteert die tweemaal zo lang is als wettelijk verplicht en de consument in de praktijk geen nadeel ondervindt, is weliswaar gunstig voor de consument, maar doet niet af aan de geconstateerde overtreding dat de precontractuele informatie die Bever op haar website hierover gaf op meerdere punten onduidelijk was.
91. Voor zover Bever heeft aangevoerd dat bij haar geen sprake was van opzet om de uitvoering van het consumentenrecht te bemoeilijken, speelt die omstandigheid bijbestuursrechtelijk gesanctioneerde overtredingen geen rol, omdat opzet geen onderdeel uitmaakt van de delictsomschrijving.
92. De hiervoor geconstateerde overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW is begaan binnen de invloedssfeer en normale bedrijfsvoering van Bever. Ook met betrekking tot deze overtreding zijn ACM geen feiten of omstandigheden gebleken op grond waarvan Bever niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor deze overtreding. Dat het volgens Bever 'slechts' gaat om 61% van de weborders⁵⁸, hetgeen neerkomt op [VERTROUWELIJK] weborders gedurende de periode van overtreding, doet aan die verwijtbaarheid niet af.
93. Op grond van het vorenstaande komt ACM dan ook tot de conclusie dat de geconstateerde overtredingen Bever ten volle kunnen worden verweten.

⁵⁷ KvK-uittreksel Bever B.V. d.d. 26-8-2015.

⁵⁸ Zie de schriftelijke zienswijze van Bever d.d. 21 maart 2016, die onder kenmerk 2016100643 in het dossier is opgenomen.

11.3 Boetetoemeting

11.3.1 Vaststelling van de basisboete

94. In paragraaf 7 van dit besluit is een overtreding geconstateerd van artikel 8.2a Whc, omdat op meerdere punten in strijd is gehandeld met de informatieverplichtingen van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW. ACM is van oordeel dat zij voor elke (sub)overtreding afzonderlijk een boete kan opleggen. Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel voorziet evenwel in de mogelijkheid om één bestuurlijke boete op te leggen voor de overtredingen gezamenlijk. Gelet op de samenhang tussen de verschillende (sub)overtredingen acht ACM het in dit geval passend om voor de overtredingen gezamenlijk één boete op te leggen. Bij de vaststelling van de hoogte van de basisboete houdt ACM hier rekening mee. Daarnaast is nog een overtreding van artikel 8.2a Whc geconstateerd, omdat Bever het bepaalde in artikel 6:230r, eerste lid, BW evenmin in acht heeft genomen.
95. Ten aanzien van de overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW stelt ACM zoals vermeld in dit concrete geval een basisboete vast tussen EUR 40.000 en EUR 150.000, rekening houdend met de factoren ernst, omstandigheden waaronder de overtreding is begaan en de duur van de overtreding. Voor de overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW zal ACM de basisboete vaststellen binnen de boetebandbreedte van EUR 100.000 en EUR 300.000.
96. Bij de bepaling van de ernst van de overtredingen is allereerst relevant dat de Richtlijn consumentenrechten een hoog niveau van consumentenbescherming beoogt te bewerkstelligen om zodoende bij te dragen aan het consumentenvertrouwen in een goede werking van de interne markt.
97. Zo is artikel 6 van de Richtlijn consumentenrechten in de Nederlandse wet geïmplementeerd in artikel 6:230m BW. Dit artikel bevat informatieverplichtingen voor de handelaar bij het aangaan van overeenkomsten op afstand of buiten de verkooppuimte. De lijst van door de handelaar te verstrekken informatie is uitgebreider dan de lijst met informatie die een handelaar binnen de verkooppuimte (bijvoorbeeld een winkel) moet verstrekken, omdat bij een overeenkomst op afstand sprake is van een informatieachterstand. Met name het recht van ontbinding is van groot belang. De consument kan de zaak of dienst immers niet van tevoren zien. De verplicht te verstrekken informatie dient als middel voor de consument om een weloverwogen besluite nemen. Het is daarom van belang dat consumenten ook via webwinkels goed worden geïnformeerd.
98. In dit geval heeft ACM vastgesteld dat Bever op meerdere punten verplichte informatie als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW niet voor het sluiten van de overeenkomst op afstand op duidelijke en begrijpelijke wijze aan consumenten heeft verstrekt. Consumenten zijn niet, niet volledig of onjuist geïnformeerd. Consumenten behielden aldus een informatieachterstand ten opzichte van consumenten die binnen een verkooppuimte een product kopen en konden daardoor niet een afgewogen beslissing nemen over het wel of niet doen van een online aankoop bij in dit geval Bever.

Besluit Openbaar

27/29

99. Daarnaast is geconstateerd dat Bever de regels die gelden bij het recht van ontbinding in de praktijk niet juist heeft toegepast. Zo betaalde Bever alleen het aankoopbedrag aan de consument terug en niet de leveringskosten. Dat het, zoals Bever stelt, gaat om een ten onrechte ingehouden bedrag aan leveringskosten van in totaal EUR 424,80 doet in dit geval niet ter zake. Deze onrechtmatige handelwijze kan er immers toe leiden dat schade wordt toegebracht niet alleen aan individuele consumenten, maar ook aan het consumentenvertrouwen in het algemeen. Consumenten kunnen als gevolg hiervan hun vertrouwen in bepaalde verkoopkanalen, in dit geval in webwinkels, verliezen, hetgeen niet bijdraagt aan een goede werking van de interne markt als bedoeld in de Richtlijn consumentenrechten en het level playing field voor andere webwinkels in gevaar brengt.
100. Ten aanzien van de duur van de overtredingen van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW heeft ACM vastgesteld dat die overtredingen in ieder geval hebben plaatsgevonden in de periode van 17 augustus 2015 tot 28 oktober 2015. De overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW heeft plaatsgevonden in de periode van 19 maart 2015 tot 24 juli 2015.
101. Gelet op alle omstandigheden zal ACM de basisboete in dit geval vaststellen op een bedrag van:
- EUR 100.000 voor overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW;
 - EUR 120.000 voor overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW.

11.3.1 Boeteverhogende- of verlagende omstandigheden

102. ACM is niet gebleken dat sprake is van boeteverhogende feiten of omstandigheden.
103. Wel ziet ACM in de omstandigheid dat Bever direct na de brief van ACM van 16 december 2015 ten onrechte niet terugbetaalde leveringskosten alsnog heeft gecrediteerd en de betreffende consumenten uit eigen beweging daarbij een voucher heeft gestuurd ter waarde van tweemaal de door de consument geleden schade, een omstandigheid die aanleiding geeft om de op te leggen boete te matigen. Hetzelfde geldt voor de omstandigheid dat Bever ruim vóór de ontvangst van het rapport van ACM de handschoenen heeft opgepakt, haar interne werkprocessen heeft aangepast om te voldoen aan wet- en regelgeving en zich hiertoe niet heeft beperkt tot de in het onderzoeksrapport geconstateerde overtreding van de informatieverplichting met betrekking tot de uitoefening van het recht van ontbinding.
104. ACM zal voormelde boetes dan ook matigen tot een bedrag van respectievelijk:
- EUR 90.000 voor de overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW;
 - EUR 108.000 voor de overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW.

Besluit Openbaar

105. De door Bever gestelde verregaande medewerking⁵⁹, zal ACM daarentegen niet als boeteverlagende omstandigheid aanmerken, omdat deze niet verder ging dan waartoe Bever al wettelijk gehouden was.

11.3.2 Evenredigheid

106. Bever heeft ACM desgevraagd laten weten dat Bever B.V. onderdeel is van A.S. Adventure Holding B.V. en dat haar financiële en operationele cijfers worden verantwoord in de jaarrekening van deze holding. Bever heeft vervolgens inzage gegeven in deze cijfers.⁶⁰ ACM ziet daarin geen aanleiding de basisboetes tematigen.

11.3.3 Conclusie ten aanzien van de boete aan Bever B.V.

107. In aanmerking genomen de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, de duur van de overtreding en boeteverlagende omstandigheden, zal ACM aan Bever een boete opleggen van EUR 90.000 voor overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW alsmede een boete van EUR 108.000 wegens overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW. Naar het oordeel van ACM is de hoogte van deze boetes, alle omstandigheden tezamen bezien, passende evenredig.

28/29

⁵⁹ Zie de pleitaantekeningen van Bever ten behoeve van de hoorzitting d.d. 31 maart 2016, die onder kenmerk 2016100712 in het dossier zijn gevoegd.

⁶⁰ Reactie Bever B.V. op feitendossier m.b.t. brief met kenmerk ACM/DC/2015/207728 d.d. 16-12-2015.

Besluit Openbaar

12. Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

- I. legt een boete op van EUR 90.000 aan Bever B.V., statutair gevestigd te Pijnacker, wegens overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW;
- II. legt een boete op van EUR 108.000 aan Bever B.V., statutair gevestigd te Pijnacker, wegens overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g.
mr. C.A. Fonteijn
Bestuursvoorzitter

29/29

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.