

Besluit Openbaar

Ons kenmerk: ACM/DJZ/2016/205693_OV
Zaaknummer: 16.0133.32

Datum: 28 september 2016

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van boetes aan Cool Cat Nederland B.V. en Cool Cat Fashion 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, BW.

1. Samenvatting

- Cool Cat Nederland B.V. en Cool Cat Fashion B.V. verkopen via internet verschillende producten aan consumenten, waaronder kleding, tassen en sieraden. Via de webwinkel www.coolcat.nl kunnen consumenten deze producten online bekijken en de producten bestellen. 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 Cool Cat Nederland B.V. en Cool Cat Fashion B.V. hebben voldaan aan informatieverplichtingen die samenhangen met het recht van ontbinding zoals opgenomen in het Burgerlijk Wetboek. Tevens is beoordeeld of Cool Cat Nederland B.V. en Cool Cat Fashion B.V. hebben voldaan aan de terugbetalingsverplichtingen na ontbinding van een overeenkomst op afstand.
- In dit besluit stelt de Autoriteit Consument en Markt vast dat Cool Cat Nederland B.V. en Cool Cat Fashion B.V. artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming hebben 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. Tevens stelt de Autoriteit Consument en Markt vast dat Cool Cat Nederland B.V. en Cool Cat Fashion B.V. artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming hebben overtreden door in strijd te handelen met de terugbetalingsverplichtingen na ontbinding van een overeenkomst op afstand als bedoeld in artikel 6:230r, eerste lid, Burgerlijk Wetboek.
- De Autoriteit Consument en Markt legt hiervoor boetes op aan Cool Cat Nederland B.V. en Cool Cat Fashion B.V. van in totaal EUR 220.000.

Pagina
1/25

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

2. Leeswijzer

4. In dit besluit wordt hierna eerst ingegaan op de aanleiding en het verloop van de procedure (paragraaf 3), de inhoud van het onderzoeksrapport (paragraaf 4) en de betrokken rechtspersonen (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 Cool Cat Fashion B.V. en Cool Cat Nederland B.V. besproken in paragraaf 9. In de daarop volgende paragrafen wordt ingegaan op de overtreder (paragraaf 10) en de vaststelling van de op te leggen boetes (paragraaf 11). Ten slotte volgt het besluit (paragraaf 12).
5. In dit besluit worden Cool Cat Fashion B.V. en Cool Cat Nederland B.V. hierna gezamenlijk aangeduid als Cool Cat. Het verschil in betrokkenheid van deze rechtspersonen bij beide overtredingen wordt uiteengezet in paragraaf 10.

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

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).

Besluit Openbaar

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 concludeerde de Consumentenbond naar aanleiding van zijn onderzoek⁷ dat Cool Cat zich niet aan de regels rondom het recht van ontbinding hield. Dit was voor ACM onder meer aanleiding om een onderzoek te starten naar de webwinkel www.coolcat.nl van Cool Cat.
9. In het kader van dit onderzoek hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM de handelwijze van Cool Cat bij het aanbieden van haar producten via de website www.coolcat.nl op vier verschillende data (18 augustus, 7 en 30 september en 28 oktober 2015) vastgelegd en geanalyseerd.⁸ Daarnaast hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM op 27 augustus 2015 informatie gevorderd bij de Consumentenbond met betrekking tot zijn onderzoek.⁹
10. Op 16 december 2015¹⁰ hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM aan Cool Cat een weergave van feiten zoals die in het onderzoek waren komen vast te staan toegestuurd en Cool Cat in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Op 22 december 2015¹¹ heeft Cool Cat hierop schriftelijk gereageerd.
11. Het onderzoek heeft geresulteerd in een onderzoeksrapport (hierna: het onderzoeksrapport) dat ACM op 24 februari 2016 aan Cool Cat heeft toegestuurd.¹²
12. Op 25 maart 2016 heeft Cool Cat schriftelijk haar zienswijze gegeven op het onderzoeksrapport.¹³ Op 7 april 2016 heeft ten kantore van ACM een hoorzitting plaatsgevonden. Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt, dat aan het dossier is toegevoegd en aan Cool Cat is toegestuurd.¹⁴
13. Cool Cat heeft na de hoorzitting de gelegenheid gekregen om haar zienswijze op onderdelen nader te onderbouwen en tevens te reageren op de schriftelijke toelichting die toezichthoudend

3/25

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.

⁸ VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (cd), Dossiernummer 18.

⁹ Vordering informatie, Dossiernummer 17 en VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (DVD), Dossiernummer 22.

¹⁰ Feitelijke weergave, omzet en vertrouwelijkheid gegevens, Dossiernummer 23.

¹¹ Reactie op brief ACM met kenmerk ACM/DC/2015/20773, Dossiernummer 24.

¹² Toezending rapport, Dossiernummer 29 en 30.

¹³ ACM/DJZ/2016/100673, schriftelijke zienswijze d.d. 25 maart 2016.

¹⁴ ACM/DJZ/2016/203092, toezending verslag hoorzitting d.d. 8 juni 2016.

Besluit Openbaar

ambtenaren van de Directie Consumenten van ACM bij brief van 20 april 2016 hebben verstrekt, en op door hen verstrekte stukken naar aanleiding van een verzoek daartoe van Cool Cat van 13 april 2016. Zij heeft hiervan gebruik gemaakt in haar brieven van 20 april 2016¹⁵ en 27 mei 2016.¹⁶

14. Bij brief van 1 juni 2016 heeft Cool Cat bij ACM een aanvraag ingediend tot het bindend verklaren van een door haar voorgestelde toezegging als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt.¹⁷ Deze aanvraag heeft ACM op 2 september 2016 afgewezen.¹⁸

4. Het onderzoeksrapport

15. In het onderzoeksrapport is geconstateerd dat Cool Cat Nederland B.V. en Cool Cat Fashion B.V. artikel 8.2a van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) hebben overtreden door:
 - i. in ieder geval in de periode van 18 augustus 2015 tot 28 oktober 2015 in strijd te handelen met de op hen 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, BW, juncto artikel 6:230o, eerste lid, BW (al dan niet juncto artikel 6:230p, aanhef en onder f BW), artikel 6:230o, derde lid, BW, artikel 6:230s, eerste en derde lid, BW en artikel 6:230r, eerste en tweede lid, BW;
 - ii. in ieder geval in de periode van 23 maart 2015 tot 18 juni 2015 in strijd te handelen met artikel 6:230r, eerste lid, BW door consumenten niet volledig en tijdig terug te betalen nadat zij hun overeenkomst op afstand hadden ontbonden.

5. Betrokken (rechts)personen

16. Cool Cat Fashion B.V., gevestigd aan de Hoofdveste 10, 3992 DG te Houten, is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met nummer 30097249. Volgens het uittreksel van de Kamer van Koophandel is Cool Cat Fashion B.V. actief op het gebied van “winkels in bovenkleding en mode-artikelen (algemeen assortiment)”, “groothandel in mode-artikelen” en “het exploiteren van detailhandelszaken in confectie en aanverwante artikelen.” Cool Cat Fashion B.V. is sinds 29 december 1999 enig aandeelhouder van Cool Cat Nederland B.V..¹⁹
17. Cool Cat Nederland B.V., ook gevestigd op het adres Hoofdveste 10, 3992 DG te Houten, is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met nummer 30070122. Volgens het uittreksel van de Kamer van Koophandel is Cool Cat Nederland B.V. onder meer actief op het gebied van

¹⁵ ACM/DJZ/2016/100906, aanvullende informatie d.d. 20 april 2016.

¹⁶ ACM/DJZ/2016/304038, reactie op nadere stukken d.d. 27 mei 2016.

¹⁷ ACM/DJZ/2016/304215, aanvraag toezeggingsbesluit Cool Cat d.d. 1 juni 2016.

¹⁸ Zaak 16.0551.53, ACM/DC/2016/205342, afwijzing verzoek om toezegging Cool Cat d.d. 2 september 2016.

¹⁹ KvK-uittreksel Cool Cat Nederland B.V. d.d. 26-8-2015, Dossiernummer 15.

Besluit Openbaar

“winkels in bovenkleding en mode-artikelen (algemeen assortiment)”, “winkels in baby- en kinderkleding”, “winkels in dameskleding”, “groothandel in mode-artikelen”, “winkels in schoenen” en “winkels in herenkleding”.²⁰

6. Juridisch kader

18. 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.coolcat.nl biedt Cool Cat producten aan consumenten aan. De gedragingen en verkoopwijze via internet van Cool Cat 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.
19. 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.
20. 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;”
21. 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.”
22. 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.”
23. Artikel 8.2a Whc luidt:

5/25

²⁰ KvK-uittreksel Cool Cat Nederland B.V. d.d. 26-8-2015, Dossiernummer 15.

Besluit Openbaar

“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.”

24. 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;”

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

“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;”

26. 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:

Besluit Openbaar

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.”

27. Artikel 6:230p, aanhef en onder f, BW luidt:

“De consument heeft geen recht van ontbinding bij:

f. een consumentenkoop betreffende:

1°. de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

2°. de levering van zaken die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;

3°. de levering van zaken die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;

4°. de levering van zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;

5°. de levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft;

Besluit Openbaar

6°. de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

7°. de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van een overeenkomst voor de geregelde levering van dergelijke publicaties;”

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.

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.coolcat.nl

30. Hieronder geeft ACM weer welke informatie Cool Cat geeft over het recht van ontbinding en op welke wijze zij dit op de website www.coolcat.nl heeft gedaan.

31. ACM baseert zich hierbij op de vijf vastleggingen die ACM heeft gemaakt van de website www.coolcat.nl op 18 augustus, 7 en 30 september, 28 oktober en 15 december 2015.²¹ De informatie over het recht van ontbinding op de website is in de vijf vastleggingen inhoudelijk

8/25

²¹ VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiernummer 18 en VvA: Schermafdruck algemene voorwaarden website 15 december 2015, Dossiernummer 21.

Besluit Openbaar

gelijk. Ter illustratie is een aantal schermafdrucken opgenomen, die willekeurig uit de vijf vastleggingen zijn geselecteerd.

32. De informatie die Cool Cat geeft rondom het recht van ontbinding is vindbaar op twee verschillende plaatsen op haar website, te weten onder 'Ruilen en retourneren' en onder 'Algemene voorwaarden'.
33. De pagina 'Ruilen en retourneren' is bereikbaar (i) via een link onderaan de homepage van Cool Cat,²² en (ii) door met de muis op 'Help' bovenin de homepage te gaan staan, waarna een menu uitklapt met daarin onder andere deze pagina²³ en (iii) via een link op de pagina 'Bezorgen en ophalen'.²⁴ Op de pagina 'Bezorgen en ophalen' vermeldt Cool Cat dat de leveringskosten € 3,95 bedragen.²⁵
34. Op de pagina 'Ruilen en retourneren' vindt de consument relevante informatie over ontbinding, zoals:²⁶

9/25

²² VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiernummer 18, Bijlage 2, Schermafdrucken eerste vastlegging, dia nr. 3.

²³ VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiernummer 18, Bijlage 2, Schermafdrucken eerste vastlegging, dia nr. 4.

²⁴ VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiernummer 18, Bijlage 4, Schermafdrucken derde vastlegging, dia nr. 14.

²⁵ VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiernummer 18, Bijlage 4, Schermafdrucken derde vastlegging, dia nr. 13.

²⁶ VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiernummer 18, Bijlage 2, Schermafdrucken eerste vastlegging, dia nr. 6 en 8. De hierna volgende afbeeldingen betreffen gedeeltelijke weergaven van schermafdrucken, waarbij enkel is ingezoomd op de informatie over ontbinding.

RUILEN EN RETOURNEREN

VOORWAARDEN RUILEN EN RETOURNEREN

- o Ruilen en retourneren kan binnen 14 dagen na bestelling met retourbon en aangehecht prijskaartje.
- o Als na gedeeltelijk retourneren van een bestelling met korting het restant niet meer aan de actievoorwaarden voldoet, dan verrekenet CoolCat de teveel verleende korting in de retourbetaling.
- o Artikelen die in de Wehkamp webshop zijn gekocht, kunnen alleen via Wehkamp geruild of geretourneerd worden

RUILEN EN RETOURNEREN NAAR DE COOLCAT WEBSHOP

- o Je kunt via de CoolCat webshop aangeschafte producten retourneren naar de webshop. Ruilen via de webshop is niet mogelijk.
- o Actie- en afgeprijsde producten die via de CoolCat webshop zijn aangeschaft kun je retourneren naar de webshop.
- o Vul de retourbon in (aantal en reden retour) en verpak deze samen met de producten in de originele verzendzak of een andere stevige verpakking.
- o Geef het pakket af bij één van de 700 DHL Servicepunten. Zij plakken een retour etiket op het pakket. Voor een DHL Servicepunt bij jou in de buurt kijk je op <http://www.dhlparcel.nl>
- o Je betaalt een bijdrage in de retourkosten van € 1,50. Deze wordt verrekend in de retourbetaling.
- o Binnen 7 werkdagen wordt het aankoopbedrag (verminderd met de retourbijdrage en teveel verleende korting) teruggestort op de rekening waar jij je bestelling mee betaald hebt.

Afbeelding 1: Informatie over ruilen en retourneren via de webshop op de pagina 'Ruilen en retourneren'

RUILEN EN RETOURNEREN BIJ EEN COOLCAT WINKEL

- o Je kunt via de CoolCat webshop aangeschafte producten ruilen en retourneren bij een CoolCat winkel.
- o Actie- en afgeprijsde producten die via de CoolCat webshop zijn aangeschaft kunnen in de winkel alleen geruild worden voor een ander product of een giftcard ter waarde van het aankoopbedrag. Er wordt geen geld teruggegeven.
- o Neem de retourbon mee en geef het pakket af bij een CoolCat winkel. Check de store locator voor het dichtstbijzijnde CoolCat winkel bij jou in de buurt.
- o Je betaalt geen bijdrage in de retourkosten.
- o Je krijgt het aankoopbedrag (verminderd met teveel verleende korting) direct terug. Er wordt geld teruggegeven of je ontvangt een giftcard ter waarde van het aankoopbedrag.

BEN JE DE RETOURBON KWIJT?

Als je de retourbon kwijt bent, neem dan contact op met onze klantenservice via <http://www.coolcat.nl/nl/contact-opnemen>.

Afbeelding 2: Informatie over ruilen en retourneren bij een Cool Cat winkel op de pagina 'Ruilen en retourneren'

Besluit Openbaar

35. De pagina 'Algemene voorwaarden' is bereikbaar via een link onderaan de homepage van Cool Cat.²⁷ Artikelen 6, 7 en 8 van deze voorwaarden zien op het recht van ontbinding.²⁸

ARTIKEL 6 - ONTBINDINGSRECHT
Bij de aankoop van artikelen heeft de Consument de mogelijkheid de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 werkdagen na levering van het artikel aan de Consument. Deze termijn gaat in op de dag na de dag van aflevering van de artikelen aan of namens de Consument, welke datum zal zijn vastgelegd door de bezorgdienst. Tijdens deze termijn zal de Consument zorgvuldig omgaan met de artikelen en de verpakking. Hij zal de artikelen slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat gebruikelijk is om te kunnen beoordelen of hij de artikelen wenst te behouden. Indien hij van zijn ontbindingsrecht gebruik maakt, zal hij de artikelen voorzien van de daaraan gehechte originele labels en met alle geleverde toebehoren en ongebruikt/ongedragen in de originele staat en verpakking aan Coolcat retourneren, conform de door Coolcat verstrekte instructies op de webshop.

ARTIKEL 7 - KOSTEN IN GEVAL VAN ONTBINDING
Indien de Consument gebruik maakt van zijn ontbindingsrecht, komt een gedeelte van de kosten van terugzending aan Coolcat voor zijn rekening. De Consument draagt 1,50 euro bij aan de kosten van terugzending.
Indien de Consument de koopprijs voor het artikel reeds betaald heeft, zal Coolcat dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of ontbinding, terugbetalen. (we communiceren in onze klanten communicatie 7 dagen)

ARTIKEL 8 - UITSLUITING ONTBINDINGSRECHT
Het ontbindingsrecht van de Consument kan door Coolcat alleen worden uitgesloten indien Coolcat dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de Overeenkomst, heeft vermeld.
Uitsluiting van het ontbindingsrecht is slechts mogelijk voor artikelen:
die door Coolcat tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de Consument;
die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden (bijvoorbeeld om hygiënische redenen).

11/25

Afbeelding 3: Informatie over ontbinding op de pagina 'Algemene voorwaarden'

7.2 Juridische beoordeling

7.2.1 Toepasselijkheid consumentenregels en overeenkomsten op afstand

36. Cool Cat handelt bij de online verkoop van haar 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. Cool Cat gaat op de website www.coolcat.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.
37. Bovenstaande geldt zowel voor de in deze als in de volgende paragraaf te bespreken overtreding.

²⁷ VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiernummer 18, Bijlage 4, Schermafdrucken derde vastlegging, dia nr. 21.

²⁸ VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiernummer 18, Bijlage 5, Schermafdrucken vierde vastlegging, dia nr. 27. De afbeeldingen betreft een gedeeltelijke weergave van een schermafdruck, waarbij enkel is ingezoomd op de informatie over ontbinding.

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

38. 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.
39. 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 Cool Cat op haar website verstrekte voldeed aan dit eerste criterium.
40. Cool Cat gaf op haar website www.coolcat.nl op twee plekken informatie over het recht van ontbinding. Alleen de informatie die direct op de pagina 'Ruilen en retourneren' zichtbaar is – niet via links op deze pagina – voldoet naar het oordeel van ACM aan de eisen van het eerste criterium van artikel 6:230m, eerste lid, BW. De pagina 'Ruilen en 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. Alleen de informatie die via deze link direct zichtbaar is, dat wil zeggen zonder dat verder hoeft te worden doorgelikt, 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.
41. De pagina 'Algemene voorwaarden', bereikbaar via een gelijknamige link onderaan de homepage van Cool Cat, voldoet, anders dan Cool Cat betoogt, niet aan de eisen van artikel 6:230m, eerste lid, BW, gelet op de te algemene benaming van deze link. Het is voor de consument namelijk niet op het eerste gezicht duidelijk dat de handelaar hier informatie over ontbinding wil verstrekken. Bovendien wordt onder 'Algemene voorwaarden' ook andere informatie verstrekt. Voor informatie over het recht van ontbinding moet de consument dus op zoek gaan.
42. 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 'Ruilen en retourneren' juist dient te zijn maar ook de informatie elders op de website.
43. Bij haar beoordeling in paragraaf 7.2.3 zal ACM uit praktische overwegingen als eerste beoordelen of de informatie op de pagina 'Ruilen en retourneren' juist is. Indien deze informatie niet juist is heeft Cool Cat 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.

7.2.3 Informatieverplichtingen over ontbinding van de overeenkomst op afstand

44. 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 retourzenden 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 Cool Cat 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. Termijnen voor uitoefening recht van ontbinding en terugzending product*
45. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW bepaalt dat een handelaar de consument moet informeren over onder andere de termijn voor de uitoefening van het recht van ontbinding overeenkomstig artikel 6:230o BW.
46. Cool Cat vermeldt op de pagina 'Ruilen en retourneren' het volgende: "Ruilen en retourneren kan binnen 14 dagen na bestelling met retourbon en aangehecht prijskaartje."²⁹
47. Artikel 6:230o, eerste lid, BW bepaalt dat de consument een overeenkomst op afstand kan ontbinden gedurende een termijn van veertien dagen. Kort gezegd, kan de consument in geval van een enkelvoudige bestelling zijn recht van ontbinding uitoefenen tot een termijn van veertien dagen is verstreken na de dag waarop de consument de zaak heeft ontvangen.³⁰
48. De consument kan op grond van artikel 6:230s, eerste lid, BW tot veertien dagen na het uitbrengen van de verklaring tot ontbinding van de overeenkomst, als bedoeld in artikel 6:230o, derde lid, BW, de door hem ontvangen zaken terugzenden naar de handelaar of aan hem overhandigen. De consument heeft dus, op grond van artikel 6:230o, eerste lid, BW, veertien dagen om de overeenkomst te ontbinden en vervolgens nogmaals veertien dagen om de bestelling terug te sturen naar de handelaar. De consument kan zijn recht van ontbinding dan ook tijdig uitoefenen door binnen veertien dagen na ontvangst van de bestelling de overeenkomst te ontbinden, zonder binnen die termijn ook de producten retour te sturen.
49. Cool Cat heeft de consument hierover op de pagina 'Ruilen en retourneren' onjuist geïnformeerd, door te vermelden dat producten "binnen 14 dagen na bestelling" kunnen worden

²⁹ VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiernummer 18, Bijlage 2, dia nr. 7, Bijlage 3, dia nr. 6, Bijlage 4, dia nr. 7 en Bijlage 5, dia nr. 7.

³⁰ Artikel 6:230o, eerste lid, onder b, onder 1, BW.

Besluit Openbaar

geretourneerd. Hiermee handelde Cool Cat in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230o, eerste lid, BW juncto artikel 6:230s, eerste lid, BW.

50. Cool Cat betwist dit en beroept zich op haar algemene voorwaarden en haar handelwijze in de praktijk. Uit haar algemene voorwaarden blijkt immers dat de consument de overeenkomst kan ontbinden “14 werkdagen na levering van het artikel aan de consument”. Daarbij wordt vermeld: “Deze termijn gaat in op de dag na de dag van aflevering van de artikelen aan of namens de consument, welke datum zal zijn vastgelegd door de bezorgdienst.” Bovendien blijkt uit haar handelwijze dat de ontbindingstermijn pas aanvangt na ontvangst van de bestelling. Zij heeft dus conform de wettelijke bepaling gehandeld. Cool Cat geeft tevens aan dat zij retourzendingen ook accepteert wanneer deze te laat zijn, en dat er aldus geen sprake is geweest van enige benadeling van de consument.³¹
51. Zoals in paragraaf 7.2.2 is vastgesteld, voldoet slechts de informatie op de pagina ‘Ruilen en retourneren’ aan de eisen van artikel 6:230m, eerste lid, BW en de informatie op de pagina ‘Algemene voorwaarden’ niet. Nu geconcludeerd is dat de informatie op de pagina ‘Ruilen en retourneren’ onjuist is, kan hetgeen op de pagina ‘Algemene voorwaarden’ is vermeld, er hoe dan ook niet toe leiden dat Cool Cat hiermee alsnog aan de eisen eisen van artikel 6:230m, eerste lid, BW voldoet. Dat Cool Cat mogelijkerwijs in de praktijk volgens de wet heeft gehandeld voor wat betreft de aanvang van de ontbindingstermijn of het accepteren van retourzendingen, maakt niet dat zij daarmee aan de op haar rustende informatieverplichtingen op haar website heeft voldaan. ACM blijft dan ook bij haar oordeel dat Cool Cat heeft gehandeld in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230o, eerste lid, BW juncto artikel 6:230s, eerste lid, BW.
- ii. Terugbetaling leveringskosten na ontbinding*
52. Een handelaar dient de consument op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW te informeren dat indien de consument het recht van ontbinding uitoefent, de handelaar alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief de leveringskosten, vergoedt.
53. Cool Cat informeert de consument op de pagina ‘Ruilen en retourneren’ dat zij de consument die een product retourneert “het aankoopbedrag” terugbetaalt, waarbij zij vermeldt dat dit wordt verminderd met teveel verleende korting, en in geval van retournering naar de webshop, de retourbijdrage.³²
54. Cool Cat informeert de consument onvolledig over de terugbetaling na ontbinding. Door aan te geven dat zij de consument “het aankoopbedrag” terugbetaalt, is voor de consument, anders dan Cool Cat meent, niet duidelijk dat Cool Cat verplicht is alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten van EUR 3,95 terug te betalen. Hiermee

14/25

³¹ ACM/DJZ/2016/100673, schriftelijke zienswijze d.d. 25 maart 2016.

³² VvA: vastlegging website www.coolcat.nl (dvd), Dossiënummer 18, Bijlage 2, dia nr. 7, Bijlage 3, dia nr. 12, Bijlage 4, dia nr. 19 en Bijlage 5, dia nr. 23.

Besluit Openbaar

handelde Cool Cat in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW.

7.2.4 Conclusie

55. ACM stelt vast dat Cool Cat in de periode van 18 augustus 2015 tot 28 oktober 2015 op grond van het voorgaande op haar website www.coolcat.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.coolcat.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.

8. Overtreding terugbetalingsverplichting na ontbinding

8.1 Feitelijk kader

56. Hieronder stelt ACM vast op welke wijze Cool Cat 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.³³ De informatie ziet op het gehele proces van het plaatsen van bestelling, het ontbinden van de overeenkomst, het retour sturen van het product en de terugbetaling door Cool Cat. De informatie bevat tevens de communicatie die hierover is gevoerd met Cool Cat.
57. Op 23, 24 en 30 maart 2015 hebben de onderzoekers bestellingen geplaatst bij Cool Cat. Bovenop de prijs van de bestelde producten werd door Cool Cat ook EUR 3,95 aan bezorgkosten in rekening gebracht.³⁴ Nadat de bestelde producten waren ontvangen, hebben de onderzoekers de drie bestellingen binnen veertien dagen op de door Cool Cat voorgeschreven wijze geretourneerd.³⁵
58. Cool Cat heeft het aankoopbedrag van de retour gestuurde producten (exclusief leveringskosten) in alle gevallen terugbetaald.³⁶ Dit gebeurde binnen respectievelijk acht, negen, en zeven dagen na retourzending van het bestelde product.

³³ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (CD), Dossiernummer 22.

³⁴ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 22, bijlage 4 (r3031c), 14 (r3032a) en 24 (r3033c).

³⁵ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 22, bijlage 6 (r3031d), 16 (r3032d) en 26 (r3033d).

³⁶ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 22, bijlage 9 (A3031c), 19 (3032-1) en 29 (A3033b).

Besluit Openbaar

16/25

59. In alle gevallen hebben de onderzoekers Cool Cat na enige tijd een e-mailbericht gestuurd met daarin de vraag of het klopt dat de leveringskosten niet terug waren gestort.³⁷ In alle drie de gevallen antwoordde Cool Cat dat de leveringskosten alsnog teruggestort zouden worden. De leveringskosten zijn vervolgens door Cool Cat teruggestort. Dit gebeurde in het geval van de bestelling van 23 maart 2015 2,5 maand na retourzending en in de twee andere gevallen ruim een maand na retourzending.³⁸

8.2 Juridische beoordeling

60. Cool Cat betoogt dat het bewijsmateriaal voor de gestelde overtreding niet rechtmatig is, dan wel niet rechtmatig is verkregen. Hiertoe voert Cool Cat aan dat op grond van artikel 12a van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: Instellingswet)³⁹ uitsluitend ambtenaren van ACM zijn belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke voorschriften dat is opgedragen aan ACM. Het incorporeren van het onderzoek van de Consumentenbond valt hier volgens Cool Cat niet onder. Verder bestaat voor mystery shoppen geen wettelijke grondslag en is het in strijd met het legaliteits- en het proportionaliteitsbeginsel, aldus Cool Cat.
61. Dit is niet juist. ACM is op grond van de artikelen 5:16 en 5:17 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) bevoegd om inlichtingen te vorderen of inzage te vorderen in zakelijke gegevens en bescheiden. In dit geval hebben ambtenaren van ACM als bedoeld in artikel 12a Instellingswet van deze bevoegdheden gebruik gemaakt en aldus invulling gegeven aan het toezicht op de naleving van de wettelijke voorschriften inzake terugbetaling van geretourneerde producten door webwinkels. Van strijd met artikel 12a Instellingswet is dan ook geen sprake. Voorts heeft Cool Cat niet onderbouwd waarom de van de Consumentenbond verkregen informatie in dit geval strijdig is met het legaliteits- en het proportionaliteitsbeginsel. De onderzoekers van de Consumentenbond hebben uitsluitend in de hoedanigheid van consumenten bij Cool Cat bestelde producten geretourneerd en deze procedure in kaart gebracht. Niet valt in te zien waarom het gebruik van deze informatie in dit geval in strijd zou zijn met de door Cool Cat genoemde beginselen.
62. Op basis van het hiervoor onder paragraaf 8.1 weergegeven bewijsmateriaal stelt ACM vast dat Cool Cat na ontbinding van drie overeenkomsten op afstand niet binnen een termijn van veertien dagen de van de consument ontvangen betalingen volledig heeft vergoed. In alle drie gevallen zijn de leveringskosten niet tijdig teruggestort. Cool Cat heeft dit ook niet betwist. Dat Cool Cat inmiddels heeft besloten alleen de benadeelde klanten te compenseren die hun product via de

³⁷ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 22, bijlage 10 (b3031a en b3031b), 20 (b3032b en b3032d) en 30 (b3033a en b3033c).

³⁸ VvA: ontvangst stukken informatievordering Consumentenbond (cd), Dossiernummer 22, bijlage 11 (3031-2), 21 (3032-2) en 31 (A3033d).

³⁹ Wet van 28 februari 2013 houdende regels omtrent de instelling van de Autoriteit Consument en Markt, Stb. 2013, 102.

Besluit Openbaar

webwinkel hebben geretourneerd⁴⁰, doet er niet aan af dat Cool Cat in strijd heeft gehandeld met artikel 6:230r, eerste lid, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc.

63. Deze overtreding brengt schade toe of kan schade toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten als bedoeld in de Whc. Uit de door Cool Cat verstrekte informatie blijkt dat in de periode van 13 juni 2014 tot 6 augustus 2015 door een systeemfout bij retourneringen van gehele bestellingen de leveringskosten niet automatisch werden terugbetaald. Het gaat volgens Cool Cat om ruim 5.000 gevallen. De drie gevallen waarin Cool Cat ten onrechte niet de leveringskosten van de teruggestuurde bestellingen heeft vergoed, kunnen dan ook niet als incidenten worden aangemerkt. Het is aan Cool Cat om haar werkproces zo in te richten dat alle van de consument ontvangen betalingen, dus ook de leveringskosten, bij ontbinding van de overeenkomst standaard worden vergoed. Een 'systeemfout' komt dan ook voor rekening van Cool Cat zelf. Indien webwinkels op deze schaal niet aan de geldende regels voldoen, kunnen consumenten hun vertrouwen in het doen van online aankopen verliezen. Dat Cool Cat, 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 van consumenten.

9. Zienswijze Cool Cat en reactie ACM

64. Cool Cat 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 en de sanctieprocedure geponoerd. 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 algemene stellingen van Cool Cat die betrekking hebben op het onderzoek en de handhaving door ACM.
65. In haar zienswijze beargumenteert Cool Cat in de eerste plaats dat ACM ten onrechte tegen haar een rapport heeft opgemaakt, nu zij naar haar mening niet voldoet aan de criteria die ACM hanteerde voor de webwinkels waartegen een onderzoeksrapport zou worden opgemaakt. Ten onrechte zou ACM het herstel van de fout in haar retoursysteem op 6 augustus 2015 niet hebben meegenomen bij deze selectie. Ten tweede geeft Cool Cat aan dat zij niet eerder door ACM is gewaarschuwd en dus ook geen mogelijkheid heeft gekregen om haar website aan te passen. Tot slot zijn er volgens Cool Cat geen meldingen bij ConsuWijzer over Cool Cat binnengekomen. De keuze van ACM om een rapport tegen Cool Cat op te maken is volgens Cool Cat hiermee in strijd met het vertrouwens- en gelijkheidsbeginsel.
66. ACM houdt toezicht op de naleving van de verplichtingen van Titel 5, Afdeling 2b, paragraaf 3, van boek 6 BW. In randnummer 36 en 37 is uiteengezet dat deze op Cool Cat rusten. ACM is daarom bevoegd om te onderzoeken in hoeverre Cool Cat deze verplichtingen is nagekomen.

⁴⁰ Dit omdat uit de administratie van Cool Cat niet blijkt welke klanten die hun producten hebben teruggebracht naaeren winkel, hun product online hebben gekocht.

Besluit Openbaar

Wanneer ACM constateert dat deze regels niet worden nageleefd, is ACM bevoegd om tot handhaving over te gaan. Overigens merkt ACM op dat de melding bij Consuwijzer niet als bewijs is gehanteerd in dit besluit noch aanleiding kan zijn geweest voor het instellen van onderzoek omdat deze melding pas in december 2015 is gedaan.

18/25

67. Cool Cat meent dat zij eerst gewaarschuwd had moeten worden door ACM en vervolgens de mogelijkheid had moeten krijgen om haar website aan te passen.
68. Cool Cat miskent dat zij als professioneel handelaar verplicht is om de reeds sinds 13 juni 2014 geldende regelgeving over het recht van ontbinding na te leven. Wanneer ACM constateert dat deze regels niet worden nageleefd, heeft zij 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)⁴¹ bevat geen verplichting op dit punt. Overigens was Cool Cat gewaarschuwd. Zij had, zoals blijkt uit haar schriftelijke zienswijze, kennis genomen van het nieuwsbericht van 1 juli 2015 waarin ACM aankondigt binnenkort over te gaan tot handhaving tegen webwinkels die consumenten nog steeds onjuist informeren over terugbetaling of die in de praktijk de regels niet naleven. Zij is er echter ten onrechte vanuit gegaan dat deze waarschuwing niet tot haar was gericht. Weliswaar heeft zij de fout in haar retoursysteem hersteld, maar zij informeerde consumenten onjuist over het recht van ontbinding en de terugbetaling, in ieder geval in de periode van 18 augustus 2015 tot 28 oktober 2015 (paragraaf 7). Van schending van het vertrouwensbeginsel is geen sprake.
69. Cool Cat betwijfelt of het contact tussen ACM en de Consumentenbond in overeenstemming met de wet is geweest en vraagt zich af of Cool Cat in haar rechten van verdediging is geschaad. ACM heeft desgevraagd inzage verstrekt in e-mails tussen medewerkers van ACM en de Consumentenbond.
70. Uit de verstrekte informatie door ACM blijkt dat ACM en de Consumentenbond contact hebben gehad. ACM heeft echter haar eigen keuzes gemaakt bij haar onderzoek. Uit de e-mails is ook niet anders gebleken.
71. Cool Cat heeft tot slot naar voren gebracht dat ACM het verbod op vooringenomenheid heeft geschonden omdat ACM de indruk wekt dat zij de beslissing om een boete op te leggen reeds heeft genomen. Daarvoor verwijst Cool Cat naar de afwijzing van het verzoek van Cool Cat om de zaak op een alternatieve wijze af te doen en de indruk die Cool Cat heeft gehad tijdens de hoorzitting. Cool Cat geeft aan dat zij er geen vertrouwen in heeft dat ACM bereid en in staat is de zienswijze en positie van Cool Cat objectief en zorgvuldig te beoordelen. Cool Cat heeft daarom verzocht de procedure te beëindigen.

⁴¹ 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.

72. Het verbod van vooringenomenheid is neergelegd in artikel 2:4 Awb. Het gaat erom dat het bestuursorgaan de hem toevertrouwde belangen niet oneigenlijk behartigt door zich bijvoorbeeld door persoonlijke belangen of voorkeuren te laten beïnvloeden. Van vooringenomenheid is geen sprake.

10. Overtreder

73. Om te bepalen wie als overtreder kan worden aangemerkt, is in de eerste plaats van belang tot wie het overtreden voorschrift 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. Zowel Cool Cat Fashion B.V. als Cool Cat Nederland B.V. worden in dit geval door ACM als overtreders aangemerkt. Beide rechtspersonen moeten geacht worden, in nauwe samenwerking, ten tijde van de overtredingen via de website www.coolcat.nl verschillende producten, waaronder kleding, tassen en sieraden, aan consumenten te hebben verkocht. Zij vallen daarmee onder de definitie van handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW.
74. Wat betreft Cool Cat Fashion B.V. is in dit kader van belang dat uit het uittreksel van het Handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat zij actief is op het gebied van “winkels in bovenkleding en mode-artikelen (algemeen assortiment)”, “groothandel in mode-artikelen” en “het exploiteren van detailhandelszaken in confectie en aanverwante artikelen.” Verder werd op de website www.coolcat.nl ten tijde van de overtreding uitdrukkelijk vermeld dat die website werd geëxploiteerd door Cool Cat Fashion B.V.⁴² Ook in de algemene voorwaarden die op de website stonden, was destijds vermeld dat Cool Cat Fashion B.V. de ondernemer was met wie een overeenkomst werd gesloten⁴³ en bij de vastgelegde betaalmethode⁴⁴ is vermeld dat Cool Cat Fashion B.V. leverancier is.
75. Cool Cat Nederland B.V. is volgens het uittreksel van het Handelsregister van de Kamer van Koophandel ook actief op het gebied van “winkels in bovenkleding en mode-artikelen (algemeen assortiment)”, “winkels in baby- en kinderkleding”, “winkels in dameskleding”, “groothandel in mode-artikelen”, “winkels in schoenen” en “winkels in herenkleding”. Verder is namens Cool Cat aangegeven⁴⁵ dat halverwege 2015 is besloten dat de omzetverantwoording van de website www.coolcat.nl met terugwerkende kracht onder Cool Cat Nederland B.V. wordt geschaard. Volgens Cool Cat zelf dient deze rechtspersoon verantwoordelijk te worden gehouden voor de overtreding.
76. Beide rechtspersonen worden daarom geacht via www.coolcat.nl als handelaar overeenkomsten op afstand te hebben gesloten waarop de bepalingen van Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6

⁴² Dossierstuk 28, zie blz. 14 van de vastlegging van 18 augustus 2015.

⁴³ Dossierstuk 28, zie bijv. blz. 15 van de vastlegging van 18 augustus 2015 en blz. 26 van de vastlegging van 28 oktober 2015.

⁴⁴ Dossierstuk 28, zie blz. 35 van de vastlegging van 28 oktober 2015.

⁴⁵ Zie dossierstuk 24, nr. 76 van de zienswijze en blz. 15 van het verslag van de hoorzitting van 7 april 2016.

BW van toepassing zijn. In paragraaf 9 van dit besluit is vastgesteld dat op www.coolcat.nl een aantal van die bepalingen niet in acht zijn genomen en daarmee artikel 8.2a Whc is overtreden. Beide rechtspersonen zijn dan ook aan te merken als overtreders in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Awb.

11. Boetes

11.1 Beboeting door ACM

77. 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.
78. 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.
79. Op 1 augustus 2014 is de Boetebeleidsregel in werking getreden.⁴⁶ 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.
80. 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 Beleidsregels⁴⁷ 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.
81. 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

⁴⁶ 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.

⁴⁷ Zie blz. 28 van Stcrt 2014, 19776.

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.

82. 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.
83. 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.
84. 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. Ten slotte toetst ACM de evenredigheid van de op te leggen boetes.

11.2 Verwijtbaarheid

85. 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.
86. 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.
87. 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.coolcat.nl. Cool Cat heeft niet betwist dat zij verantwoordelijk was voor het naleven van de onderhavige informatieverplichtingen op haar website. ACM zijn ook geen feiten of omstandigheden bekend op grond waarvan geconcludeerd zou moeten worden dat Cool Cat niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor de vastgestelde overtreding. Hiervoor in paragraaf 9 is reeds aangegeven dat zowel Cool Cat Fashion B.V. als Cool Cat Nederland B.V. als overtreders kunnen worden aangemerkt. Uit de in die paragraaf genoemde omstandigheden, blijkt evenzeer dat beide rechtspersonen verantwoordelijk moeten worden gehouden voor hetgeen op deze website was vermeld. Uit de

toelichting namens Cool Cat op de hoorzitting⁴⁸ blijkt ook dat in 2015 beide rechtspersonen verantwoordelijk voor de website zijn geweest.

88. De hiervoor geconstateerde overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste en derde lid, BW is begaan binnen de invloedssfeer en normale bedrijfsvoering van Cool Cat. Ook met betrekking tot deze overtreding zijn ACM geen feiten of omstandigheden gebleken op grond waarvan Cool Cat niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor deze overtreding. Dat Cool Cat te kampen had met problemen in haar ICT-systeem, waardoor bij retournering van gehele bestellingen de verzendkosten niet werden terugbetaald, is een omstandigheid die voor haar eigen rekening en risico komt en doet niet af aan de geconstateerde overtredingen. Hiervoor in paragraaf 9 is reeds aangegeven dat zowel Cool Cat Fashion B.V. als Cool Cat Nederland B.V. als overtreder kunnen worden aangemerkt. Uit de in die paragraaf genoemde omstandigheden, blijkt evenzeer dat beide rechtspersonen verantwoordelijk moeten worden gehouden voor de afhandeling van retouren in de praktijk. Uit de toelichting namens Cool Cat op de hoorzitting⁴⁹ blijkt dat beide rechtspersonen ook in 2015 hiervoor verantwoordelijk zijn geweest.
89. Op grond van het vorenstaande komt ACM dan ook tot de conclusie dat de geconstateerde overtredingen aan zowel Cool Cat Fashion B.V. als aan Cool Cat Nederland B.V. ten volle kunnen worden verweten. Zij zullen in het vervolg van dit besluit weer gezamenlijk worden aangeduid als Cool Cat.

11.3 Boetetoemeting

11.3.1 Vaststelling van de basisboete

90. 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 Cool Cat het bepaalde in artikel 6:230r, eerste lid, BW evenmin in acht heeft genomen.
91. 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 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.

⁴⁸ Blz. 15 e.v. van het verslag van de hoorzitting.

⁴⁹ Blz. 15 e.v. van het verslag van de hoorzitting.

Besluit Openbaar

23/25

92. 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.
93. 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 verkooppriimte. De lijst van door de handelaar te verstrekken informatie is uitgebreider dan de lijst met informatie die een handelaar binnen de verkooppriimte (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 verplichte te verstrekken informatie dient als middel voor de consument om een weloverwogen besluit te nemen. Het is daarom van belang dat consumenten ook via webwinkels goed worden geïnformeerd.
94. In dit geval heeft ACM vastgesteld dat Cool Cat 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 verkooppriimte 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 Cool Cat.
95. Daarnaast is geconstateerd dat Cool Cat de regels die gelden bij het recht van ontbinding in de praktijk niet juist heeft toegepast. Zo betaalde Cool Cat alleen het aankoopbedrag aan de consument terug en niet de leveringskosten. Dit alles kan ertoe 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.
96. Ten aanzien van de duur van de overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW heeft ACM vastgesteld dat die overtreding in ieder geval heeft plaatsgevonden in de periode van 18 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 23 maart 2015 tot 18 juni 2015.
97. 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.

11.3.2 Boeteverhogende- of verlagende omstandigheden

98. Gesteld noch gebleken is dat sprake is van boeteverhogende- of boeteverlagende omstandigheden als bedoeld in paragraaf 2.5 Boetebeleidsregel.

11.3.3 Evenredigheid

99. In de door Cool Cat aangeleverde financiële gegevens ziet ACM geen aanleiding de basisboetes te matigen. Coolcat heeft niet onderbouwd dat er in haar geval sprake is van uitzonderlijke omstandigheden die voor ACM aanleiding zouden kunnen vormen om haar een symbolische boete op te leggen.

11.3.4 Conclusie ten aanzien van de boete aan Cool Cat Nederland B.V. en Cool Cat Fashion B.V.

100. In aanmerking genomen de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, de duur van de overtreding en de afwezigheid van boeteverlagende omstandigheden, zal ACM aan Cool Cat Fashion B.V. en Cool Cat Nederland B.V. gezamenlijk één boete opleggen van EUR 100.000 voor overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW alsmede één boete van EUR 120.000 wegens overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW. Naar het oordeel van ACM is de hoogte van de boetes, alle omstandigheden tezamen bezien, passend en evenredig. ACM stelt beide rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van deze boetes.

Besluit Openbaar

Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

- I. legt een boete op van EUR 100.000 aan Cool Cat Fashion B.V en Cool Cat Nederland B.V., beiden statutair gevestigd te Houten, wegens overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW, waarbij beide rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk zijn voor betaling van de boete;
- II. legt een boete op van EUR 120.000 aan Cool Cat Fashion B.V en Cool Cat Nederland B.V., beiden statutair gevestigd te Houten, wegens overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230r, eerste lid, BW, waarbij beide rechtspersonen hoofdelijk aansprakelijk zijn voor betaling van de boete.

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

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

25/25

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.