



Besluit

Ons kenmerk : ACM/UIT/682955
Zaaknummer : ACM/26/201770
Datum : **20 augustus 2026**

Samenvatting

Stichting Donateursbelangen heeft de Autoriteit Consument en Markt verzocht handhavend op te treden tegen drie goede doelen: stichting Wilde Ganzen, stichting Care Nederland en stichting ALS Nederland. De ACM heeft dit verzoek in haar besluit van 7 april 2026 afgewezen. De ACM zag op grond van haar prioriteringsbeleid geen reden om nader onderzoek te doen naar de vraag of de goede doelen kwalificeren als handelaar en of zij consumentrechtelijke overtredingen begaan. Nader onderzoek zou beslag leggen op de beschikbare menskracht en de toegekende financiële middelen van de ACM. Daarnaast is dit geen doeltreffende inzet van de handhavingscapaciteit. Ook zag de ACM in het kader van maatschappelijk belang geen aanleiding nader onderzoek te doen.

In dit besluit op bezwaar komt de ACM tot de conclusie dat het handhavingsverzoek terecht is afgewezen, onder aanvulling van de motivering. De ACM handhaaft daarom het besluit van 7 april 2026.

1. Verloop van de procedure

1. Op 11 februari 2026 heeft de Stichting Donateursbelangen (hierna: SDB), een handhavingsverzoek ingediend bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM).
2. SDB verzoekt de ACM om handhavend op te treden tegen Stichting Wilde Ganzen, Stichting CARE Nederland en Stichting ALS Nederland (hierna gezamenlijk: stichtingen). Volgens SDB maken de stichtingen het voor donateurs onnodig moeilijk om hun donateurschap op te zeggen. Zij zouden belemmeringen opwerpen in het opzegproces, doordat opzegging alleen mogelijk is per telefoon, e-mail of brief. Donateurs zouden hun donateurschap niet via een digitaal opzegformulier kunnen beëindigen, terwijl zij het donateurschap wel online zijn aangegaan. Volgens SDB handelen de stichtingen hiermee in strijd met de Wet Oneerlijke Handelspraktijken (hierna: Wet OHP) en de Wet Van Dam. Daarnaast verzoekt SDB de ACM nader onderzoek te doen naar de wervingspraktijken van de stichtingen en de stilzwijgende verlenging van overeenkomsten die donateurs met de stichtingen hebben gesloten. Tot slot verzoekt SDB de ACM ervoor te zorgen dat de ten onrechte geïncasseerde bedragen aan donateurs na een geldige opzegging worden terugbetaald.
3. De ACM heeft bij besluit van 7 april 2026 (hierna: bestreden besluit) het handhavingsverzoek van SDB afgewezen.¹ In dit besluit legt de ACM uit dat een nader onderzoek en de gevolgen daarvan niet in verhouding staan tot het resultaat dat de ACM met haar optreden in deze zaak kan bereiken. Daarom geeft de ACM vanuit het oogpunt van doelmatigheid en doeltreffendheid het verzoek van SDB op dit moment geen prioriteit. Daarnaast acht de ACM het niet in het maatschappelijk belang om nader onderzoek te doen. Om die redenen wees de ACM het handhavingsverzoek van SDB af.

¹ ACM/UIT/673793.

4. SDB heeft bezwaar gemaakt tegen het besluit van de ACM.² De ACM heeft de stichtingen aangemerkt als derde belanghebbenden. Zij zijn allen uitgenodigd voor een hoorzitting. Stichting Wilde Ganzen heeft schriftelijk gereageerd op het bezwaarschrift en afgezien van deelname aan de hoorzitting.³
5. Op de hoorzitting van 30 juni 2026 hebben zowel SDB als stichting Care Nederland en stichting ALS Nederland hun standpunten mondeling toegelicht.⁴ Naar aanleiding van de hoorzitting hebben de stichtingen aanvullende informatie verstrekt over de wijze van opzegging.⁵ Ook heeft SDB aanvullende informatie met betrekking tot de ingediende meldingen en een aanvullende schriftelijke reactie op de hoorzitting overgelegd.⁶

2. Beoordeling door de ACM

6. Volgens artikel 7:11 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) moet de ACM in de bezwaarprocedure het bestreden besluit volledig heroverwegen. Dit betekent concreet dat de ACM het handhavingsverzoek van SDB van 11 februari 2026 opnieuw beoordeelt. Als de feitelijke situatie anders is dan ten tijde van het bestreden besluit, dan moet de ACM dat meewegen. SDB verzocht de ACM op de hoorzitting en in haar aanvullende reactie om ook in te gaan op de handelswijze van 119 andere organisaties, omdat deze volgens SDB ook consumenten wet- en regelgeving overtreden. Het is echter niet mogelijk om het handhavingsverzoek uit te breiden in de bezwaarprocedure⁷, daarom beperkt de ACM zich tot de drie stichtingen die zijn genoemd in het handhavingsverzoek van 11 februari 2026.⁸

2.1. Bezwaargronden

7. SDB vindt dat het bestreden besluit in strijd is met artikelen 3:2 en 3:46 van de Awb. Meer specifiek vindt SDB dat (i) de ACM in het bestreden besluit een onvoldoende kenbare en volledige toepassing geeft aan haar prioriteringsbeleid waardoor niet is gebleken hoe de relevante criteria in het concrete geval zijn beoordeeld en gewogen, (ii) de ACM onvoldoende inzichtelijk maakt op grond waarvan zij meent dat de aard van de gestelde normstellingen, de reikwijdte van de praktijk en de structurele betekenis daarvan voor donateurs onvoldoende zwaar wegen en (iii) de ACM het verzoek niet of onvoldoende beoordeelt aan de hand van het criterium van maatschappelijk belang en schadelijkheid. SDB verzoekt de ACM om het bestreden besluit te heroverwegen en alsnog handhavend op te treden.

2.2. Beoordeling bezwaargronden

Prioriteringsbeleid ACM

8. De ACM ontvangt een groot aantal handhavingsverzoeken en signalen over mogelijke overtredingen. De capaciteit van de ACM om onderzoeken te starten is beperkt. De ACM hanteert een prioriteringsbeleid bij de beoordeling of zij zal overgaan tot onderzoek en handhaving naar aanleiding van de handhavingsverzoeken of signalen.⁹ De ACM voert naar aanleiding van een handhavingsverzoek een inventariserend initieel onderzoek (hierna: vooronderzoek) uit. Dit vooronderzoek heeft als doel te beoordelen of prioriteit moet worden gegeven aan een (volledig) handhavingsonderzoek, gezien de beschikbare onderzoekscapaciteit. Hiervoor hanteert de ACM de volgende drie prioriteringscriteria:

² Dossierstuk 13.

³ ACM/IN/1117833.

⁴ Verslag van de hoorzitting met kenmerk ACM/UIT/683426.

⁵ ACM/IN/1128579, ACM/IN/1129927, ACM/IN/1131365.

⁶ ACM/IN/1129929.

⁷ Zie bijvoorbeeld ABRvS 10 december 2014, ECLI:NL:RVS:2014:4517.

⁸ Aanvullend stuk met kenmerk ACM/IN/1129929.

⁹ Beleidsregel Prioritering van handhavingsonderzoeken door de Autoriteit Consument en Markt 2023 (Stcrt. 2023, 15184).

- I. De mate waarin het gedrag schadelijk is voor het goed werken van markten en het vertrouwen daarin van mensen en bedrijven;
- II. Het maatschappelijk belang bij het optreden van de ACM;
- III. In hoeverre de ACM in staat is doelmatig en doeltreffend op te treden.

De ACM beoordeelt deze criteria aan de hand van de omstandigheden van het geval en houdt daarbij ook rekening met haar overige werkzaamheden en beschikbare capaciteit.

9. Anders dan SDB stelt, hoeft de ACM bij de beoordeling van het handhavingsverzoek niet alle prioriteringscriteria in het besluit toe te lichten.¹⁰ Als uit de beoordeling van één van de criteria al blijkt dat een handhavingsonderzoek op dat moment niet passend is, kan de ACM besluiten geen volledig handhavingsonderzoek te starten. Dit betekent dat het prioriteringsbeleid geen optelsom is. Een lage score op één criterium kan aanleiding zijn om van nader onderzoek af te zien.

Handhavend optreden van de ACM is niet doelmatig en doeltreffend

10. Het bezwaar van SDB slaagt niet. Net als in het bestreden besluit acht de ACM handhavend optreden in dit geval niet doelmatig en doeltreffend. Dit licht de ACM toe.
11. De ACM heeft een vooronderzoek gedaan. In het kader van dit onderzoek heeft de ACM openbare bronnen geraadpleegd, waaronder de websites van de stichtingen en de website van het Centraal Bureau Fondsenwerving (hierna: CBF). Ook heeft de ACM de door SDB aangeleverde documenten betrokken in het onderzoek. In bezwaar heeft de ACM de stichtingen aangemerkt als derde belanghebbenden. De ACM heeft stichting Care Nederland, stichting ALS Nederland en SDB gesproken op de hoorzitting.
12. Op basis van de beschikbare informatie ziet de ACM geen sterke aanwijzingen dat de drie stichtingen de consumentenwetgeving overtreden. Uit het vooronderzoek volgt dat nader onderzoek nodig is om vast te kunnen stellen of de door SDB gestelde gedragingen daadwerkelijk overtredingen van het consumentenrecht opleveren. Daarbij moet allereerst worden beoordeeld of het consumentenrecht van toepassing is, bijvoorbeeld door vast te stellen of de stichtingen bij het werven van donateurs kwalificeren als handelaar. Indien het consumentenrecht van toepassing blijkt, is vervolgens nader onderzoek vereist naar onder meer de relatie tussen de stichtingen en hun donateurs, de inhoud en aard van de overeenkomsten, de opzegmogelijkheden, de wervingspraktijken en de informatieverstrekking aan donateurs. Op basis daarvan moet worden beoordeeld of sprake is van een oneerlijke handelspraktijk, zoals handelen in strijd met de vereisten van professionele toewijding, een misleidende handelspraktijk of een agressieve handelspraktijk. Voor zover geen sprake is van een bepaling van de zogenoemde zwarte lijst, moet bovendien worden vastgesteld dat de handelspraktijk ertoe leidt of kan leiden dat de gemiddelde consument een besluit over een transactie neemt dat hij anders niet zou hebben genomen. Voor een dergelijk onderzoek zou de ACM onder meer informatie moeten vorderen en/of bedrijfsbezoeken moeten verrichten. Bovendien zou dit onderzoek afzonderlijk moeten worden uitgevoerd voor elk van de drie stichtingen. Gelet op de aanzienlijke tijd en financiële middelen die een nader onderzoek vergen, is handhaving volgens de ACM niet een doelmatige inzet van haar capaciteit.
13. Daarnaast komt de ACM tot de conclusie dat nader onderzoek niet doeltreffend is. De ACM weegt mee in hoeverre nader onderzoek en eventuele handhaving kan bijdragen aan een gewenst of beter resultaat voor donateurs nu het CBF ook toezicht houdt en een van de door SDB aangedragen problemen reeds is opgelost. Dit licht de ACM toe.
14. SDB vraagt de ACM om handhavend op te treden tegen drie Erkende Goede Doelen stichtingen. Het CBF houdt als onafhankelijke toezichthouder in het kader van de zelfregulering toezicht op de Erkende Goede Doelen in Nederland. De drie stichtingen zijn Erkende Goede Doelen en staan dus onder actief toezicht van het CBF. Dit blijkt ook uit de informatie die de stichtingen hebben aangeleverd. Naar

¹⁰ Rb. Rotterdam 2 april 2026, ECLI:NL:RBROT:2026:3317, r.o. 14.

aanleiding van een brief van het CBF hebben de drie stichtingen hun website aangepast en beschikken zij over een digitaal opzegformulier op hun website. Daardoor kunnen donateurs hun donateurschap op dezelfde wijze beëindigen als waarop zij deze zijn aangegaan.¹¹ Het CBF heeft vastgesteld dat de drie stichtingen inmiddels voldoen aan de onderzochte opzegvereisten.¹² Daarbij is onder meer gekeken naar de aanwezigheid van informatie over opzegging, de vindbaarheid daarvan, de beschikbare opzegkanalen en de inhoud van het opzegformulier. Verder is het ook mogelijk bij het CBF signalen in te dienen over wantoestanden bij goede doelen. Deze signalen kunnen voor het CBF aanleiding zijn voor een toezichtsactiviteit, zoals het starten van een onderzoek. Dit geldt ook voor signalen over wervingspraktijken van goede doelen en eventuele stilzwijgende verlenging van de overeenkomsten die donateurs met goede doelen hebben gesloten.

15. Ook vraagt SDB in haar handhavingsverzoek de ACM ervoor te zorgen dat de ten onrechte geïncasseerde bedragen aan donateurs na een geldige opzegging worden terugbetaald. Zoals de ACM ook tijdens de hoorzitting heeft toegelicht, kan de ACM met een handhavingsinstrument geen terugbetaling afdwingen. Voor terugbetaling staat enkel de civielrechtelijke weg open. Hierdoor kan de ACM niet het door SDB gewenste resultaat bereiken.
16. Gelet op het toezicht van het CBF, het feit dat een deel van de problemen reeds is opgelost en de ACM geen terugbetaling via handhaving kan afdwingen, concludeert de ACM dat nader onderzoek niet doeltreffend is.

Schade aan goed werken van markten bij optreden van de ACM

17. In het bestreden besluit concludeert de ACM dat zij opkomt voor het maatschappelijk belang en dat zij niet naar ieder individueel geval onderzoek kan doen. In bezwaar komt de ACM tot de conclusie dat dit argument uit het bestreden besluit en de argumenten die daartegen zijn aangevoerd in de bezwaarprocedure moeten worden beoordeeld in het kader van het prioriteringscriterium 'schade aan goed werken van markten'. Kort samengevat gaat dit prioriteringscriterium over de vraag of de mogelijke overtredingen schadelijk zijn voor het goed werken van markten voor mensen en bedrijven. Daarbij wordt het begrip 'schade' ruim opgevat. In bezwaar stelt de ACM vast dat de ACM ten onrechte alleen heeft gekeken naar de bij de ACM ingediende meldingen over de stichtingen. Uit de aangeleverde informatie van SDB blijkt dat ook zij meldingen van donateurs ontvangt over de stichtingen. Ook stelt SDB dat uit onderzoek blijkt dat dit een structureel probleem is en bij meerdere goede doelen speelt. Hoewel deze meldingen in aard en omvang variëren en meldingen bij SDB en de ACM ten opzichte van elkaar (kunnen) verschillen, had dit in het bestreden besluit moeten worden meegewogen.
18. Of daadwerkelijk sprake is van schade kan de ACM niet vaststellen. Daar is nader onderzoek voor nodig. Voor de ACM is doorslaggevend dat nader onderzoek niet doelmatig en doeltreffend is. Een deel van het probleem waar SDB een handhavingsverzoek over heeft ingediend, is al opgelost. Het CBF heeft vastgesteld dat alle drie de stichtingen inmiddels een online opzegmogelijkheid bieden. Over het andere deel van het handhavingsverzoek (de wervingspraktijken en de informatieverstrekking) merkt de ACM op dat nader (juridisch) onderzoek nodig zou zijn om overtredingen vast te kunnen stellen en dat overigens ook deze activiteiten van goede doelen voorwerp (kunnen) zijn van toezicht door het CBF. Zij verwijst hiervoor naar hetgeen is overwogen in randnummer 12. Dit nadere onderzoek legt beslag op de beperkte capaciteit van de ACM. De ACM heeft in dit geval besloten deze capaciteit in te zetten op andere zaken.

Conclusie

19. De ACM heeft het verzoek van SDB terecht afgewezen op grond van haar prioriteringsbeleid. Ook in heroverweging concludeert de ACM dat er geen reden is om nader onderzoek te doen en eventueel handhavend op te treden tegen de drie stichtingen. Wel vult de ACM haar motivering aan met bovenstaande overwegingen. Voor zover het bezwaar van SDB ziet op de motivering van het

¹¹ ACM/IN/1128579 en ACM/IN/1129927.

¹² <https://cbf.nl/nieuws/eenvoudig-opzeggen-donatie>.

bestreden besluit, verklaart de ACM het bezwaar dan ook gegrond. De overige bezwaargronden slagen niet.

3. Besluit

De Autoriteit Consument en Markt,

- a. verklaart het bezwaar tegen het besluit van 7 april 2026 ongegrond met uitzondering van het bezwaar gericht tegen de motivering van het toepassen van het prioriteringsbeleid; en
- b. handhaaft het bovengenoemde besluit onder aanpassing en aanvulling van de motivering.

Den Haag, **20 augustus 2026**

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g.
mr. T.M. Snoep
Bestuursvoorzitter

Als u belanghebbende bent, kunt u beroep instellen tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde beroepschrift naar de Rechtbank Rotterdam, Sector bestuursrecht, Postbus 50951, 3007 BM Rotterdam. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. Meer informatie over de beroepsprocedure vindt u op www.rechtspraak.nl. U kunt ook digitaal beroep instellen, via www.rechtspraak.nl. Daarvoor moet u beschikken over een elektronische handtekening (DigiD). Kijk op de genoemde site voor de precieze voorwaarden.