



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan TRENDX B.V.

Ons kenmerk : ACM/UIT/576920
Zaaknummer : ACM/22/177397
Datum : 10 november 2022

Samenvatting

- 1 Consumenten moeten zich met vertrouwen op online markten kunnen begeven. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) maakt zich hard voor de bescherming van consumenten tegen de risico's van het doen van online aankopen.
- 2 TRENDX B.V. (hierna: TrendX) schaadde het vertrouwen en de belangen van consumenten met haar online handelspraktijken op de websites www.trendx.nl en www.klooo.nl. Op deze websites was TrendX niet duidelijk over de levertijd van de door consumenten bij haar aangeschafte producten. Daarnaast publiceerde TrendX op deze websites zelfgecreëerde positieve reviews en publiceerde zij het merendeel van de negatieve reviews van klanten niet.
- 3 Hiermee heeft TrendX consumenten misleid. De ACM legt hiervoor aan TrendX een boete op van 100.000 euro. De ACM heeft bij het bepalen van de hoogte van de boete rekening gehouden met de (financiële) omstandigheden van TrendX.

1. Verloop van de procedure

- 4 Sinds begin 2020 ontving de ACM onder meer via ACM ConsuWijzer meldingen van consumenten over TrendX.¹ Deze meldingen waren aanleiding om de handelspraktijk van TrendX te bezien en haar te manen om deze handelspraktijk op punten aan te passen.² Toen TrendX hier onvoldoende gehoor aan gaf, heeft de ACM nader onderzoek gedaan, hetgeen op 22 april 2022 heeft geleid tot het opmaken van een onderzoeksrapport.³
- 5 TrendX heeft laten weten geen gebruik te willen maken van de gelegenheid om mondeling op het onderzoeksrapport te reageren.⁴ Wel heeft TrendX een schriftelijke zienswijze op het rapport ingediend.⁵ Verder heeft TrendX vragen beantwoord⁶ die de ACM stelde naar aanleiding van de schriftelijke zienswijze.⁷ Ook heeft TrendX op verzoek van de ACM financiële gegevens verstrekt.⁸

2. Het onderzoeksrapport

- 6 Het onderzoeksrapport ziet op de handelspraktijk van TrendX. Deze rechtspersoon is op 12 oktober 2018 opgericht en heeft als enig aandeelhouder en bestuurder TRENDX Holding B.V.⁹ De holding is in handen van mevrouw [VERTROUWELIJK], geboren op [VERTROUWELIJK]. Zij is bestuurder en

¹ Dossierstuk 124 (ACM/INT/440917) en dossierstuk 159 (ACM/INT/442499). In deze dossierstukken zijn ook meldingen opgenomen die TrendX genereerde op andere klachtenfora, zoals Radar Forum, www.meldnu.nl, www.klacht.nl en www.klachtenkompas.nl.

² Dossierstuk 161 (ACM/UIT/559727), paragraaf 1.1.

³ Dossierstuk 161 (ACM/UIT/559727).

⁴ ACM/INT/448513 en ACM/IN/695618.

⁵ ACM/IN/695286.

⁶ ACM/IN/701102.

⁷ ACM/UIT/578688.

⁸ ACM/IN/695618.

⁹ Dossierstuk 68 (ACM/IN/638871).

als zodanig alleen en zelfstandig bevoegd.¹⁰

- 7 Uit het onderzoeksrapport blijkt dat TrendX in ieder geval in de periode van 27 mei 2020 tot en met 26 augustus 2021 diverse consumentenproducten aanbood via de website www.trendx.nl.¹¹ In de periode vanaf augustus 2021 tot en met 18 november 2021 werd de handelspraktijk van TrendX voortgezet op een nieuwe website www.klooo.nl. Die website was een kopie van de website www.trendx.nl.¹² In het onderzoeksrapport worden op beide websites diverse overtredingen vastgesteld, waaronder meerdere oneerlijke handelspraktijken.

3. Beoordeling

- 8 De ACM is belast met het toezicht op de naleving van artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc).¹³ Artikel 8.8 Whc verbiedt handelaren om oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). In de navolgende paragrafen beoordeelt de ACM of de in het onderzoeksrapport vastgestelde gedragingen kwalificeren als dergelijke handelspraktijken. De ACM betreft hierbij ook de zienswijze van TrendX.

3.1. Misleiding met betrekking tot levertijden

- 9 Op de websites www.trendx.nl en www.klooo.nl werd voor circa 90% van de aangeboden producten gehandeld via 'dropshipping'.¹⁴ Als een consument een product bestelde via deze websites,¹⁵ dan werd het product vervolgens door de handelaar bij een leverancier buiten de EU (zoals AliExpress) besteld.¹⁶ Deze leverancier leverde het product rechtstreeks aan de consument.¹⁷
- 10 In de periode van 20 mei 2021 tot en met 26 augustus 2021 was op de website www.trendx.nl de volgende informatie te vinden ten aanzien van de toepasselijke levertijd:
- o Op de productpagina's was bij ieder product vermeld wat de levertijd was. De vermelde levertijd was voor het overgrote deel van de producten 5-10 dagen.¹⁸ Daarnaast waren op de productpagina's enkele termen in groen lettertype weergegeven. Eén van die termen was 'levertijd'. Deze term betrof een aanklikbare link, maar onderscheidde zich visueel niet van de andere in groen weergegeven termen die geen aanklikbare link bevatten.¹⁹ Als de consument toch op de link klikte, zag hij op een aparte webpagina 'Levertijd' als toelichting bij de levertijd van 5-10 werkdagen²⁰ vermeld staan (o.a) "*De bestelling wordt vanuit het distributiecentrum van onze leverancier in Hong Kong (HK), direct naar je toe verzonden. (...) Levertijd kan in sommige gevallen, tot één extra week bedragen.*"²¹
 - o In de footer van elke webpagina vond men een kopje 'Klantenservice'. Onder deze kop stond het woord 'Contact' dat herkenbaar was als een link naar meer informatie op een andere webpagina. Op die webpagina 'Contact' stond een subtitel 'verzending en levering' waarin werd vermeld: "*[pakketten] arriveren gewoonlijk binnen circa 15 werkdagen m.u.v. feestdagen. Dit betreft een*

¹⁰ Dossierstuk 142 (ACM/UIT/567769).

¹¹ Dossierstukken 1 (ACM/UIT/539116), 13 (ACM/UIT/540797), 24 (ACM/INT/412307), 41 (ACM/UIT/549660 & ACM/UIT/549659) en 42 (ACM/UIT/553435).

¹² Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), bijlage p. 6.

¹³ Op grond van artikel 2.2 Whc en bijlage onderdeel a bij de Whc.

¹⁴ Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), p. 2.

¹⁵ Waarmee de consument een koopovereenkomst sloot met TrendX, het verschuldigde bedrag betaalde aan TrendX en per e-mail een orderbevestiging ontving van TrendX.

¹⁶ Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), p. 2.

¹⁷ Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), p. 2. Zie ook bijvoorbeeld Dossierstuk 10 (ACM/IN/522055), p. 2.

¹⁸ Dossierstuk 74 (ACM/UIT/559939), vastgelegd in de periode van 17 juni 2021 tot en met 19 augustus 2021, bijvoorbeeld 2021-06-17_10_39_01.400181_https___trendx.nl_collections_speelgoed-hobby_products_muskietennet-2-persoons-wit.png, Dossierstuk 42 (ACM/UIT/553435), vastgelegd op 20 mei 2021, bijvoorbeeld p. 34, sprak daarentegen over '7-15 werkdagen'.

¹⁹ Bijvoorbeeld Dossierstuk 42 (ACM/UIT/553435), p. 37-40.

²⁰ Bij vastleggingen door de ACM van de webpagina 'Levertijd' werd op 20 mei 2021 (zie Dossierstuk 42 (ACM/UIT/553435), p. 26) als langste levertijd '7-15 werkdagen' vermeld, bij de vastleggingen vanaf 17 juni 2021 werd als langste levertijd '5-10 werkdagen' genoemd.

²¹ Dossierstuk 42 (ACM/UIT/553435), p. 26 en Dossierstuk 74 (ACM/UIT/559939), vastleggingen in de periode van 17 juni 2021 tot en met 19 augustus 2021, bijvoorbeeld 2021-06-17_11_14_03.173292_https___trendx.nl_pages_levertijde.png.

verzendingstijd van circa 8-13 werkdagen exclusief een verwerkingstijd van circa 1-3 werkdagen. In enkele gevallen kan de verzending circa 20 werkdagen in beslag nemen. Dit heeft te maken met de logistieke status van de verzendmaatschappij en douane en is geheel buiten ons bereik."²²

- o Onder het kopje 'Klantenservice' vond men ook het woord 'Levertijd' dat herkenbaar was als een link naar meer informatie op een andere webpagina. Op die webpagina (getiteld 'Levering') werd (o.a.) vermeld: *"7-15 werkdagen - Je bestelling wordt vanuit het distributiecentrum van onze leverancier in Hong Kong (HK), direct naar je toe verzonden."*²³
 - o Op de webpagina 'Algemene Voorwaarden' stond in artikel 11 'Levering en uitvoering' over de levertijd: *"Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn."* en *"Alle leveringstermijnen zijn indicatief."*²⁴
- 11 Nadat de consument een bestelling had geplaatst op de website www.trendx.nl ontving hij een gestandaardiseerde e-mail waarin o.a. stond opgenomen: *"We willen u eraan herinneren dat de levertijd 13-15 dagen is. Omdat onze bestellingen uit het buitenland komen, veroorzaakt dit soms vertragingen bij het bezorgen van de bestelling. Onze excuses voor het ongemak dat dit voor u kan veroorzaken."*²⁵
- 12 Op de website www.klooo.nl werd de consument in de periode van 5 november 2021 tot en met 18 november 2021 op eenzelfde manier geïnformeerd als op de website www.trendx.nl.²⁶ De productpagina's bevatten dezelfde groen weergegeven termen, waaronder de term 'levering'. Ook hier was niet zichtbaar dat dit een aanklikbare link betrof naar een webpagina met dezelfde tekst als op de website www.trendx.nl onder deze link. Op de webpagina's 'levering' en 'contact' was dezelfde informatie zichtbaar als die op de website www.trendx.nl werd gegeven op de webpagina's met dezelfde naam.
- 13 Met voorgaande informatie op beide websites, werd de consument niet transparant en niet eenduidig geïnformeerd over de toepasselijke levertijd op de websites www.trendx.nl en www.klooo.nl. Dit acht de ACM misleidend.²⁷ Door de tegenstrijdige informatie over levertijden op verschillende plekken op de websites en in de bevestigingsmail na een aankoop bij www.trendx.nl, was voor de consument onduidelijk wat de levertijd was van het aangeschafte product. Hierdoor kon de consument een besluit nemen over de overeenkomst dat hij anders niet had genomen. Als de consument had geweten dat het product een langere levertijd had dan hij op basis van de website dacht, had hij kunnen besluiten af te zien van de aankoop op www.trendx.nl of www.klooo.nl.
- 14 De ACM ziet dat veel consumenten bij haar klaagden over de levertijden van bestelde producten op www.trendx.nl en op www.klooo.nl.²⁸ Zo gaven consumenten aan dat onduidelijk was wanneer het

²² Dossierstuk 42 (ACM/UIT/553435), p. 9, en Dossierstuk 74 (ACM/UIT/559939), vastlegging op 26 augustus 2021, 2021-08-26_11_15_33.635440_https___trendx.nl_pages_contact.png.

²³ Dossierstuk 74 (ACM/UIT/559939), vastleggingen in de periode van 17 juni 2021 tot en met 26 augustus 2021, bijvoorbeeld 2021-06-17_11_12_06.827898_https___trendx.nl_pages_levertijd.png.

²⁴ Dossierstuk 42 (ACM/UIT/553435), p. 19-20 en Dossierstuk 74 (ACM/UIT/559939), vastleggingen in de periode van 17 juni 2021 tot en met 26 augustus 2021, bijvoorbeeld 2021-06-17_11_23_19.982404_https___trendx.nl_pages_algemene-voorwaarden. De artikelen in de Algemene voorwaarden hebben geen onderverdeling in leden. Vermoedelijk wordt met 'lid 4' bedoeld de vierde alinea, die begint met de tekst "Alle leveringstermijnen zijn indicatief". Zie ook Dossierstuk 1 (ACM/UIT/539116), p. 9, waarbij artikel 11 van de Algemene Voorwaarden eveneens de hier geciteerde teksten bevat, en wel onderverdeeld is in leden.

²⁵ Bijvoorbeeld Dossierstuk 100 (ACM/IN/666245), p. 3.

²⁶ Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), bijlage, p. 6 en Dossierstuk 148 (ACM/UIT/566493), bijlage 1, p. 9. Ook blijkt uit de geautomatiseerde vastleggingen van beide websites, zie Dossierstuk 74 (ACM/UIT/559939), zie bijvoorbeeld 2021-06-17_11_14_03.173292_https___trendx.nl_pages_levertijde.png en Dossierstuk 144, zie bijvoorbeeld 2021-11-05_20_40_27.534200_https___klooo.nl_pages_levertijde.png (ACM/UIT/567773).

²⁷ In de zin van artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW.

²⁸ Zie Dossierstuk 124 (ACM/INT/440917) en Dossierstuk 159 (ACM/INT/442499).

aangeschafte product werd geleverd. En dat het bestelde product veel later werd geleverd dan vooraf aangekondigd en in sommige gevallen zelfs helemaal niet werd geleverd.²⁹

- 15 Alles overziend stelt de ACM vast dat consumenten in de periode van 20 mei 2021 tot en met 26 augustus 2021 op de website www.trendx.nl en in de periode van 5 november 2021 tot en met 18 november 2021 op de website www.klooo.nl zijn misleid ten aanzien van de levertijden van aangeboden producten. Deze overtreding op websites met per definitie een groot bereik brengt schade toe (of kan schade toebrengen) aan de collectieve belangen van consumenten.³⁰ De ACM stelt dan ook een overtreding vast van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW.
- 16 Dat TrendX blijkens haar zienswijze³¹ geen intentie had om consumenten te misleiden doet aan het voorgaande niet af. Opzet is immers geen onderdeel van de overtreden delictsomschrijving. Ook de stelling dat TrendX wel enige informatie op haar website had opgenomen over levertijden maakt het voorgaande niet anders. Hiermee werd de consument immers niet zodanig geïnformeerd dat zij wist waar zij aan toe was.

3.2. Misleiding met betrekking tot online reviews

- 17 Op de website www.trendx.nl werden in de periode van 27 mei 2020 tot 26 augustus 2021 reviews getoond die van consumenten lijken te zijn die het betreffende product via deze website hebben gekocht.³² De reviews werden op de productpagina's onder de afbeelding van het geselecteerde product weergegeven door een aantal sterren (1 tot en met 5) en een korte tekst. Daarboven stond de naam van degene die de review had achtergelaten.
- 18 Niet al deze reviews waren authentiek.³³ Zo zijn met het emailadres [VERTROUWELIJK] 184 reviews achtergelaten.³⁴ Dit e-mailadres is van de heer [VERTROUWELIJK].³⁵ Hij werkte bij TrendX en was verantwoordelijk voor de reviews voor het bedrijf.³⁶ De heer [VERTROUWELIJK] verklaarde dat hij deze 184 reviews heeft geschreven en heeft geplaatst op de website www.trendx.nl onder de naam 'Tiel79'. Hiermee heeft de heer [VERTROUWELIJK] zich namens TrendX voorgedaan als consument terwijl de reviews niet gebaseerd waren op echte ervaringen van een echte consument.
- 19 Daarnaast verklaarde de heer [VERTROUWELIJK] dat hij namens TrendX iemand in Venezuela de opdracht had gegeven om honderden reviews te plaatsen door deze te kopiëren van andere websites (bijvoorbeeld van de fabrikant van het product of van een andere leverancier van de producten) en deze op de website www.trendx.nl te plaatsen.³⁷ Nagenoeg alle zichtbare reviews op www.trendx.nl zijn geplaatst vanuit Venezuela,³⁸ terwijl zij niet afkomstig zijn van consumenten die bij TrendX daadwerkelijk een bestelling hadden geplaatst. De statistisch onwaarschijnlijke patronen in namen en e-mailadressen bevestigen dit.³⁹
- 20 Daar komt bij dat in voornoemde periode op de website www.trendx.nl nagenoeg alle reviews met één ster verborgen werden gehouden.⁴⁰ Ook reviews met meer sterren waarin desondanks negatieve uitingen stonden, werden regelmatig niet getoond aan het publiek.⁴¹ De heer [VERTROUWELIJK]

²⁹ In 12 van de 34 door de ACM onderzochte bestellingen leverde TrendX de aangeschafte producten later dan vooraf vermeld of helemaal niet. Zie Dossierstuk 151 (ACM/UIT/567174). Zie ook Dossierstukken 96 tot en met 104 (Consumentenverklaringen) en Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), bijlage, p. 3 en 5.

³⁰ Waardoor sprake is van een inbreuk als bedoeld in artikel 1.1, aanhef en onder 1, Whc.

³¹ ACM/IN/695286.

³² Zie bijvoorbeeld Dossierstuk 1 (ACM/UIT/539116), p. 17.

³³ Zo blijkt uit informatie van TrendX (Dossierstuk 111, ACM/INT/667557), van Judge.me - de facilitator van de reviewsoftware die TrendX gebruikte (Dossierstuk 55, ACM/IN/635752, bijlagen) en van Shopify - het e-commerceplatform waarvan TrendX gebruik maakte (Dossierstuk 69, ACM/IN/639790, bijlage). Zie ook de analyse die de ACM hiervan maakte in Dossierstuk 146 (ACM/INT/439811), zie bijvoorbeeld p. 3.

³⁴ Dossierstuk 55 (ACM/IN/635752), bijlagen. In slechts 9 gevallen konden de reviews gekoppeld worden aan een op de website geplaatste bestelorder.

³⁵ Dossierstuk 148 (ACM/UIT/566493), bijlage 1, p. 30.

³⁶ Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), bijlage, p. 7.

³⁷ Dossierstuk 148 (ACM/UIT/566493), bijlage 1, p. 13-14.

³⁸ Dossierstuk 146 (ACM/INT/439811), p. 5.

³⁹ Dossierstuk 146 (ACM/INT/439811), p. 6-10.

⁴⁰ Dossierstuk 146 (ACM/INT/439811), o.a. p. 7 en 13.

⁴¹ Dossierstuk 146 (ACM/INT/439811), p. 13.

verklaarde hierover dat, toen bleek dat er veel negatieve reviews werden geplaatst waarin TrendX van oplichting werd beticht, de reviews met één, twee of drie sterren automatisch werden verborgen met de bedoeling deze te controleren alvorens te publiceren. Vaak vond die controle en publicatie echter niet plaats. Het gevolg hiervan was dat de consument op de productpagina's van TrendX voornamelijk positieve reviews zag.

- 21 Ook op de website www.klooo.nl was deze handelwijze zichtbaar. Gedurende de periode van 16 september 2021 tot en met 18 november 2021 stonden op de website www.klooo.nl kopieën van de reviews van de website www.trendx.nl.⁴² Hierbij was de tekst van de review, de waardering, de afzender en de datum van de review gelijk. De heer [VERTROUWELIJK] verklaarde dat de reviews die op www.klooo.nl stonden, dezelfde waren als die op www.trendx.nl.⁴³ Mevrouw [VERTROUWELIJK] bevestigde dit.⁴⁴
- 22 Dit betekent dat ook op de website www.klooo.nl niet alle reviews authentiek waren. Bijvoorbeeld de reviews die door de heer [VERTROUWELIJK] zelf waren geschreven⁴⁵ en de reviews afkomstig van een ingeschakeld persoon uit Venezuela. Dat het merendeel van de getoonde reviews is geschreven voorafgaand aan de datum van oprichting van www.klooo.nl⁴⁶ bevestigt temeer dat de reviews niet authentiek zijn. Daarnaast betekent het kopiëren van de reviews dat ook op de website www.klooo.nl negatieve reviews verborgen werden gehouden op een zelfde wijze als dit gebeurde op de website www.trendx.nl.
- 23 Voornoemde algemene presentatie van de reviews op de productpagina's van de websites www.trendx.nl en www.klooo.nl maakte dat een positiever beeld werd geschetst van de handelaar en de producten die zij verkocht dan in werkelijkheid het geval was. De reviews gaven geen goed beeld van ervaringen van consumenten over via voornoemde websites geleverde producten. Het betrof in feite promotie voor de handelaar en de door hem aangeboden producten. De consument zag bij het aangeboden product direct de – met name positieve – reviews waardoor de indruk kon worden gewekt dat het een goed product is waar men vrijwel alleen positieve ervaringen mee heeft. Veel van de reviews waren echter niet gebaseerd op een echte klantervaring van een consument na aankoop van een product op de websites www.trendx.nl en www.klooo.nl. De negatieve ervaringen van consumenten met een aankoop bij deze websites waren niet inzichtelijk.
- 24 Deze handelwijze is misleidend.⁴⁷ Reviews spelen een steeds grotere rol in het keuzeprocess van consumenten.⁴⁸ Consumenten nemen beoordelingen van producten door andere klanten van de verkoper mee bij het nemen van een besluit om een product te kopen. Als iemand een goede review over een door een verkoper geleverd product geeft, kan dat betrouwbaarheid en kwaliteit uitstralen en een andere consument over de streep trekken een aankoopbesluit te nemen.⁴⁹ Door het zelf plaatsen en laten plaatsen van niet-authentieke reviews werden consumenten misleid over de voornaamste kenmerken van de aangeboden producten (zoals de voordelen ervan of de van het gebruik te verwachten resultaten) en over de erkenning van de handelaar of het product. Ook het niet plaatsen van negatieve reviews misleidde de consument waardoor hij een besluit kon nemen om een product te kopen op voornoemde websites dat hij anders niet had genomen.
- 25 Alles overziend stelt de ACM met het voorgaande vast dat consumenten in de periode van 27 mei 2020 tot 26 augustus 2021 op de website www.trendx.nl en in de periode 16 september 2021 tot en

⁴² Dossierstuk 148 (ACM/UIT/566493), bijlage 12. Zie ook Dossierstuk 111 (ACM/IN/667557).

⁴³ Dossierstuk 148 (ACM/UIT/566493), bijlage 1, p. 12 en 13.

⁴⁴ Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), bijlage, p. 6.

⁴⁵ Dit blijkt ook uit Dossierstukken 140 (ACM/UIT/567578), zie bijvoorbeeld 2021-09-16_01_03_53.852163_https___klooo.nl_products_led-clothes-gafas-led-for-party-30pc-lot-luminous-ring-party-gift-christmas-toys-strawberry-so en 148 (ACM/UIT/566493), bijlage 1, p. 37.

⁴⁶ Dossierstuk 86 (ACM/UIT/561589), bijlage, p. 3 in relatie tot dossierstuk 140 (ACM/UIT/567578), zie bijvoorbeeld 2021-09-16_01_00_40.564293_https___klooo.nl_products_600000-flash-professional-permanent-ipl-epilator-laser-hair-removal-electric-photo-women-painl.png.

⁴⁷ In de zin van artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b en c, BW en artikel 6:193g, aanhef en onder v, BW.

⁴⁸ Zie: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17216/Onderzoek-onder-consumenten-naar-het-gebruik-van-online-reviews-bij-aankopen> en <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17218/Richtlijnen-voor-ondernemers-voor-gebruik-online-reviews>.

⁴⁹ Vgl. Abdul Talib, Yurita Yakimin & Mat Saat, Rafeah (2017), *Social proof in social media shopping: An experimental design research*. SHS Web of Conferences. 34. 02005. 10.1051/shsconf/20173402005.

met 18 november 2021 op de website www.klooo.nl zijn misleid ten aanzien van de op die websites geplaatste online reviews. Deze overtredingen op websites met per definitie een groot bereik brengen schade toe (of kunnen schade toebrengen) aan de collectieve belangen van consumenten.⁵⁰ De ACM stelt dan ook een overtreding vast van artikel 8.8 Whc juncto de artikelen 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b en c, BW en 6:193g, aanhef en onder v, BW.

- 26 Dat blijktens de zienswijze van TrendX⁵¹ slechts 1% van de online reviews negatief zou zijn, strookt niet met de feiten. 17% van de reviews over de website www.trendx.nl hebben één ster⁵² en daarbovenop komen nog reviews met meer sterren die negatief van aard zijn. Bovendien doet het argument niet af aan de geconstateerde overtredingen. Ook de stelling dat er wijzigingen zijn doorgevoerd op de websites www.trendx.nl en www.klooo.nl ten aanzien van de getoonde reviews maakt het voorgaande niet anders. Deze wijzigingen werden relatief laat doorgevoerd en voorkwamen de overtredingen niet, noch maakten zij deze ongedaan.

3.3. Overige vastgestelde gedragingen in het onderzoeksrapport

- 27 Voor de overige in het onderzoeksrapport vastgestelde gedragingen stelt de ACM geen overtreding vast. Aan de zienswijze van TrendX op dit punt komt de ACM dan ook niet toe.

4. Overtreder

- 28 Artikel 8.8 Whc bepaalt dat het een handelaar⁵³ niet is toegestaan voornoemde oneerlijke handelspraktijken te verrichten. De ACM merkt TrendX aan als handelaar en daarmee als overtreder van de in randnummer 15 en 25 vastgestelde overtredingen en overweegt daartoe als volgt.
- 29 De website www.trendx.nl staat in het handelsregister van de Kamer van Koophandel geregistreerd op eenmanszaak Meow van mevrouw [VERTROUWELIJK] (die via TrendX Holding B.V. tevens enig aandeelhouder is van TrendX).⁵⁴ De vastgestelde overtredingen op die website hebben echter plaatsgevonden in de sfeer van TrendX en kunnen aan TrendX worden toegerekend. Het is TrendX die als rechtspersoon bij de online verkoop van producten aan consumenten via deze website handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit blijkt onder andere uit de naam van de website, uit de toepasselijke algemene voorwaarden die op de website te vinden zijn (waarin onder het kopje 'identiteit van de ondernemer' TrendX wordt genoemd), uit de *footer* op de website ('copyright TrendX B.V.' en 'Trendx.nl webshop is onderdeel van TRENDX B.V.') en uit de contactgegevens op de website.⁵⁵
- 30 De website www.klooo.nl staat geregistreerd op naam van mevrouw [VERTROUWELIJK],⁵⁶ mede-eigenaresse van Poqlo B.V.⁵⁷ Deze rechtspersoon handelt via de website www.klooo.nl, zo blijkt onder andere uit de algemene voorwaarden die op de website te vinden zijn (waarin onder het kopje 'identiteit van de ondernemer' Poqlo B.V. wordt genoemd), en uit de *footer* op de website ('copyright Poqlo B.V.' en 'Klooo.nl webshop is onderdeel van POQLO B.V.').⁵⁸
- 31 De handelingen van Poqlo B.V. op de website www.klooo.nl kunnen redelijkerwijs aan TrendX worden toegerekend.⁵⁹ Deze website verscheen in augustus 2021 en is vrijwel een exacte kopie van de

⁵⁰ Waardoor sprake is van een inbreuk als bedoeld in artikel 1.1, aanhef en onder 1, Whc.

⁵¹ ACM/IN/695286.

⁵² Dossierstuk 146 (ACM/INT/439811), p.4.

⁵³ Zoals bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, onder b, BW.

⁵⁴ Dossierstuk 154 (ACM/UIT/569409).

⁵⁵ Zie bijvoorbeeld Dossierstuk 13 (ACM/UIT/540797), p.3 (*footer* en contactgegevens), p.6 (*footer* en contactgegevens), en p.8 (algemene voorwaarden – identiteit van de ondernemer), en Dossierstuk 24 (ACM/INT/412307), p.3 (*footer*, contactgegevens en copyright), p.5 (algemene voorwaarden – identiteit van de ondernemer).

⁵⁶ Dossierstuk 86 (ACM/UIT/561589), p. 3.

⁵⁷ Zie Dossierstuk 143 (ACM/UIT/567770). De overige mede-eigenaren van Poqlo B.V. zijn mevrouw [VERTROUWELIJK] (eigenaresse van TrendX Holding B.V., welke op haar beurt enig aandeelhouder is van TrendX) en de heer [VERTROUWELIJK] (broer van mevrouw [VERTROUWELIJK], medewerker bij TrendX).

⁵⁸ Bijvoorbeeld Dossierstuk 144 (ACM/UIT/567773), Bijlage 2,

2021-11-12_01_02_02.011574_https___klooo.nl_pages_levertijde.png (*footer* met copyright en naam onderneming), en 2021-11-12_01_06_11.758542_https___klooo.nl_pages_algemene-voorwaarden.png (algemene voorwaarden met identiteit van de onderneming).

⁵⁹ HR 23 oktober 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7983 (*Drijfmest*).

website www.trendx.nl (zelfde productaanbod, identieke reviews, identieke teksten over levering, retourneren, reviewbeleid).⁶⁰ Een van de bestuurders van Poqlo B.V. (de heer [VERTROUWELIJK]) verklaarde “*Poqlo is TrendX maar dan met andere jas*”.⁶¹ Uit een verklaring van een andere bestuurder van Poqlo B.V. (mevrouw [VERTROUWELIJK]) valt te concluderen dat webwinkel www.klooo.nl is opgezet om de handelspraktijk TrendX voort te zetten zonder last te hebben van de slechte reputatie van TrendX.⁶² Beide rechtspersonen zijn gevestigd op hetzelfde adres in één kantoorpand,⁶³ waarvan de huur wordt betaald door TrendX.⁶⁴

- 32 In het dossier ziet de ACM ook overige aanknopingspunten voor de conclusie dat de gedragingen van Poqlo B.V. zijn verricht in de sfeer van TrendX. Zo vonden de gedragingen bij Poqlo B.V. plaats door personen die tevens in dienst waren bij TrendX.⁶⁵ Deze gedragingen pasten binnen de normale bedrijfsvoering van TrendX. Dit blijkt onder andere uit het feit dat de orders van beide rechtspersonen door elkaar heen liepen in hetzelfde ordersysteem,⁶⁶ dat de e-mails die werden verzonden naar info@trendx.nl en naar info@poqlo.com in dezelfde inbox binnen kwamen⁶⁷ en dat het e-mailadres klantenservice@trendx.nl zowel op www.trendx.nl als op www.klooo.nl werd gebruikt.⁶⁸ Daarnaast zijn de gedragingen van Poqlo B.V. dienstig geweest aan TrendX; de rekeningen van TrendX werden betaald met geld van Poqlo B.V.⁶⁹ Alles overziend kon TrendX beschikken over de gedragingen van Poqlo B.V.

5. Boete

- 33 Voor de in randnummers 15 en 25 vastgestelde overtredingen kan de ACM bestuurlijke boetes opleggen aan de overtreder.⁷⁰ Dat acht de ACM in dit geval passend en evenredig. De ACM vindt het belangrijk dat consumenten met vertrouwen online aankopen kunnen doen. Als dit vertrouwen wordt aangetast, acht de ACM het noodzakelijk om op te treden. Het feit dat de ACM TrendX meermaals vruchteloos had aangespoord om haar werkwijze aan te passen,⁷¹ maakt dat een minder ingrijpend instrument niet voor de hand ligt en dat een punitieve sanctie die TrendX in haar vermogen raakt gelegitimeerd is.
- 34 De door de ACM aan TrendX op te leggen boete wordt vastgesteld met inachtneming van artikel 3:4 en 5:46 Algemene wet bestuursrecht (Awb), artikel 2.9 en 2.15 Whc en met toepassing van de Boetebeleidsregel ACM 2014⁷² (hierna: Boetebeleidsregel).
- 35 De ACM stelt vast dat de geconstateerde overtredingen TrendX volledig te verwijten zijn. TrendX heeft een eigen verantwoordelijkheid om de geldende regelgeving in acht te nemen. Zij behoorde te weten dat de vastgestelde gedragingen onregelmatig waren, zeker nu de ACM haar voorafgaand aan het starten van het onderzoek hierop heeft gewezen.⁷³ Daar komt bij dat de ACM op haar website duidelijke informatie heeft verstrekt over de geldende regelgeving ten aanzien van online verkoop van

⁶⁰ Dossierstuk 144 (ACM/UIT/567773) in vergelijking met bijvoorbeeld Dossierstuk 13 (ACM/UIT/540797) en Dossierstuk 24 (ACM/INT/412307). Vgl. ook voetnoot 55 en 58.

⁶¹ Dossierstuk 148 (ACM/UIT/566493), bijlage 1, p. 9.

⁶² Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), bijlage, p. 4, 5 en 8.

⁶³ Dossierstukken 68 (ACM/IN/638871) en 143 (ACM/UIT/567770).

⁶⁴ Dossierstuk 44 (ACM/IN/631325).

⁶⁵ Bij Poqlo B.V. waren, naast de drie eigenaren (bestuurders), geen werknemers in dienst (zie Dossierstuk 143 (ACM/UIT/567770)). Twee van de drie eigenaren van Poqlo B.V. (de heer en mevrouw [VERTROUWELIJK]) waren tevens actief bij TrendX (zie Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), bijlage p.4 en Dossierstuk 152 (ACM/UIT/569400)).

⁶⁶ Zie Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), p.2.

⁶⁷ Idem.

⁶⁸ Zie bijvoorbeeld Dossierstuk 144 (ACM/UIT/567773), bijlage 2, 2021-11-12_01_07_33.422513_https___klooo.nl_pages_klachten.png.

⁶⁹ Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), bijlage p.3 en 4.

⁷⁰ Op grond van artikel 2.9, onder b, Whc.

⁷¹ Dossierstuk 161 (ACM/UIT/559727), paragraaf 1.1.

⁷² 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 nr. 19776, laatstelijk gewijzigd bij Beleidsregel van de Minister van Economisch Zaken van 28 juni 2016, nr. WJZ/16056097, houdende wijziging van de Boetebeleidsregel ACM 2014, *Stcrt.* 2016 nr. 34630.

⁷³ Dossierstukken 4 (ACM/INT/426865), 25 (ACM/INT/412979), 26 (ACM/UIT/543003), 28 (ACM/UIT/544083), 33 (ACM/UIT/544678), 35 (ACM/UIT/546779), 37 (ACM/INT/418918) en 40 (ACM/UIT/549667).

producten aan consumenten.⁷⁴ TrendX heeft niet aannemelijk gemaakt dat zij alles heeft gedaan dat redelijkerwijs mogelijk was om de overtredingen te voorkomen of ongedaan te maken. Zij ontving klachten over haar handelspraktijk,⁷⁵ maar pakte deze niet adequaat op. De wijzigingen die zij op aanwijzing van de ACM doorvoerde op haar website⁷⁶ kwamen relatief laat en voorkwamen de overtredingen niet, noch maakten zij deze ongedaan.

- 36 Met de Whc en de regelgeving over oneerlijke handelspraktijken in het BW is beoogd een hoog niveau van consumentenbescherming te bewerkstelligen. Het niet naleven van deze regels door consumenten op meerdere manieren te misleiden ten aanzien van hun online aankoop, kan schade toebrengen aan individuele consumenten maar ook aan het consumentenvertrouwen in het algemeen. Dit zag de ACM terug in de klachten die zij ontving via ACM ConsuWijzer. Dat TrendX na het ontstaan van een slechte reputatie haar handelspraktijk ongewijzigd op een andere website van dezelfde eigenaar voortzette,⁷⁷ acht de ACM in dit verband bijzonder kwalijk.
- 37 De ACM acht de vastgestelde misleiding ten aanzien van de levertijd ernstig. Alhoewel de informatie met betrekking tot de levertijden tegenstrijdig en onduidelijk was, gaf TrendX de consument hiermee wel enige indicatie. Daarbij ziet de ACM een beperkte inbreukperiode van vier maanden. Alles overziend stelt de ACM de basisboete voor deze overtreding vast op 150.000 euro.⁷⁸
- 38 Ook de vastgestelde misleiding ten aanzien van online reviews acht de ACM ernstig. TrendX deed zich op verschillende manieren beter voor dan in werkelijkheid het geval was, waardoor consumenten sneller konden besluiten een koopovereenkomst te sluiten met TrendX. De zelfgecreëerde reviews maakten een klein deel uit van het totaal aantal reviews⁷⁹ en de gekopieerde reviews betroffen wel daadwerkelijke reviews van de aangeboden producten. Tegelijkertijd waren nagenoeg alle zichtbare reviews op de websites gekopieerd en daarmee niet-authentiek. Daarbij komt dat deze misleiding (alsook de misleiding door negatieve reviews te verbergen) een lange periode heeft geduurd en daarmee veel consumenten heeft geraakt. Alles overziend stelt de ACM de basisboete voor het samenspel van deze overtredingen vast op 400.000 euro.⁸⁰
- 39 Voorts neemt de ACM in haar beoordeling mee de financiële omstandigheden waarin TrendX zich bevindt. In de door TrendX aangeleverde stukken⁸¹ is voor de ACM onvoldoende inzichtelijk of TrendX voornoemde boete kan dragen. Immers, hiermee is (o.a.) niet duidelijk wat het resultaat van de handelspraktijken van TrendX is geweest over de afgelopen jaren en of moedermaatschappij TRENDX Holding B.V. over financiële ruimte beschikt om de boete te voldoen.⁸² Wel blijkt hieruit dat [VERTROUWELIJK].
- 40 Deze feiten in aanmerking genomen, matigt de ACM het totaalbedrag aan basisboetes van 550.000 euro tot een totaalbedrag van 100.000 euro. Met deze boete voor het gehele handelingscomplex is helder dat online misleiding ontoelaatbaar is. De boete doet recht aan de ernst van de deels met elkaar samenhangende overtredingen en aan de verwijtbaarheid van TrendX, maar houdt tevens rekening met de (financiële) omstandigheden waarin TrendX zich bevindt.

⁷⁴ Zie bijvoorbeeld <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkoop-aan-consumenten/checklist-verkoop-via-internet>, <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17218/Richtlijnen-voor-ondernemers-voor-gebruik-online-reviews> en <https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/2020-02/acm-leidraad-bescherming-online-consument.pdf>.

⁷⁵ Zie o.a. Dossierstuk 148 (ACM/UIT/566493), bijlage 1, bijvoorbeeld p. 4, Dossierstuk 97 (ACM/IN/666242), p. 1 en Dossierstuk 102 (ACM/IN/666268).

⁷⁶ Dossierstukken 26 (ACM/UIT/543003), 28 (ACM/UIT/544083), 33 (ACM/UIT/544678), 35 (ACM/UIT/546779), 37 (ACM/INT/418918), 40 (ACM/UIT/549667).

⁷⁷ Dossierstuk 108 (ACM/UIT/564021), p. 1-2.

⁷⁸ Deze basisboete bevindt zich op de ondergrens van de toepasselijke bandbreedte die op grond van artikel 2.5, eerste lid, Boetebeleidsregel loopt van 150.000 euro tot 600.000 euro.

⁷⁹ 184 van de 20.016 op de website zichtbare reviews waren door de heer [VERTROUWELIJK] zelf gecreëerd. Zie Dossierstuk 55 (ACM/IN/635752), bijlagen.

⁸⁰ Deze basisboete bevindt zich in het midden van de toepasselijke bandbreedtes die op grond van artikel 2.5, eerste lid, Boetebeleidsregel lopen van 150.000 euro tot 600.000 euro (categorie III) en van 300.000 euro tot 650.000 euro (categorie IV).

⁸¹ ACM/IN/695618.

⁸² Ondanks herhaaldelijke verzoeken van de ACM, heeft TrendX geen concreet inzicht verschaft in haar actuele financiële situatie.

6. Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

legt een boete op van 100.000 euro aan TRENDX B.V., statutair gevestigd te Arnhem, wegens overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b en c, BW en artikel 6:193g, aanhef en onder v, BW.

Den Haag, 10 november 2022

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze:

w.g.
drs. C.M.L. Hijmans van den Bergh MBA
bestuurslid

*Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen **binnen zes weken** na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.*