



consumentenautoriteit

## BESLUIT

OPENBAAR

datum

7 augustus 2008

ons kenmerk

CA/NC/2/131

onderwerp

Besluit op bezwaar in zaak 2/PostGarant B.V.

### *Besluit*

Besluit van de Consumentenautoriteit op de bezwaren van PostGarant B.V. tegen het besluit van de Consumentenautoriteit van 23 januari 2008.

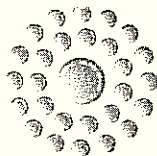
### **I Verloop van de procedure**

1. Bij besluit van 23 januari 2008 (hierna: het bestreden besluit) heeft de Consumentenautoriteit vastgesteld dat PostGarant B.V.:
  - artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW heeft overtreden door haar identiteit en vestigingsadres niet te vermelden op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites, afzonderlijke vervolgpagina's en emailberichten;
  - artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW heeft overtreden door gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk te maken, met inbegrip van zijn elektronisch postadres, niet te vermelden op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites, afzonderlijke vervolgpagina's en emailberichten;
  - artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW heeft overtreden door het BTW-identificatienummer niet te vermelden op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites, afzonderlijke vervolgpagina's en emailberichten;
  - artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW heeft overtreden door de inbegrepen belastingen bij de prijzen niet te vermelden op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites, afzonderlijke vervolgpagina's en emailberichten;
  - artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15e, eerste lid, onder b, BW heeft overtreden door haar identiteit niet te vermelden in de in het bestreden besluit genoemde specifieke emailberichten;
  - artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW heeft overtreden door niet duidelijk en ondubbelzinnig te vermelden de aard en voorwaarden van de deelneming in de in het bestreden besluit genoemde specifieke genoemde emailberichten;



## consumentenautoriteit

- artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 6:227b, eerste lid, onder a, BW heeft overtreden door de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt niet op een voldoende duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites en afzonderlijke vervolgpagina's;
  - artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 6:227b, eerste lid, onder c, BW heeft overtreden door op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites en afzonderlijke vervolgpagina's de wijze waarop de wederpartij van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan raken, alsmede de wijze waarop ongewilde handelingen kunnen worden hersteld voordat de overeenkomst tot stand komt, niet op een voldoende duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden;
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW heeft overtreden door haar identiteit niet te vermelden op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites, afzonderlijke vervolgpagina's en callscripts;
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, BW juncto artikel 7:46d BW heeft overtreden door de mogelijkheid van ontbinding van de overeenkomst binnen de bedenktijd van zeven werkdagen niet te vermelden op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites, afzonderlijke vervolgpagina's en callscripts;
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid onder a en f, BW heeft overtreden door bij de nakoming van de koop op afstand haar identiteit en de mogelijkheid van ontbinding als bedoeld in artikel 7:46d, eerste lid, BW, niet te vermelden in de begeleidende brieven bij de eerste zendingen van de in het bestreden besluit genoemde specifieke producten;
  - artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, onder c, BW heeft overtreden door bij de nakoming van de koop op afstand haar bezoekadres van vestiging waar de koper een klacht kan indienen, niet te vermelden in de begeleidende brieven bij de eerste zendingen van de in het bestreden besluit genoemde specifieke producten;
  - artikel 8.5, eerste lid, Whc juncto artikel 7:7, tweede lid, BW heeft overtreden door geen toestemming te vragen voor vervolgzendingen op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites en afzonderlijke vervolgpagina's.
2. De Consumentenautoriteit heeft PostGarant B.V.:
- voor de overtredingen van de informatieverplichtingen ten aanzien van de identiteit van de onderneming, het vestigingadres, de contactgegevens en het bezoekadres van vestiging een boete opgelegd van EUR 30.000,-;
  - voor het niet duidelijk en ondubbelzinnig vermelden van de aard en de voorwaarden voor de deelneming aan verkoopbevorderende wedstrijden of spelen een boete opgelegd van EUR 10.000,-;
  - voor de overtredingen ten aanzien van de totstandkoming van de overeenkomst, de mogelijkheid om ongewilde handelingen te herstellen en het nalaten om de bedenktijd te vermelden een boete opgelegd van EUR 60.000,-;



## consumentenautoriteit

- voor de overtreding door zonder toestemming vervolgzendingen te versturen een boete opgelegd van EUR 30.000,-.
  - vier lasten onder dwangsom opgelegd van EUR 250,- per last per dag, met een maximum van EUR 25.000,- per last tot beëindiging van de overtredingen bij de verkoop via internet, de reclamecampagnes via e-mail, de verkoop via telemarketing en de naleving van informatieverplichtingen bij de nakoming van de koop op afstand.
3. Tegen het bestreden besluit heeft PostGarant B.V. op 8 februari 2008 bezwaar aangetekend<sup>1</sup>. Bij brief van 14 februari 2008<sup>2</sup> is PostGarant B.V. op haar verzoek gelegenheid gegeven tot aanvulling en onderbouwing van haar bezwaarschrift tot 1 april 2008. Bij brief van 3 april 2008<sup>3</sup> is deze termijn op verzoek van PostGarant B.V. verlengd tot 22 april 2008. Bij brief van 18 april 2008<sup>4</sup> zijn de aanvullende gronden van bezwaar, met bijlagen, van PostGarant B.V. ontvangen.
  4. Overeenkomstig het Besluit tot instelling Adviescommissie bezwaarschriften Consumentenautoriteit van 8 november 2007<sup>5</sup> heeft de Consumentenautoriteit het bezwaar tegen het bestreden besluit voor advies voorgelegd aan de Adviescommissie bezwaarschriften Consumentenautoriteit (hierna: de Adviescommissie).
  5. Op 4 juni 2008 zijn PostGarant B.V. en de Consumentenautoriteit (hierna tezamen: partijen) naar aanleiding van de ingediende bezwaren ten kantore van de Consumentenautoriteit door de Adviescommissie gehoord. Van dit horen is een verslag opgemaakt dat op 23 juni 2008<sup>6</sup> aan partijen is toegestuurd.
  6. Op 7 juli 2008 heeft de Adviescommissie haar advies<sup>7</sup> (hierna: het advies) vastgesteld en bij e-mail van 8 juli 2008 aan de Consumentenautoriteit uitgebracht. Het advies is aan dit besluit gehecht en maakt hiervan integraal onderdeel uit.
  7. Voor een uitgebreide weergave van de gevolgde procedure alsmede van de feiten, bezwaargronden en van de standpunten van partijen, wordt verwezen naar randnummers 1.1 tot en met 4.13 van het advies.

### **II Het advies van de Adviescommissie bezwaarschriften Consumentenautoriteit**

8. Het advies van de Adviescommissie luidt als volgt:

*Op grond van het bovenstaande adviseert de commissie het bezwaarschrift van PostGarant*

---

<sup>1</sup> Stuk 2/76.

<sup>2</sup> Stuk 2/82.

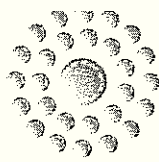
<sup>3</sup> Stuk 2/92.

<sup>4</sup> Stuk 2/93.

<sup>5</sup> Staatscourant nr. 224/10.

<sup>6</sup> Stuk 2/120.

<sup>7</sup> Stuk 2/122.



## consumentenautoriteit

van 8 februari 2008 tegen het besluit van de Consumentenautoriteit van 23 januari 2008, met kenmerk CA/NC/2/67,

- *gegrond te verklaren voor zover dat is gericht tegen het deel van het besluit dat betrekking heeft op*
  - *de overtreding van artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW;*
  - *de overtreding van artikel 3:15d, eerste lid, BW, onder b, BW;*
  - *de overtreding van artikel 6:227b, eerste lid, onder c, BW;*
  - *en het gehanteerde wettelijke boetemaximum bij de sanctieoplegging;*
- *voor het overige ongegrond te verklaren.*

9. De Consumentenautoriteit heeft – om redenen zoals hierna nader toegelicht – besloten het advies grotendeels te volgen, al dan niet met een aanvullende motivering. De Consumentenautoriteit wijkt slechts af van randnummer 5.4 van het advies. Conform het bepaalde in artikel 7:13, zevende lid, Algemene Wet Bestuursrecht (hierna: Awb) wordt deze afwijking hierna nader gemotiveerd. De Consumentenautoriteit verwijst ter motivering van de bezwaren waarin zij overeenkomstig het advies beslist, overeenkomstig het bepaalde in artikel 3:49 Awb, naar het advies.

### III Motivering voor afwijking van het advies

*Artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW (handelsnaam)*

10. De Consumentenautoriteit overweegt dat – overeenkomstig randnummer 5.4 van het advies – in bepaalde gevallen het noemen van een handelsnaam voldoende kan zijn om aan artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW te voldoen indien deze handelsnaam is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel *en* daarbij ook de juiste adresgegevens worden verschaft. In de onderhavige zaak acht de Consumentenautoriteit echter van bijzonder belang dat PostGarant B.V. in haar gehele werkwijze onvoldoende duidelijkheid heeft gegeven over de onderneming. De Consumentenautoriteit heeft vastgesteld dat PostGarant B.V. geen gegevens had verstrekt over het vestigingsadres, hetgeen PostGarant B.V. in haar bezwaarschrift heeft erkend.<sup>8</sup> De Consumentenautoriteit heeft vastgesteld dat PostGarant B.V. veelvuldig gebruik heeft gemaakt van fictieve namen in emailberichten en in de begeleidende brieven bij de eerste zending aan consumenten.<sup>9</sup> Voorts werden door PostGarant B.V. handelsnamen gebruikt alsof het zelfstandige ondernemingen zijn *naast* PostGarant B.V.<sup>10</sup> Hierbij merkt de Consumentenautoriteit op dat een handelsnaam niet aanduidt wie de onderneming *is*. Handelsnamen staan ondernemingen ter vrije keuze en kunnen de facto ieder moment worden gewijzigd. In de onderhavige zaak is vastgesteld dat PostGarant B.V. zeer veel verschillende handelsnamen hanteert, die in de loop van de tijd

<sup>8</sup> Zie randnummers 52-57 van het bestreden besluit en stuk 2/93, randnr. 37.

<sup>9</sup> Zie randnummers 63, 146-148 van het bestreden besluit.

<sup>10</sup> Zie randnummers 54, 64, 149 van het bestreden besluit.



## consumentenautoriteit

ook zijn gewijzigd.<sup>11</sup> Om die reden is de Consumentenautoriteit - overeenkomstig het bestreden besluit - van oordeel dat in deze omstandigheden het enkele vermelden van één van de op dat moment gebruikte handelsnamen op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites, afzonderlijke vervolgpagina's en emailberichten onvoldoende is om aan de informatieverplichtingen met betrekking tot het vermelden van de identiteit te voldoen.

11. In het licht van het vorenstaande is de Consumentenautoriteit van oordeel dat het advies voor zover inhoudende dat het bezwaar van Post Garant B.V. met betrekking tot artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW gegrond dienen te worden verklaard, niet kan worden gevolgd. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit dient het bezwaar op dit punt ongegrond verklaard te worden.

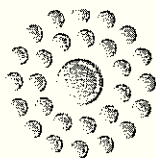
### IV Aanvullende motivering overeenkomstig het advies

#### *Artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW (contactgegevens)*

12. De Adviescommissie overweegt in randnummer 5.6 van haar advies: *"De Commissie constateert dat de Consumentenautoriteit artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW zodanig interpreteert, dat naast de vermelding van een emailadres ook een telefoonnummer of faxnummer kenbaar moet worden gemaakt. In artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW wordt de vermelding van een telefoonnummer of faxnummer echter niet expliciet genoemd. De wet verlangt 'gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken. De Commissie adviseert het bezwaar van PostGarant op dit punt gegrond te verklaren en adviseert de Consumentenautoriteit om nader te motiveren waarom ingevolge artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW naast een emailadres een telefoonnummer of een faxnummer moet worden vermeld"*.
13. De Consumentenautoriteit heeft bij de vaststelling van de overtreding van artikel 8.2, eerste lid, Wbc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW het volgende in aanmerking genomen. De Consumentenautoriteit heeft vastgesteld dat op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites en op de afzonderlijke vervolgpagina's in een aantal gevallen een emailadres, een postadres en een verwijzing 'KvK nr 1711 6495' is opgenomen. In de in het bestreden besluit genoemde specifieke emailberichten, wordt deze informatie in het emailbericht vermeld en in een aantal gevallen vermeld achter een link. Op de in het bestreden besluit genoemde specifieke websites, de afzonderlijke vervolgpagina's en in de emailberichten wordt in geen enkel geval een telefoonnummer of faxnummer vermeld<sup>12</sup>.
14. De Consumentenautoriteit heeft ten aanzien van een aantal websites vastgesteld dat er geen emailadres wordt vermeld. Het gaat bij de in artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW bedoelde 'gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie

---

<sup>11</sup> Zo waren verschillende handelsnamen in gebruik met betrekking tot tandverzorgingsproducten (Starbright, Superwhite en Triplewhite). Zie ook randnummer 54 van het bestreden besluit.



## consumentenautoriteit

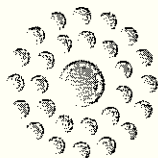
mogelijk maken' echter niet alleen om een emailadres. Dit blijkt ook uit de zinsnede 'met *inbegrip van* een elektronisch postadres' van dit artikel. Op die manier worden ook consumenten die niet over een emailadres beschikken of die tijdelijk (bijvoorbeeld door een technische storing of een overstap naar een andere internetaanbieder) geen toegang tot een emailadres hebben, door deze bepaling beschermd. Daarnaast bestaat er ook een groep consumenten die laag geletterd zijn en niet goed in staat zijn om schriftelijk hun klacht of vraag te formuleren. Ook voor deze groepen consumenten dienen er gegevens beschikbaar te zijn om op snelle manier contact te kunnen opnemen met PostGarant B.V..

15. Overeenkomstig randnummer 72 van het bestreden besluit acht de Consumentenautoriteit de vermelding van een postadres onvoldoende om aan de verplichting van artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW te voldoen. Aangezien reguliere post niet eerder dan de volgende dag en door tussenkomst van een derde bezorgd zal worden kan naar het oordeel van de Consumentenautoriteit geen sprake zijn van gegevens die snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken. Ook een verwijzing naar het Kamer van Koophandel register kan ook niet als een gegeven worden aangemerkt dat snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maakt. Daarbij komt dat de informatie in het handelsregister over een telefoonnummer en een faxnummer niet gratis opvraagbaar is.
16. De Consumentenautoriteit acht het bij de interpretatie van 'gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken' van belang dat het gaat om het verlenen van diensten langs elektronische weg. Gelet op de snelheid van het elektronisch verkeer kan een onderneming aan de verplichting van artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW voldoen door een telefoonnummer of een faxnummer beschikbaar te stellen om op die manier een snel contact en rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk te maken. De Consumentenautoriteit vindt hiervoor ook steun in de richtlijn 2006/123/EG<sup>13</sup>. In artikel 27 van deze richtlijn wordt bepaald: "*De lidstaten treffen de nodige algemene maatregelen om ervoor te zorgen dat dienstverrichters adresgegevens verstrekken, met name een postadres, faxnummer of e-mailadres en een telefoonnummer, waar alle afnemers, ook die die in andere lidstaten verblijven, een klacht kunnen indienen of informatie over de verrichte dienst kunnen vragen. (...)*". De Consumentenautoriteit ziet hierin bevestigd dat voor het voldoen aan artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW naast een emailadres tevens een telefoonnummer of faxnummer verstrekt dient te worden.
17. Gezien het gestelde in de voorgaande randnummers is de Consumentenautoriteit van oordeel dat PostGarant B.V. naast een emailadres een telefoonnummer of faxnummer

---

<sup>12</sup> Zie randnummer 69-70 van het bestreden besluit.

<sup>13</sup> Richtlijn 2006/123/EG van het Europees parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt.



## consumentenautoriteit

vermeld dient te vermelden op de in het bestreden besluit specifiek genoemde websites en de afzonderlijke vervolgpagina's om aan de verplichting aan artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW.

### V Beoordeling overige bezwaargronden

18. In aanvulling op het advies gaat de Consumentenautoriteit nog in op de door Post Garant B.V. naar voren gebrachte bezwaren met betrekking tot:

- artikel 2.17, tweede lid Whc;
- artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW; en
- artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW.

#### *Artikel 2.17, tweede lid, Whc (begrijpelijke taal)*

19. PostGarant B.V. heeft in randnummer 133 van haar bezwaarschrift aangegeven dat het rapport van 29 oktober 2007 niet voldoet aan de eisen van artikel 2,17, tweede lid, Whc.

20. Artikel 2.17, tweede lid Whc luidt: *"Voor zover blijkt dat de verdediging van de overtreder dit redelijkerwijs vergt, draagt de Consumentenautoriteit er zoveel mogelijk zorg voor dat deze gegevens aan de overtreder worden vertrekt in een voor deze begrijpelijke taal"*. Deze bepaling is in de Whc opgenomen om te waarborgen dat een (vermeende) overtreder die de Nederlandse taal niet machtig is, in staat wordt gesteld om een adequate verdediging te voeren.<sup>14</sup> PostGarant B.V. is een Nederlandse onderneming en heeft zich in de procedure laten bijstaan door een Nederlandstalige advocaat. Er was voor de Consumentenautoriteit dan ook geen aanleiding om aan te nemen dat PostGarant B.V. na kennisneming van het rapport en de onderliggende dossierstukken redelijkerwijs niet in staat zou zijn een adequate verdediging te voeren. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit dient het bezwaar op dit punt dan ook ongegrond verklaard te worden.

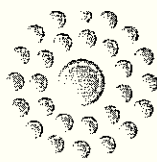
#### *Artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW (aard en voorwaarden deelneming)*

21. PostGarant B.V. betoogt in randnummer 119 en verder van haar bezwaarschrift dat van een overtreding van artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW in de reclamecampagnes voor het product Pet's Energy geen sprake is. Naar het oordeel van PostGarant B.V. is nog geen overeenkomst tot stand is gekomen op het moment dat consumenten haar e-mail met *"profiteer en win"*-formulier lezen. Postgarant B.V. meent voorts dat de e-mailcorrespondentie niet los kan worden gezien van het daarop volgende gesprek met een callcenter, waarin wordt aangegeven dat de consument een overeenkomst aangaat bestaande uit een gratis proefpakket en een abonnement op vervolgzendingen.

22. De Consumentenautoriteit wijst erop dat artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW informatieverplichtingen bevat ten aanzien van commerciële communicatie met

---

<sup>14</sup> Kamerstukken II, 2005-2006, 30 411, nr. 3, pag. 64.



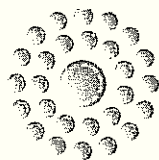
## consumentenautoriteit

verkoopbevorderende aanbiedingen, wedstrijden of spelen. Het doet daarbij niet ter zake of er direct of op een later tijdstip sprake is van een overeenkomst.

23. Voorts is van belang dat de e-mailberichten van PostGarant B.V. niet in samenhang met de gesprekken met een callcenter kunnen worden getoetst aan de voornoemde informatieverplichtingen. Artikel 3:15e BW ziet nadrukkelijk op commerciële communicatie bij diensten van de informatiemaatschappij, zoals bedoeld in artikel 3:15d, derde lid, BW. De e-mailberichten van PostGarant B.V. zijn zelfstandig aan te merken als commerciële communicatie met verkoopbevorderende aanbiedingen, wedstrijden of spelen, onderdeel uitmakend van een dienst van de informatiemaatschappij. Artikel 3:15e BW is niet van toepassing op gesprekken met een callcenter. Voor de beoordeling of sprake is van het niet voldoen aan de verplichting van artikel 3:15e BW is het dus ook niet relevant of er een samenhang is tussen de e-mailcorrespondentie en het daarop volgende gesprek met een callcenter .
24. De Consumentenautoriteit is - overeenkomstig het bestreden besluit - van oordeel dat in de reclamecampagnes voor het product Pet's Energy niet duidelijk en ondubbelzinnig wordt vermeld wat de voorwaarden zijn voor deelname aan de prijsvraag. Zoals nader beschreven in de randnummers 92 en 93 van het bestreden besluit wordt in de e-mailberichten met "*profiteer en win*"-formulier die in het kader van deze campagnes zijn verstuurd, uitsluitend gesproken over een gratis zending. De memorie van toelichting stelt dat de voorwaarden van deelname op een voor ieder herkenbare wijze moeten worden gepresenteerd.<sup>15</sup> De toelichting voegt hieraan toe: "*Door middel van goede informatievoorziening dienaangaande moeten misverstanden bij deelname aan genoemde aanbiedingen en spelen voorkomen worden.*" In casu betekent dit dat de consument reeds bij het invullen van het "*profiteer en win*"-formulier moet weten dat hem naast de gratis zending ook een abonnement op vervolgzendingen wordt aangeboden, een abonnement waarbij de consument bovendien zelf weer actie moet ondernemen om dit te beëindigen. Nu de consument pas in het gesprek met het callcenter ontdekt dat er sprake is van een gratis zending én een abonnement op vervolgzendingen, is er in dit geval sprake van een overtreding van artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit dient het bezwaar op dit punt dan ook ongegrond verklaard te worden.

*Artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW (identiteit bij telemarketing)*

25. De Consumentenautoriteit stelt vast dat PostGarant B.V. in haar bezwaarschrift terecht heeft opgemerkt dat in het bestreden besluit onvoldoende gemotiveerd is waarom sprake is van een overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW ten aanzien van de telemarketingactiviteiten. In de volgende randnummers geeft de Consumentenautoriteit op dit punt een aanvullende motivering.



## consumentenautoriteit

26. Artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW schrijft voor dat tijdig vóór dat de koop op afstand - zoals koop door middel van telemarketing- wordt gesloten, de verkoper de wederpartij over zijn identiteit dient te informeren. Uit de door PostGarant B.V. gehanteerde callscripts blijkt dat PostGarant B.V. alleen één van de op dat moment gebruikte handelsnamen noemt en niet de identiteit van de onderneming PostGarant B.V. vermeldt.<sup>16</sup>
27. Gezien het gestelde in de randnummers 10 en 11 inzake het gebruik van handelsnamen door PostGarant B.V. om haar identiteit kenbaar te maken, is de Consumentenautoriteit van oordeel dat ook bij de telemarketingactiviteiten PostGarant B.V. de vermelding van één van de op dat moment gebruikte handelsnamen niet voldoende is om de identiteit van de onderneming aan te duiden.
28. De Consumentenautoriteit is dan ook van oordeel dat ten aanzien van de telemarketingactiviteiten van de in het bestreden besluit specifiek genoemde producten sprake is van overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW.

### VI Beoordeling maatregelen

29. Overeenkomstig het advies verklaart de Consumentenautoriteit het bezwaar van PostGarant B.V. gegrond voor zover dat is gericht tegen het deel van het besluit dat betrekking heeft op de overtreding van artikel 8.2 lid 3 Whc juncto artikel 6:227b lid 1 onder c BW. De daarvoor opgelegde last onder dwangsom zoals omschreven in randnummer 186 van het bestreden besluit komt daarmee te vervallen.
30. De Consumentenautoriteit heeft in het bestreden besluit voor de overtredingen ten aanzien van de totstandkoming van de overeenkomst, de mogelijkheid om ongewilde handelingen te herstellen en het nalaten om de bedenktijd te vermelden een boete opgelegd van EUR 60.000,-. Vanwege het gegrond verklaren van het bezwaar met betrekking tot artikel 8.2 lid 3 Whc juncto artikel 6:227b lid 1 onder c BW wordt de daarvoor aan PostGarant B.V. opgelegde boete zoals vermeld in randnummer 215 van het bestreden besluit gematigd met EUR 10.000,- tot EUR 50.000,-.

### VII Beoordeling verzoek kostenvergoeding bezwaarprocedure

31. PostGarant B.V. heeft in haar bezwaarschrift verzocht om een vergoeding voor de kosten die zij in verband met de behandeling van het bezwaar heeft gemaakt. Op grond van artikel 7:15 Awb worden deze kosten uitsluitend vergoed door het bestuursorgaan voor zover het

---

<sup>15</sup> Kamerstukken II, 2001-2002, 28 197, nr. 3, p. 42.

<sup>16</sup> Zie bijlagen bij stuk 2/14 nummers 0000201400001t/m 09 en de bijlagen bij stukken 2/13 en 2/17.



## consumentenautoriteit

bestreden besluit wordt herroepen wegens een aan het bestuursorgaan te wijten onrechtmatigheid.

32. De Consumentenautoriteit ziet geen aanleiding om tot een kostenvergoeding over te gaan. Het - overeenkomstig het advies - gegrondverklaren van het bezwaar ten aanzien van de overtreding van artikel 6:227b, eerste lid, onder c, BW leidt niet tot een onrechtmatigheid als bedoeld in artikel 7:15 Awb. Het gegrondverklaren van dit bezwaar is in lijn met de eerder genomen beslissing op bezwaar in zaak 35/Sana Direct B.V. van de Consumentenautoriteit van 29 mei 2008. In dat besluit heeft de Consumentenautoriteit het advies van de commissie gevolgd en daarmee een nieuwe beleidsmatige invulling gegeven aan de interpretatie van artikel 6:227b, eerste lid, onder c, BW. De Consumentenautoriteit zou - ook indien geen bezwaar was ingesteld - in de onderhavige zaak het bestreden besluit ambtshalve hebben herroepen op het punt van de overtreding van artikel 6:227b, eerste lid, onder c, BW. Aangezien er geen sprake is van een onrechtmatigheid in het bestreden besluit ziet de Consumentenautoriteit voor een kostenvergoeding dan ook geen plaats.

### VIII Besluit

De Consumentenautoriteit:

- a) neemt het advies van de Adviescommissie bezwaarschriften Consumentenautoriteit over, met uitzondering van randnummer 5.4 inzake artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW;
- b) verklaart het bezwaar gegrond voor zover het betreft de nadere motivering van de vastgestelde overtreding van artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW;
- c) verklaart het bezwaar van PostGarant B.V. gegrond voor zover het betreft de overtreding van artikel 8.2 lid 3 Whc juncto artikel 6:227b lid, eerste lid, onder c, BW en de daarop betrekking hebbende last onder dwangsom, en herroept het primaire besluit in zoverre;
- d) matigt de opgelegde boete zoals vermeld in randnummer 215 van het bestreden besluit van EUR 60.000,- met EUR 10.000,- tot EUR 50.000,-.
- e) verklaart het bezwaar gegrond voor zover het betreft de nadere motivering van de vastgestelde overtreding van artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW;
- f) verklaart voor het overige de bezwaren tegen haar primaire besluit ongegrond.

's Gravenhage,

Namens de Consumentenautoriteit,

w.g.

Mw.mr. A.C.M.P. Le Guellec

Hoofd Juridische Dienst



OPENBAAR

consumentenautoriteit

*Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks is betrokken, binnen zes weken na bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd beroepschrift indienen bij de rechtbank Rotterdam, sector bestuursrecht, Postbus 50951, 3007 BM Rotterdam. Nadere informatie over de beroepsprocedure is te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).*