



Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 2.7 van Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) tot het opleggen van een zelfstandige last aan de Stichting Internet Domeinregistratie Nederland wegens overtreding van artikel 8.2a en 8.8 van de Whc door het bij haar geregistreerde domein www.ti-84shop.nl.

Ons kenmerk : ACM/UIT/615651
Zaaknummer : ACM/22/181192
Datum : 6 maart 2024

1. De Stichting Internet Domeinregistratie Nederland (hierna: SIDN) is het nationale internetdomeinregister van het .nl internetdomein. De SIDN zorgt voor de bereikbaarheid van het domein en de website www.ti-84shop.nl. Via www.ti-84shop.nl verkoopt de heer [VERTROUWELIJK] handelend onder de naam TI84shop.nl (hierna ook: TI84shop) luxe elektronische producten.¹ De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft vastgesteld dat TI84shop diverse overtredingen van de Whc begaat en daarmee schade toebrengt aan consumenten.
2. Dit besluit legt een last op aan de SIDN om verdere schade aan consumenten zo snel mogelijk te voorkomen. Het besluit is conform artikel 2.7 lid 4 Whc ter machtiging voorgelegd aan de Rechter-Commissaris van de Rechtbank Rotterdam. Deze machtiging is als bijlage toegevoegd.

1. Weergave overtredingen

3. De ACM ontvangt sinds december 2022 consumentenmeldingen en aangiftes van de politie over TI84shop. Toezichthouders van de ACM hebben deze meldingen en aangiftes onderzocht. Uit het onderzoek van de ACM blijkt dat TI84shop producten niet of te laat levert en dat consumenten niet tijdig door TI84shop worden terugbetaald als zij de overeenkomst hebben ontbonden. Ook heeft TI84shop een slecht bereikbare klantenservice en heeft de ACM vastgesteld dat TI84shop geen gedegen administratie voert. Hiermee overtreedt TI84shop op het internetdomein www.ti-84shop.nl diverse artikelen, in ieder geval;
 - o Artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming (hierna ook: Whc) jo. Artikel 6:193b, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek (hierna ook: BW).
 - o Artikel 8.8 Whc jo. Artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW.
 - o Artikel 8.2a Whc jo. Artikel 6:230r, BW.
4. Sinds december 2022 hebben toezichthouders van de ACM meerdere keren contact gehad met de eigenaar van TI84shop.² Het informele contact heeft geleid tot onvoldoende aanpassingen waarna de ACM op 26 september 2023 een last onder dwangsom heeft opgelegd om de overtredingen te beëindigen.³ TI84shop heeft hiertegen geen bezwaar aangetekend en ook geen voorlopige voorziening aangevraagd. De last onder dwangsom heeft er niet toe geleid dat TI84shop de gelaste aanpassingen heeft doorgevoerd.

¹ ACM/INT/460206.

² Zie voor het verloop van het contact de last onder dwangsom geregistreerd onder ACM/UIT/601068 en gepubliceerd op <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-legt-webwinkel-ti-84shop-last-onder-dwangsom-op>.

³ ACM/UIT/601068.

5. De ACM ontvangt nog steeds consumentenmeldingen en aangiftes via de politie.⁴ In totaal gaat het om honderden consumentenmeldingen en aangiftes van consumenten die op de website luxe elektronische producten hebben gekocht. De kosten die consumenten maken variëren, maar het gaat vaak om bedragen van honderden euro's. Concluderend acht de ACM het gezien de aard van de normschending, de omvang van de groep benadeelden en de omvang van de schade proportioneel om artikel 2.7 Whc in te zetten.

2. Juridisch kader

6. Op basis van artikel 2.7 Whc legt de ACM een zelfstandige last op aan SIDN. Het gaat om een zelfstandige last als bedoeld in artikel 5:2, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht.

3. Reden(en) opleggen last aan dienstverlenende partij

7. De ACM wil voorkomen dat de heer [VERTROUWELIJK] als eigenaar van TI84shop op het internetdomein www.ti-84shop.nl verdere schade veroorzaakt bij consumenten. Het opleggen van een last onder dwangsom heeft er niet toe geleid dat de ondernemer is gestopt met de overtredingen. Omdat er geen andere doeltreffende middelen zijn om de inbreuken te beëindigen en er een gevaar is van ernstige schade aan de collectieve belangen van consumenten daarom ziet de ACM zich genoodzaakt een derde partij te gelasten de toegang tot de website te beperken.
8. Uit de memorie van toelichting bij artikel 2.7 lid 1 Whc wordt een volgorde aangegeven.⁵ De ACM kan aan de volgende partijen een zelfstandige last opleggen:
 - 1) degene die in staat is die de inhoud te verwijderen, de toegang te beperken tot een online interface of een opdracht kan geven tot duidelijke weergave van een waarschuwing wanneer consumenten zich toegang tot de online interface verschaffen (lid a);
 - 2) de aanbieder van een hostingsdienst (lid b) of;
 - 3) de beheerder van een domeinregister of de registrerende instantie (lid c).
9. In dit geval is de partij onder lid a van artikel 2.7 eerste lid Whc de eigenaar van TI84shop die website-eigenaar is. Uit de memorie van toelichting volgt dat de bevoegde autoriteit bijvoorbeeld een last onder dwangsom aan de overtreder kan opleggen om de overtreding te beëindigen. Als dit niet tot beëindiging van de overtreding leidt, bijvoorbeeld omdat de handelaar de praktijken niet beëindigt, dan kan de bevoegde autoriteit zich wenden tot andere partijen.⁶ In dit geval heeft de ACM eerst informeel contact gezocht met de eigenaar van TI84shop. Dit heeft er niet toe geleid dat de overtredingen zijn beëindigd. Vervolgens heeft de ACM een last onder dwangsom opgelegd. Ook dit heeft geen effect gehad. De overtredingen zijn niet beëindigd. Een zelfstandige last, zoals bedoeld in artikel 2.7 Whc, opleggen aan de eigenaar van TI84shop lijkt daarom niet doeltreffend.
10. Het is voor de ACM niet mogelijk om te achterhalen welke hostingdienst wordt gebruikt door het domein www.ti-84shop.nl. Dit komt omdat gebruik wordt gemaakt van de diensten van Cloudflare, een dienst waarmee website-eigenaars meer veiligheid en meer privacy krijgen. Dit is een buitenlandse dienst die gevestigd is in de Verenigde Staten. Doordat Cloudflare een buitenlandse partij is, is het voor de ACM niet effectief om bij Cloudflare informatie te vorderen waaruit blijkt van welke hostingpartij gebruik wordt gemaakt. De ACM kan namelijk als Cloudflare niet meewerkt aan de informatievordering niet effectief handhaven. Kortom, Cloudflare zorgt er voor dat het voor de ACM niet zichtbaar is door welke partij de website wordt gehost en de ACM kan hierdoor geen last opleggen aan de hostingpartij (sub b).

⁴ ACM/INT/492572 en ACM/IN/844246.

⁵ Kamerstukken II 2018/19, 35251, nr. 3, p. 44 (MvT).

⁶ Kamerstukken II 2018/19, 35251, nr. 3, p. 31 (MvT).

11. De domeinnaam is geregistreerd door Hostnet B.V. (hierna Hostnet).⁷ Dit is de registrerende partij zoals in artikel 2.7 lid c Whc wordt bedoeld. Hostnet verzorgt tevens de nameserver diensten voor het domein www.ti-84shop.nl. Als de last aan Hostnet zou worden opgelegd dan zou TI84shop relatief eenvoudig een andere nameserver kunnen instellen in het dashboard van de hosting partij van de website. Het opleggen van een last aan Hostnet is hierom niet effectief, want zodra TI84shop een andere nameserver kiest is de website meteen weer toegankelijk voor consumenten.
12. De ACM moet een derde partij aanspreken die met zekerheid (effectief) kan voldoen aan de last. De SIDN kan dit door de domeinnaamregistratie in te trekken waardoor het domein uit het Domain Name System verdwijnt. Hierdoor is de website meteen niet meer toegankelijk en kan verdere consumentenschade meteen worden voorkomen.
13. De ACM heeft het opleggen van een last aan de verschillende derde partijen tegen elkaar afgewogen. De ACM heeft er geen vertrouwen in dat TI84shop voldoet aan een last zoals bedoeld in artikel 2.7 Whc en het is niet bekend wie de hostingpartij is van het domein www.ti-84shop.nl. Tot slot kan de registrerende partij de domeinnaam niet effectief schrappen waardoor de ACM tot de conclusie komt dat een last opleggen aan de SIDN het meest doelmatig is.
14. Als gevolg van de last zal de domeinnaam www.ti-84shop.nl niet meer toegankelijk zijn voor consumenten. Door de onderbouwing in deze last hoeft de SIDN niet op eigen initiatief een inschatting te maken van de onrechtmatigheid van door hen doorgegeven uitingen en is er geen sprake van het filteren van internetverkeer. De last behelst ook niet dat een ondernemer verplicht is om DNS- of IP-blokkades uit te voeren en is er dus geen sprake van het blokkeren van internetverkeer.⁸

4. Uit te voeren last

15. Om het gevaar van ernstige schade aan de collectieve belangen van consumenten te beëindigen dient de SIDN de domeinnaam www.ti-84shop.nl te schrappen zoals bedoeld in artikel 2.7 lid 1 sub c Whc.

5. Besluit

16. De ACM gelast de SIDN om binnen 5 werkdagen of zoveel eerder als mogelijk de hierboven in randnummer 15 beschreven last uit te voeren.
17. Indien de SIDN deze last niet, niet tijdig of niet afdoende uitvoert, kan de ACM op grond van artikel 2.7 lid 7 Whc besluiten om een dwangsom aan de SIDN op te leggen om de last uit te voeren.

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze

E.C.T. van Houten
Directeur Directie Consumenten

Als u belanghebbende bent, kunt u 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.

⁷ ACM/INT/494733.

⁸ Kamerstukken II 2018/19, 35251, nr. 3, p. 21 (MvT).