



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) op grond van artikel 2.9 van Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een last onder dwangsom aan Privilege B.V. wegens overtreding van artikel 8.3 en 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Ons kenmerk ACM/UIT/584717

Zaaknummer ACM/21/052772

Datum 3 juni 2022

1 Samenvatting

1. Via de website www.mijnprivileges.nl biedt Privilege B.V. een lidmaatschap aan consumenten aan om deel te kunnen nemen aan veilingen en puzzel- en winacties op die website. Op voornoemde website staan algemene voorwaarden. In die algemene voorwaarden staat onder meer beschreven hoe en wanneer consumenten het lidmaatschap kunnen beëindigen. De ACM heeft meldingen van consumenten ontvangen die problemen hadden met het opzeggen van dit lidmaatschap. Consumenten ontvingen daarnaast brieven waarin Privilege B.V. stelde dat de opzegging ongeldig was en dreigde met een boete als de consument zijn opzegging niet zou annuleren.
2. Op basis van de informatie die Privilege B.V. heeft aangeleverd, consumentenmeldingen bij ACM ConsuWijzer, consumentenverklaringen die de ACM heeft afgenomen en informatie op de website, komt de ACM tot het oordeel dat Privilege B.V. onredelijke voorwaarden hanteert en een agressieve handelspraktijk bedrijft. Daarmee handelt Privilege B.V. in strijd met de volgende wettelijke bepalingen:
 - artikel 6:236, aanhef en onder j, BW
 - artikel 6:236, aanhef en onder o, BW
 - artikel 6:233, BW
 - artikel 6:193h, eerste lid, BW.

Dit levert een overtreding op van artikel 8.3 en 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming.

3. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Privilege B.V. een last onder dwangsom op, die uiterlijk 19 juli 2022 moet zijn uitgevoerd. In het geval Privilege B.V. op die datum de overtredingen nog niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van 15.000 euro per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan met een maximum van 240.000 euro.

2 Onderzoek naar de handelspraktijken van Privilege

2.1 Aanleiding en verloop van het onderzoek

4. In juli 2021 is de ACM een onderzoek gestart naar de handelspraktijken van Privilege B.V. (hierna: Privilege). Dit heeft de ACM gedaan naar aanleiding van meldingen van consumenten die bij ACMConsuWijzer¹ binnen kwamen. De meldingen gingen over het Privileges Lidmaatschap dat zij hebben afgesloten bij Privilege via de website www.mijnprivileges.nl.²
5. Uit de meldingen komt naar voren dat het Privileges Lidmaatschap stilzwijgend wordt verlengd met een jaar, nadat het eerste contractjaar is verstreken. Daarnaast komt uit de meldingen naar voren dat Privilege de opzegmogelijkheden voor consumenten op meerdere manieren beperkt. Klanten van Privilege met het Privileges Lidmaatschap kunnen niet elektronisch opzeggen, terwijl zij het abonnement wel elektronisch zijn aangegaan. Verder laten de meldingen zien dat opzeggingen niet worden verwerkt, of dat dit pas één jaar na de opzegging wordt gedaan. Daarnaast melden consumenten dat zij brieven ontvangen wanneer zij hun abonnement hebben opgezegd en besluiten om niet te betalen voor een extra jaar. Er wordt in deze brieven gedreigd met oplopende extra kosten op grond van een boeteclausule in de algemene voorwaarden als consumenten niet betalen en de opzegging niet annuleren. Dit boetebedrag bedraagt minimaal 495 euro.
6. Op 1 juli 2021 heeft de ACM de website www.mijnprivileges.nl en de algemene voorwaarden van het Privileges Lidmaatschap vastgelegd.³
7. Om een beter beeld te krijgen van de handelspraktijk van Privilege heeft de ACM consumenten benaderd om een verklaring af te leggen. In de periode van 27 juli 2021 tot 13 augustus 2021 heeft de ACM zeven consumentenverklaringen opgenomen. Hiervan hebben vijf consumenten hun correspondentie met Privilege aan de ACM toegestuurd.⁴
8. Op maandag 1 november 2021 heeft de ACM telefonisch contact gehad met de bestuurder van Privilege met als doel een afspraak te maken om ten kantore van de ACM het gesprek te voeren over de handelspraktijken van Privilege. Wegens persoonlijke omstandigheden van de bestuurder is deze afspraak op 30 november 2021 ingepland. De ACM heeft deze afspraak schriftelijk bevestigd.⁵
9. Op 22 november 2021 reageerde de gemachtigde van Privilege (hierna: gemachtigde) in een brief op de gespreksbevestiging van de ACM.⁶ In deze brief verzocht de gemachtigde om de afspraak te verzetten wegens persoonlijke omstandigheden aan de zijde van Privilege. Uiteindelijk is na meerdere contactmomenten met de gemachtigde de datum voor de afspraak gesteld op 14 januari 2022.⁷
10. Op 15 december 2021 stuurde de ACM een informatievordering aan Privilege.⁸ De informatie die de ACM vorderde betrof de klantaantallen, de mutaties en de oorzaken van de mutaties over de periode van 1 januari 2020 tot heden. Verder vorderde de ACM de verschillende versies van de algemene voorwaarden van het Privileges Lidmaatschap over de periode van 1 januari 2020 tot

¹ ACMConsuWijzer is het informatie- en adviesloket voor consumenten van de ACM.

² ACM/INT/442116.

³ ACM/INT/432675.

⁴ ACM/IN/637479, ACM/IN/641999, ACM/IN/639489 (2), ACM/UIT/570339 (4), ACM/IN/642043.

⁵ ACM/UIT/564222.

⁶ ACM/IN/660328.

⁷ ACM/IN/660328, ACM/UIT/56623, ACM/IN/683466.

⁸ ACM/UIT/567717.

heden. De ACM verzocht Privilege de gevraagde informatie uiterlijk op 5 januari 2022 aan te leveren.

11. Op 22 december 2021 heeft de ACM telefonisch contact gehad met de gemachtigde. Zij heeft tijdens dit telefoongesprek verzocht de afspraak nogmaals te verzetten. Daarnaast gaf zij aan dat het niet lukte de informatie aan te leveren voor 5 januari 2022. Zij stelde voor de informatie tijdens het ingeplande gesprek aan te leveren. Op 23 december 2021 reageerde de ACM hierop dat zij geen uitstel verleent voor het gesprek.⁹ De ACM verleent Privilege wel uitstel voor het aanleveren van de gevraagde informatie tot uiterlijk 12 januari 2022.
12. Op 12 januari 2022 ontving de ACM de informatie zoals verzocht in de informatievordering van 15 december 2021.¹⁰
13. Op 14 januari 2022 hebben de ACM en Privilege een gesprek gevoerd naar aanleiding van het onderzoek dat de ACM heeft verricht omtrent de handelswijze van Privilege en de naleving van consumentenregels.¹¹
14. Op 17 januari 2022 informeerde de ACM Privilege per e-mail over haar vervolgstappen naar aanleiding van het gesprek van 14 januari 2022.¹² De ACM gaf daarbij aan dat zij zich genoodzaakt ziet om een openbaar waarschuwingsbesluit te nemen en dat Privilege hier later in de week meer over hoort. Daarnaast meldde de ACM dat zij voornemens is een last onder dwangsom op te leggen en dat Privilege hier een brief over zal ontvangen.
15. Op 9 februari 2022 heeft de ACM de gemachtigde telefonisch gesproken om mede te delen dat de ACM afziet van het openbaar waarschuwingsbesluit en zal overgaan tot het nemen van een besluit tot het opleggen van een last onder dwangsom.¹³ Er is daarom op 16 februari 2022 een aankondiging voornemen last onder dwangsom gestuurd.¹⁴

3 Feitelijk kader

3.1 Betrokken onderneming

16. Het onderzoek van de ACM richt zich op de gedragingen van Privilege B.V. onder meer handelend onder de handelsnamen Privileges en mijnprivileges. Via de website www.mijnprivileges.nl biedt zij lidmaatschappen aan consumenten aan. Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat Privilege is gevestigd in Haarlem.¹⁵ Het bezoekadres is [VERTROUWELIJK]. De beschrijving van de werkzaamheden van Privilege B.V. zoals opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel luidt als volgt: *“De vennootschap stelt zich ten doel de behoeften van haar leden op de meest efficiënte en voordelige wijze te bevredigen, door derden te bewegen hun produkten en diensten, zowel bestaande als speciaal voor de vennootschap ontwikkelde, tegen de gunstige voorwaarden in de markt aan haar leden aan te bieden”*. [VERTROUWELIJK] is de bestuurder van Privilege B.V. en draagt de titel “Directeur”.¹⁶ [VERTROUWELIJK] is de bestuurder

⁹ ACM/UIT/574015.

¹⁰ ACM/IN/685048.

¹¹ ACM/INT/441388.

¹² ACM/UIT/573556.

¹³ ACM/INT/445131.

¹⁴ ACM/UIT/571486.

¹⁵ ACM/INT/429247.

¹⁶ ACM/INT/444017.

[VERTROUWELIJK]. Privilege heeft volgens aangeleverde informatie per 1 december 2021 [VERTROUWELIJK] leden, in 2020 waren dit er [VERTROUWELIJK].

3.2 Handelswijze onderneming

17. Op basis van de verzamelde informatie gedurende het onderzoek is de volgende handelswijze vastgesteld. Via de website www.mijnprivileges.nl kan de consument een zogenaamd Privileges lidmaatschap afsluiten. Op de website staat onder de link/button bovenaan de website 'privileges lidmaatschap - zo werkt het' het volgende:

*"Ieder jaar kun je met je Privileges lidmaatschap één Veilingaankoop doen met honderden euro's voordeel en meerdere Puzzel & Win prijzen winnen die ieder op zich honderden euro's waard zijn en één keer gratis PrijsVoordeel mijnen en daarmee voor weinig of niets de allerbeste games en producten van A-merken kopen op MijnPrivileges.nl [...]"*¹⁷

18. Op de website staat op dezelfde pagina het volgende over de hoogte van de contributie:

'Door de Contributie Korting Veilingen werd in februari voor het eerste lidmaatschapsjaar gemiddeld € 44,28 betaald in plaats van € 180. Zolang je onafgebroken lid blijft, betaal je ieder jaar daarna slechts € 120. Zelfs nadat je jezelf hebt aangemeld voor het Privileges lidmaatschap met een hele lage contributie kun je alsnog zonder opgave van reden binnen veertien dagen na aanmelding dit lidmaatschap ongedaan maken.'

19. De consument kan zich via de website www.mijnprivileges.nl registreren als lid. Het lidmaatschap biedt het lid de mogelijkheid om deel te nemen aan veilingen en kans te maken op prijzen door het oplossen van puzzels die via de website www.mijnprivileges.nl worden aangeboden.¹⁸

20. Op het lidmaatschap zijn volgens de website www.mijnprivileges.nl algemene voorwaarden van toepassing. Op de homepagina staat bovenaan een link/button 'info en uitleg'. Als men daar op klikt verschijnt een andere pagina met uitleg over het lidmaatschap. Op diezelfde pagina staat vervolgens een knop 'voorwaarden'. Via deze knop verschijnt een pagina met verschillende voorwaarden:

¹⁷ ACM/INT/432675.

¹⁸ ACM/UIT/574033 p. 6 en 7.



21. Uit artikel 6.2 van de Privileges lidmaatschap voorwaarden¹⁹ blijkt welke rechten een lid verwerft, dit zijn:
- a) één aankoop via de Veilingen doen; en
 - b) meerdere prijzen winnen via Puzzel & Win; en
 - c) één PrijsVoordeel mijnen op de PrijsVoordeel Veilingen, waarbij het verworven PrijsVoordeel Tegoed voor hem/haar geldig blijft zolang de Lidmaatschapsovereenkomst onafgebroken voortduurt.”
22. Naast deze omschreven diensten, kunnen leden extra voordeel behalen door nieuwe leden te werven waarvoor zij een financiële beloning ontvangen in de vorm van tegoeden die uitgegeven kunnen worden in de webshop, via de knop “winkelen”.
23. In de voorwaarden ‘Privileges Lidmaatschap’ staat onder meer het volgende over de lidmaatschapsovereenkomst, artikel 5:
- [...]
2. Indien een Privileges Lid zonder geldige opzegging van de Lidmaatschapsovereenkomst de Incasso van Contributie tegenwerkt, is het Privileges Lid een boete verschuldigd van driemaal de reguliere Contributie onverminderd het recht van Privileges op vergoeding van de geleden schade.
- [...]
5. Bij beëindiging/ontbinding van de Lidmaatschapsovereenkomst heeft het Privileges Lid nooit recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van betaalde Contributie.
24. In artikel 9 wordt de ‘duur en beëindiging’ van het lidmaatschap beschreven:

¹⁹ De voorwaarden heten ‘Voorwaarden Privileges Lidmaatschap’. Zie: ACM/INT/445183.

1. *De Lidmaatschapsovereenkomst wordt aangegaan voor een Jaartermijn (tenzij in een Speciaal Aanbod een andere termijn is genoemd) en vangt aan:
 - a) voor Lidmaatschapsovereenkomsten die zijn gesloten vóór de zestiende dag van een kalendermaand op de eerste dag van die maand, of
 - b) voor Lidmaatschapsovereenkomsten die zijn gesloten vanaf de zestiende dag van een kalendermaand op de eerste dag van de daarop volgende maand.*
2. *De Lidmaatschapsovereenkomst wordt na het verstrijken van een Jaartermijn (dan wel de afwijkende termijn die was genoemd in het Speciaal Aanbod) stilzwijgend verlengd met telkens een Jaartermijn tot wederopzegging.*
3. *Opzegging door het Privileges Lid is alleen geldig als het gebeurt via een ondertekende schriftelijke kennisgeving aan Privileges en daarbij een opzegtermijn van tenminste één maand tegen de einddatum van de lopende Jaartermijn in acht wordt genomen.*
4. *Privileges is gerechtigd de Lidmaatschapsovereenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien het Lid in overtreding is van artikel 5.1 en/of artikel 5.2.*
5. *In aanvulling op hetgeen overigens in deze Voorwaarden Privileges Lidmaatschap is bepaald, mag Privileges de Lidmaatschapsovereenkomst met onmiddellijke ingang beëindigen, indien
 - a) het Privileges Lid in verzuim is in de nakoming van een of meer van zijn of haar verplichtingen uit de Lidmaatschapsovereenkomst dan wel daaruit voortvloeiende overeenkomsten.
 - b) Voor het Privileges Lid de toepassing van schuldsanering is aangevraagd of zijn/haar faillissement is aangevraagd.*
6. *De Lidmaatschapsovereenkomst kan daarnaast door Privileges tussentijds beëindigd worden, na schriftelijke kennisgeving aan het Privileges Lid en met inachtneming van een opzegtermijn van minimaal zeven (7) dagen indien Privileges de aanbieder van diensten en producten op www.mijnprivileges.nl staakt.*
7. *In alle gevallen van opzegging en/of beëindiging van de Lidmaatschapsovereenkomst door wie en waarom ook, is Privileges niet schadeplichtig jegens het Privileges Lid en heeft het Privileges Lid ook geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van reeds betaalde Contributie.*
8. *In alle gevallen van opzegging en/of beëindiging van de Lidmaatschapsovereenkomst door wie en waarom ook, verliest het Privileges Lid onmiddellijk zijn/haar rechten op gewonnen prijzen, gemijnde producten en/of diensten uit de Veilingen, PrijsVoordeel Tegoed en welke andere aanspraak jegens Privileges dan ook, zonder recht op schadevergoeding en/of vergoeding van kosten of (al dan niet aan Privileges daarvoor) betaalde bedragen.*
9. *De aansprakelijkheid van Privileges is in alle gevallen (ongeacht of dit bij beëindiging is of gedurende de looptijd van de Lidmaatschapsovereenkomst en ongeacht de reden voor aansprakelijkheid) beperkt tot een bedrag € 100,- (honderd euro), waarbij Privileges nooit aansprakelijk is voor indirecte schade of gevolgschade, zoals bijvoorbeeld verlies of beschadiging van zaken en/of gegevens, derving van inkomsten, winst of omzet, gemiste besparingen of schade geleden door derden.²⁰*

4 Juridisch kader

4.1 Bevoegdheid ACM

²⁰ ACM/INT/441148.

25. De bepalingen betreffende oneerlijke bedingen zijn opgenomen in Afdeling 3 van Titel 1 van boek 6 (artikelen 231 en volgende) van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
26. De Wet oneerlijke handelspraktijken bevat bepalingen betreffende oneerlijke handelspraktijken opgenomen in afdeling 3A van Titel 3 van boek 6 (artikelen 193a en volgende) BW.
27. Op grond van artikel 2.2 van de Wet Handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc), gelezen in samenhang met onderdeel a van de bijlage van de Whc, is de ACM belast met de handhaving van deze bepalingen. De ACM is daarmee aangewezen om toezicht te houden op de naleving van artikelen 8.3 en 8.8 van de Whc.
28. De 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. Op de website www.mijnprivileges.nl, biedt Privilege consumenten diensten aan waardoor consumenten mee kunnen doen aan veilingen. De gedragingen en verkoopwijze via internet van Privilege 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.
29. Indien sprake is van een inbreuk op de bepalingen genoemd in bijlage a bij de Whc kan de ACM op grond van artikel 2.9 Whc een last onder dwangsom en/of bestuurlijke boete opleggen.

Algemene voorwaarden

30. Artikel 6:231 BW luidt:
"In deze afdeling wordt verstaan onder:
 - a. *algemene voorwaarden: een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd;*
 - b. *gebruiker: degene die algemene voorwaarden in een overeenkomst gebruikt;*
 - c. *wederpartij: degene die door ondertekening van een geschrift of op andere wijze de gelding van algemene voorwaarden heeft aanvaard."*
31. Privilege sluit overeenkomsten met consumenten. Op die overeenkomsten zijn algemene voorwaarden van toepassing. Privilege is gebruiker van deze algemene voorwaarden en de consument is de wederpartij.
32. Artikel 6:233 BW luidt:
"Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar
 - a. *indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden zijn tot stand gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij; of*
 - b. *indien de gebruiker aan de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de algemene voorwaarden kennis te nemen."*
33. Dit artikel bepaalt onder meer dat een beding in de algemene voorwaarden dat onredelijk bezwarend is voor de wederpartij, vernietigbaar is.
34. Artikel 6:236, sub j en o, BW luidt:

“Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt als onredelijk bezwarend aangemerkt een in de algemene voorwaarden voorkomend beding

[..]

j. dat in geval van een overeenkomst tot het geregeld afleveren van zaken, elektriciteit, warmte en koude daaronder begrepen en dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften niet daaronder begrepen, of tot het geregeld doen van verrichtingen, leidt tot stilzwijgende verlenging of vernieuwing in een overeenkomst voor bepaalde duur, dan wel tot een stilzwijgende voortzetting in een overeenkomst voor onbepaalde duur zonder dat de wederpartij de bevoegdheid heeft om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste een maand;

[..]

o. dat de bevoegdheid van de wederpartij om de overeenkomst, die mondeling, schriftelijk of langs elektronische weg tot stand is gekomen, op een overeenkomstige wijze op te zeggen, uitsluit of beperkt;

[..]”

35. In bovengenoemd artikel 6:236 BW staat een lijst met bepalingen die onredelijk bezwarend zijn en in relatie tot artikel 6:233 BW vernietigbaar zijn.

Oneerlijke handelspraktijken

36. Artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder a t/m f, BW luidt:

“1. In deze afdeling wordt verstaan onder:

a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;

c. product: goed, elektriciteit daaronder begrepen, of dienst;

d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;

e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;

f. professionele toewijding: normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken;”

37. Artikel 6:193h, eerste lid BW luidt:

1. Een handelspraktijk is in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden in aanmerking genomen, agressief indien door intimidatie, dwang, waaronder het gebruik van lichamelijk geweld, of ongepaste beïnvloeding, de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk wordt beperkt of kan worden beperkt

waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

2. Bij de bepaling of een handelspraktijk agressief is, wordt rekening gehouden met:

- a. het tijdstip, de plaats, de aard en de vasthoudendheid die bij de handelspraktijk wordt gedemonstreerd;*
- b. het gebruik van dreigende gedragingen of dreigende of grove taal;*
- c. het uitbuiten door de handelaar van bepaalde tegenslagen of omstandigheden die zo ernstig zijn dat zij het beoordelingsvermogen van de consument kunnen beperken, hetgeen de handelaar bekend is, met het oogmerk het besluit van de consument met betrekking tot het product te beïnvloeden;*
- d. bezwarende of disproportionele niet-contractuele belemmeringen die door de handelaar zijn opgelegd ten aanzien van een consument die zijn rechten uit de overeenkomst wenst uit te oefenen waaronder het recht om de overeenkomst te beëindigen of een ander product te kiezen;*
- e. het dreigen met maatregelen die wettelijk niet kunnen worden genomen.*

5 Beoordeling

- 38. Privilege is een rechtspersoon en handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf. Zij biedt een lidmaatschap aan waarmee zij producten en diensten levert door middel van haar website www.mijnprivileges.nl. Daarmee voert zij een handelspraktijk zoals bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder d, BW.
- 39. Privilege sluit als gebruiker van algemene voorwaarden overeenkomsten met natuurlijke personen zoals gedefinieerd in artikel 6:231 BW. Indien is voldaan aan de ter handstelling van de voorwaarden die volgt uit artikel 6:234 BW, zijn de algemene voorwaarden van toepassing op de overeenkomst. Consumenten kunnen op de website www.mijnprivileges.nl een lidmaatschap afsluiten. Dit doen zij door zich te laten registreren als lid om vervolgens in te kunnen loggen op de website. Het lid betaalt de contributie voor een jaartermijn vooruit en kan daarmee gedurende dat jaar gebruik maken van onder andere veilingen die op de website staan. De ACM is van oordeel dat het lidmaatschap van Privilege en alles wat daarmee gepaard gaat qua arbeid dat verricht wordt (waaronder het organiseren en plaatsen van veilingen) ten behoeve van het lid, kwalificeert als het geregeld doen van verrichtingen, zoals bedoeld in artikel 6:236, aanhef en onder j, BW.

5.1 Beperking opzeggingsmogelijkheden en stilzwijgende verlenging van een jaar

- 40. Een van de voorwaarden (artikel 9 van de 'Voorwaarden Privileges Lidmaatschap') die Privilege hanteert, ziet erop dat het lidmaatschap na het verstrijken van de eerste contractperiode van een jaar, stilzwijgend verlengd wordt met telkens een jaar tot wederopzegging. Opzegging van het lidmaatschap is volgens de voorwaarden alleen geldig als dat gebeurt via een ondertekende schriftelijke kennisgeving aan Privilege en daarbij een opzegtermijn van ten minste één maand tegen de einddatum van de lopende jaar termijn in acht wordt genomen. Daarnaast bepaalt lid 7 van datzelfde artikel dat in alle gevallen van opzegging of beëindiging van het lidmaatschap door wie en waarom ook, Privilege niet schadelijk is en heeft het lid geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling van reeds betaalde contributie. Zie ook randnummer 24.
- 41. Uit meldingen komt naar voren dat consumenten het lidmaatschap niet elektronisch kunnen opzeggen, terwijl zij het lidmaatschap wel elektronisch zijn aangegaan. En dat zij na opzegging na het eerste contractjaar gehouden worden aan betaling van de contributie voor opnieuw een jaartermijn.

42. Consumentenverklaringen bevestigen dit beeld.²¹ Als consumenten telefonisch contact opnemen met Privilege om het lidmaatschap op te zeggen, wordt hen verteld dat de opzegging alleen schriftelijk met ondertekening kan worden gedaan. Daarnaast wordt door Privilege in haar brieven aan consumenten gemeld dat de consument eerst een jaar lang geen gebruik mag maken van de diensten, alvorens het lidmaatschap beëindigd kan worden. In de praktijk komt het er op neer dat de consument na het eerste contract wel kan opzeggen maar nog een jaar vast zit aan betaling van de contributie, zonder gebruik te mogen maken van het lidmaatschap. Gebruikt de consument het lidmaatschap toch tijdens die periode? Dan is de consument verplicht het lidmaatschap nog een jaar aan te houden en vervalt de opzegging.²²
43. Uit de informatie die door Privilege is gestuurd naar aanleiding van de informatievordering²³ komt naar voren dat Privilege artikel 9.4²⁴ heeft verwijderd per 1 januari 2020. Verder heeft Privilege tijdens het gesprek aangegeven dat na verwijdering van dit artikel geen brieven meer werden gestuurd aan consumenten waarin verwezen werd naar artikel 9.4. Uit consumentenverklaringen²⁵ blijkt iets anders. De ACM heeft dergelijke brieven ontvangen die gedateerd zijn na 1 januari 2020 en wel laatstelijk in mei 2021.²⁶ Het is naar het oordeel van de ACM daarom aannemelijk dat deze werkwijze per 1 januari 2020 niet is beëindigd.
44. Uit de verklaringen komt ook naar voren dat consumenten veel moeite moeten doen om uiteindelijk het abonnement toch eerder beëindigd te krijgen of de opzegging alsnog verwerkt te krijgen, nadat zij eerder hebben opgezegd. Zij schrijven een (aan)getekende brief, schakelen hun rechtsbijstandverzekering in, of zoeken de publiciteit.²⁷ In die gevallen lijkt Privilege mee te bewegen, uiteindelijk toch af te wijken van haar initiële standpunt en de opzegging alsnog te verwerken.
45. Privilege heeft tijdens het gesprek met de ACM op bovenstaande punten aangegeven dat Privilege niet te vergelijken is met een abonnement op een sportschool of tijdschrift, zij levert niet regelmatig zaken en diensten. Een Privilege lid betaalt jaarlijks contributie voor het recht om dat jaar gebruik te kunnen maken van de veilingen op de website. Maakt het lid geen gebruik van veilingen? Dan ontvangt het lid ook niets. Vandaar dat er geen sprake kan zijn van het geregeld leveren van diensten of producten, aldus Privilege. Opzegging via e-mail wordt volgens Privilege ook geaccepteerd. Leden kunnen een e-mailadres vinden in de lidmaatschapsomgeving op de website. Het lid moet zich dan wel kunnen identificeren vanwege fraudegevoeligheid.
46. De reden dat er geen contributie wordt terugbetaald in geval van tussentijdse opzegging, is om de andere leden te beschermen, stelt Privilege. Alle leden beginnen gezamenlijk aan een jaartermijn. Als veel leden in de eerste maand van het jaar een product kopen en daarna opzeggen, blijft er niets meer over voor de resterende leden. Privilege geeft aan dat leden gezamenlijk lid zijn voor één jaar, zodat alle leden gelijke kansen hebben om tegen dezelfde voorwaarden een aankoop te doen op een veiling.

Conclusie overtreding beperking opzegmogelijkheden; opzeggen op dezelfde wijze waarop het lidmaatschap is aangegaan

²¹ ACM/INT/432907, ACM/UIT/560706, ACM/UIT/570329, ACM/UIT/570339, ACM/UIT/560696.

²² ACM/IN/637479, ACM/IN/641999, ACM/IN/639489 (2), ACM/UIT/570339 (4), ACM/IN/642043.

²³ ACM/IN/685048, bijlage 2, p. 4.

²⁴ De tekst van deze bepaling betrof: 'Door een aankoop op de Veilingen of gebruik van PrijsVoordeel Tegoed kan de lidmaatschapsovereenkomst in de betreffende Jaartermijn niet opgezegd worden en wordt een reeds gedane opzegging erdoor ongedaan gemaakt.'

²⁵ ACM/INT/432907, ACM/UIT/570329, ACM/UIT/560696, ACM/UIT/560706, ACM/UIT/570339.

²⁶ ACM/IN/637479, ACM/IN/641999, ACM/IN/639489 (2), ACM/UIT/570339 (4), ACM/IN/642043.

²⁷ ACM/UIT/560696, ACM/INT/432907, ACM/UIT/570329.

47. Op grond van artikel 6:236, aanhef en onder o, BW is bepaald dat het in de algemene voorwaarden beperken of uitsluiten van de bevoegdheid tot opzegging van een overeenkomst die elektronisch wordt aangegaan, zoals het eisen van een ondertekende opzegbrief, als onredelijk bezwarend wordt aangemerkt. Privilege vereist een ondertekende schriftelijk kennisgeving, aldus artikel 9.3 van de algemene voorwaarden (Voorwaarden Privileges Lidmaatschap, 'duur en beëindiging'), terwijl de overeenkomst elektronisch wordt aangegaan. Door dit beding op te nemen in de algemene voorwaarden hanteert Privilege een onredelijk bezwarend beding en handelt zij in strijd met artikel 8.3 Whc.

Conclusie overtreding stilzwijgende verlenging

48. Op grond van artikel 6:236, aanhef en onder j, BW geldt dat het opnemen van een stilzwijgende verlenging voor bepaalde duur in de algemene voorwaarden als onredelijk bezwarend wordt beschouwd indien de consument hierbij geen mogelijkheid heeft om de overeenkomst te beëindigen met in achtneming van een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Privilege bepaalt in artikel 9.2 van de algemene voorwaarden dat de overeenkomst met één jaar stilzwijgend wordt verlengd na het eerste contractjaar. In het derde lid van artikel 9 van de Voorwaarden Privileges Lidmaatschap wordt aangegeven dat de opzegging tenminste één maand tegen de einddatum van de lopende jaartermijn in acht moet worden genomen. Door dit beding op te nemen in de algemene voorwaarden hanteert zij een onredelijk bezwarend beding en handelt zij in strijd met artikel 8.3 Whc.

5.2 Boeteclausule in algemene voorwaarden

49. In de Voorwaarden Privileges Lidmaatschap, artikel 5.2, staat beschreven dat als het lid ongeldig opzegt en de incasso van de contributie tegenwerkt, zij een boete verschuldigd is van driemaal de reguliere contributie onverminderd het recht van Privilege op vergoeding van de geleden schade. Zie in dit kader ook randnummer 23. Uitgaande van de huidige prijs van het lidmaatschap komt dit neer op (minimaal) 495 euro boete. Dit betekent in de praktijk dat de consument die na het eerste contractjaar gebruik wil maken van zijn wettelijk recht om de overeenkomst met een maand opzegtermijn te beëindigen, daarin ten zwaarste beperkt wordt.
50. Het is onduidelijk wat Privilege precies bedoelt met een 'ongeldige opzegging'. In de voorwaarden of in aanvullende informatie op de website wordt verder ook geen definitie gegeven van wat een ongeldige opzegging precies inhoudt. Uit de praktijk komt naar voren dat Privilege in ieder geval een opzegging binnen de vermeende stilzwijgende verlenging van een jaar, ziet als ongeldige opzegging. Dit volgt uit de consumentenmeldingen bij ACM ConsuWijzer en consumentenverklaringen die de ACM heeft afgenomen.
51. Het hanteren van een dergelijke boeteclausule op zichzelf is onredelijk bezwarend omdat Privilege volgens artikel 6:236, aanhef en onder j, BW de consument na het verstrijken van de eerste contractperiode, slechts kan binden aan een maand opzegtermijn na omzetting van het contract voor bepaalde of onbepaalde tijd, zie ook randnummer 48. Door een dergelijke boeteclausule te hanteren in de algemene voorwaarden, beperkt Privilege de consument ernstig in haar mogelijkheden om gebruik te maken van haar wettelijk recht om na verlenging het contract op te zeggen met een maand opzegtermijn. Als de consument met een maand opzegtermijn zou kunnen opzeggen, kost dit hem hooguit een maand contributie (gebaseerd op een verrekening van de vooruitbetaalde jaartermijn). Dit staat geenszins in verhouding tot de boete van 495 euro die Privilege oplegt indien naar haar mening de opzegging ongeldig is. De consument bevindt zich niet

in de positie om met de professionele gebruiker van de algemene voorwaarden (Privilege) te onderhandelen over de inhoud van die algemene voorwaarden. Een beding in de overeenkomst (zoals algemene voorwaarden), waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, wordt als oneerlijk beschouwd indien dit beding het evenwicht tussen de rechten en de verplichtingen van partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort.

52. Op de bij de Richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (93/13/EEG) gevoegde 'indicatieve lijst' is in onderdeel e opgenomen een beding dat tot doel of tot gevolg heeft: 'de consument die zijn verbintenissen niet nakomt, een onevenredig hoge schadevergoeding op te leggen'. De boeteclausule uit artikel 5.2 van de algemene voorwaarden van het Privileges lidmaatschap kwalificeert zich als een dergelijk beding. Het feit dat dit beding op de indicatieve lijst staat geeft een duidelijke indicatie van het oneerlijk zijn van het beding.

Conclusie overtreding oneerlijk beding

53. Het is onredelijk bezwarend om, gelet op deze omstandigheden van het geval en de verhoudingen tussen partijen, een dergelijke boeteclausule als voorwaarde te hanteren. De ACM is van oordeel dat artikel 5.2 van de algemene voorwaarden van het Privileges Lidmaatschap een onredelijk beding is in de zin van artikel 6:233 BW.

5.3 Brieven versturen als pressiemiddel

54. Consumenten hebben verklaard dat zij na opzegging van het lidmaatschap, brieven hebben ontvangen met daarin de mededeling dat de opzegging niet wordt gehonoreerd. In de brieven staat dat zij een boete riskeren als zij de opzegging niet annuleren. Als de opzegging geannuleerd wordt, zit de consument alsnog vast aan een abonnement van opnieuw een jaar. Werkt de consument de betaling voor de verlenging tegen, dan is de consument de boete uit artikel 5.2 van de Voorwaarden Privileges Lidmaatschap 'De lidmaatschapsovereenkomst', verschuldigd, zo staat in de brief.²⁸

55. In de brieven die Privilege aan consumenten heeft gestuurd staat onder meer:

[...] "Indien u de incasso van uw contributie voor de verlenging van uw lidmaatschap zou tegenwerken bent u op grond van artikel 5.2 van de Voorwaarden Privileges Lidmaatschap een boete verschuldigd van euro 495. Waarom zou u een boete riskeren door uw opzegging niet te annuleren terwijl u al ervaren heeft meer voordeel te kunnen behalen dan u aan contributie betaalt en ieder jaar weer honderden euro's voordeel kunt realiseren?" [...].²⁹

56. Uit een consumentenverklaring komt naar voren dat een consument denkt dat hij een risico loopt als hij de vordering zou betwisten. Daarom laat hij het er maar bij zitten.³⁰ Ook andere consumenten hebben om deze reden het lidmaatschap van Privilege langer aangehouden.³¹ De ACM acht het zeer waarschijnlijk dat de gemiddelde consument in de veronderstelling is dat hij geen rechten heeft als er door Privilege geschermd wordt met de algemene voorwaarden en daarbij een boete riskeert. De consument zal daarom geneigd zijn de (ontercchte) vordering toch maar te betalen, zeker omdat er gedreigd wordt met een hoge boete. De hoogte van de boete heeft een groot afschrikwekkend effect, ongeacht of Privilege daadwerkelijk tot incasseren van de boete overgaat.

²⁸ ACM/IN/637479, ACM/IN/641999, ACM/IN/639489, ACM/UIT/570339 en ACM/IN/642043.

²⁹ Zie bijvoorbeeld ACM/IN/641999, bijlage 20210803_095957.jpg.pdf.

³⁰ ACM/INT/432907.

³¹ ACM/UIT/560706 en ACM/UIT/570339.

57. De consument wordt door deze handelspraktijk, waarbij sprake is van ongepaste beïnvloeding en intimidatie via brieven, in zijn keuzevrijheid of vrijheid van zijn handelen aanzienlijk beperkt of kan hierdoor worden beperkt. Doordat Privilege zich in haar brieven beroept op de boeteclausule uit de algemene voorwaarden en schermt met het feit dat de consument deze boete verschuldigd zou zijn indien de consument de opzegging niet annuleert, kan de gemiddelde consument een ander besluit over de overeenkomst nemen, of had hij een ander besluit over de overeenkomst kunnen nemen.
58. Uit de aangeleverde informatie naar aanleiding van de informatievordering³² blijkt dat [VERTROUWELIJK] leden hun contributie hebben gestorneerd zonder opzegging. Privilege heeft tijdens het gesprek met de ACM aangegeven dat zij in het verleden brieven stuurde naar deze groep consumenten om hen ervan te overtuigen om alsnog te betalen. De bepaling in de algemene voorwaarden heeft preventie als doel. Privilege geeft zelf aan dat zij betaling van de boete niet kan afdwingen, omdat een gerechtelijke procedure kostbaar is. Zij is gestopt met het versturen van deze brieven sinds de bepaling van artikel 9.4 is verwijderd. Volgens de informatie die gestuurd is naar aanleiding van de informatievordering zou dit per 1 januari 2020 gebeurd zijn. De ACM heeft echter dergelijke brieven ontvangen die gedateerd zijn na 1 januari 2020 en wel laatstelijk van mei 2021.³³

Conclusie oneerlijke handelspraktijk

59. Zoals in randnummer 49 en verder wordt beschreven kwalificeert het beding als onredelijk bezwarend. Het feit dat Privilege een dergelijk beding op deze wijze inzet als pressiemiddel om de consument ook nog eens te houden aan een vermeende stilzwijgende verlenging van het lidmaatschap, maakt dat de ACM deze werkwijze als agressief beschouwt.
60. De wijze waarop Privilege via deze brieven haar leden onder druk zet om consumenten langer vast te houden aan een abonnement waar zij eerder van af hadden willen komen, kwalificeert zich als agressieve handelspraktijk in de zin van artikel 6:193h, eerste lid, BW.

6 Conclusie

61. De ACM concludeert op grond van haar bevindingen dat Privilege in strijd met artikel 8.3 en 8.8 Whc handelt door drie onredelijk bezwarende bedingen op te nemen in haar algemene voorwaarden en als pressiemiddel brieven stuurt aan consumenten om opzeggingen ongedaan te maken.
62. In artikel 9.3 van de algemene voorwaarden is bepaald dat opzeggen alleen via een schriftelijke kennisgeving kan, terwijl de consument wel elektronisch een abonnement kan sluiten. Dit artikel van de algemene voorwaarden kan, op grond van artikel 6:236, aanhef en onder o, BW als onredelijk bezwarend worden aangemerkt en is daardoor vernietigbaar.
63. Privilege bepaalt in artikel 9.2 van de algemene voorwaarden dat een overeenkomst stilzwijgend met één jaar wordt verlengd na het verstrijken van de jaartermijn zonder dat de consument tussentijds de overeenkomst kan opzeggen en beëindigen. Door dit beding op te nemen en te gebruiken hanteert Privilege een onredelijk bezwarend beding in de zin van artikel 6:236, onder j, BW en is daardoor vernietigbaar.
64. Daarnaast hanteert Privilege een beding in de algemene voorwaarden, artikel 5.2, waarin staat dat consumenten een boete verschuldigd zijn als zij het lidmaatschap ongeldig opzeggen en betaling

³² ACM/IN/685048, bijlage 1.

³³ ACM/IN/637479, ACM/IN/641999, ACM/IN/639489 (2), ACM/UIT/570339 (4), ACM/IN/642043.

van de stilzwijgende verlenging van het lidmaatschap tegenwerken. Deze boete bedraagt driemaal de reguliere contributie, onverminderd het recht van Privilege op vergoeding van de geleden schade. Dit beding is naar het oordeel van de ACM onredelijk bezwarend, in de zin van artikel 6:233 BW en daarmee vernietigbaar.

65. Privilege stuurt brieven naar consumenten die volgens haar zeggen ongeldig hebben opgezegd en dreigt daarin met extra kosten met als grondslag de boeteclausule die in de algemene voorwaarden staat. Naar het oordeel van de ACM levert dit een agressieve handelspraktijk op in de zin van artikel 6:193h, eerste lid, BW.

7 Zienswijze

66. Op 16 februari 2022 heeft de ACM het voornemen om een last onder dwangsom op te leggen aan Privilege per post³⁴ en per e-mail³⁵ gestuurd.
67. Privilege heeft de gelegenheid gekregen een zienswijze in te dienen. Voor een schriftelijke zienswijze kreeg Privilege de tijd tot en met 25 februari 2022. Indien Privilege gebruik wilde maken van de mogelijkheid om mondeling een zienswijze te geven, dan diende Privilege dit uiterlijk 25 februari 2022 kenbaar te maken.
68. Op 18 februari 2022 stuurt de gemachtigde een reactie op het voornemen.³⁶ Hierbij wordt om uitstel gevraagd om de zienswijze in te dienen.
69. Op 25 februari 2022 reageert de ACM via een brief op het verzoek om uitstel.³⁷ Het uitstel wordt door de ACM verleend, de zienswijze dient uiterlijk 14 maart 2022 ingediend te zijn.
70. Op 14 maart 2022 heeft de ACM de zienswijze van Privilege via de gemachtigde per e-mail ontvangen.³⁸

7.1 Zienswijze Privilege

71. Privilege geeft aan dat de vermeende overtredingen worden onderbouwd door vermeende meldingen. De vermeende meldingen van consumenten als onderbouwing van deze overtredingen kunnen dan ook uitsluitend afkomstig zijn van leden die hun lidmaatschap hebben opgezegd na verlenging van hun initiële lidmaatschapsperiode van één jaar. Zonder verificatie door Privilege van de vermeende meldingen, kunnen deze meldingen niet als onderbouwing van de vermeende overtredingen dienen.
72. Uit de aangeleverde informatie³⁹ van Privilege, blijkt dat [VERTROUWELIJK] leden het lidmaatschap hebben opgezegd in de afgelopen twee jaar. Privilege stelt dat niet valt in te zien hoe deze zeer beperkte groep consumenten past binnen de bevoegdheid van de ACM om de collectieve belangen van consumenten te beschermen.

³⁴ Kenmerk ACM/UIT/571486.

³⁵ Kenmerk ACM/UIT/572022.

³⁶ Kenmerk ACM/IN/678068.

³⁷ Kenmerk ACM/UIT/572494.

³⁸ Kenmerk ACM/IN/682281.

³⁹ Kenmerk ACM/IN/685048, bijlage 1.

73. Privilege betwist zowel het bestaan van de vermeende meldingen van leden als de conclusies van de ACM over vermeende overtredingen op grond van deze meldingen.
74. Privilege stelt dat de ACM uitspraken doet over de wijze waarop Privilege haar algemene voorwaarden in de praktijk invult zonder hiervoor enig bewijs te leveren. Verder geeft zij aan dat de ACM een onjuiste uitleg geeft van de algemene voorwaarden van Privilege. Privilege betwist dan ook zowel de uitspraken van de ACM over de toepassing van deze artikelen in de praktijk door Privilege als de uitleg van deze artikelen door de ACM.
75. Privilege meldt dat het lidmaatschap per e-mail kan worden opgezegd en dat dit ook gebeurt. Privilege zal eventuele onduidelijkheden in artikel 9.3 van haar algemene voorwaarden wegnemen, zodat zonder meer duidelijk is dat ook per e-mail kan worden opgezegd. Dit impliceert geen erkenning van de vermeende overtreding.
76. Privilege geeft aanvullende informatie over de opzegging van het Privileges Lidmaatschap. Door de vooruitbetaling van de contributie aan het begin van het lidmaatschapsjaar, verkrijgt een lid voor het betreffende lidmaatschapsjaar rechten, zoals het recht om één Veilingaankoop te doen en om één keer PrijsVoordeel te mijnen en met het PrijsVoordeelTegoed voor weinig of niets games en producten van A-merken op MijnPrivileges.nl te kopen. Van de verkregen rechten kan een lid het gehele lidmaatschapsjaar gebruikmaken, ongeacht of een lid opgezegd heeft en wanneer de opzegging heeft plaatsgevonden. Het lidmaatschap kan op ieder willekeurig moment worden opgezegd met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Een opzegging houdt in dat een lid geen contributie zal betalen voor een nieuw lidmaatschapsjaar en geen rechten als lid zal verkrijgen. Om de leden gelijkwaardig van hun rechten gebruik te kunnen laten maken, beëindigt een opzegging niet tussentijds het gebruik van de rechten in een lidmaatschapsjaar en vindt geen gedeeltelijke restitutie van de contributie door een opzegging plaats.
77. Verder stelt Privilege dat artikel 6:236, aanhef en onder j, BW niet van toepassing is op het Privileges lidmaatschap, omdat geen sprake is van "overeenkomsten tot het geregeld afleveren van zaken of tot het geregeld doen van verrichtingen". Eenieder heeft toegang tot www.mijnprivileges.nl. Alleen leden kunnen op www.mijnprivileges.nl van hun lidmaatschapsrechten gebruik maken, bijvoorbeeld door een Veilingaankoop te doen of PrijsVoordeel te mijnen en met het PrijsVoordeelTegoed games en producten van A-merken kopen. Als een lid van één van zijn lidmaatschapsrechten gebruik maakt, komt er een separate (koop)overeenkomst met Privilege tot stand en levert Privilege (na betaling) aan het lid het betreffende product of de betreffende dienst op grond van deze (koop)overeenkomst. Door het lidmaatschap zelf worden geen zaken geregeld afgeleverd noch worden geregeld verrichtingen gedaan door Privilege.
78. Privilege ziet derhalve geen aanleiding om artikel 9.2 van haar algemene voorwaarden op dit punt aan te passen. Privilege betwist ook de stelling van de ACM dat er geen rechtsgeldige verlenging van het lidmaatschap tot stand komt.
79. Privilege betwist dat de boeteclausule ex artikel 5.2 van de algemene voorwaarden een onredelijk bezwarend beding ex artikel 6:233 onder a BW is. De ACM verstrekt geen onderbouwing hiervoor, terwijl zij aangeeft dat moet worden "gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijdse kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval". Uit niets blijkt dat de ACM deze toets heeft uitgevoerd, aldus Privilege.
80. De ACM bewijst niet dat Privilege zich schuldig zou maken aan een agressieve handelspraktijk ex artikel 6:193h BW. Verder onderbouwt zij niet dat het toepassen van een boeteclausule bij het niet

nakomen van contractuele verplichtingen als een agressieve handelspraktijk kwalificeert. Privilege betwist dit.

81. Privilege ziet derhalve geen aanleiding om artikel 5.2 van haar algemene voorwaarden op dit punt aan te passen.

8 Reactie op zienswijze

Consumentenmeldingen

82. De meldingen van consumenten en de afgenomen consumentenverklaringen maken deel uit van het dossier en worden aan Privilege verstrekt, zoals gebruikelijk in de procedure van een last onder dwangsom. Het dossier wordt niet verstrekt bij het versturen van een voornemen van een last onder dwangsom, wel bij het besluit tot oplegging van de last onder dwangsom indien bezwaar wordt aangetekend of een voorlopige voorziening wordt ingediend. Privilege is daarmee in staat om de meldingen in te zien en verklaringen te verifiëren.

Collectieve belangen van consumenten

83. Zoals in randnummer 28 staat beschreven is de ACM van oordeel dat het hier gaat om schending van collectieve belangen. Daaraan voegt de ACM toe dat het hanteren van algemene voorwaarden op zichzelf al een collectief karakter heeft. De algemene voorwaarden worden gebruikt voor alle overeenkomsten die Privilege sluit met haar leden. Privilege stelt dat het aantal opzeggevallen in twee jaar een zeer gering aantal betreft. De ACM benadrukt dat het hanteren van onredelijk bezwarende bedingen niet enkel betrekking heeft op consumenten die daadwerkelijk hebben opgezegd. Het is in casu aannemelijk dat leden juist vanwege de onredelijk bezwarende bedingen in de algemene voorwaarden of vanwege de brieven die na de opzegging zijn verstuurd niet hebben opgezegd, hun opzegging hebben geannuleerd of dachten te laat te zijn met opzeggen en daarom het lidmaatschap langer hebben aangehouden.

Ontbreken van bewijs over de wijze van opzegging in de praktijk en onjuiste uitleg van de algemene voorwaarden

84. Uit de meldingen die de ACM heeft ontvangen, de algemene voorwaarden en de consumentenverklaringen komt naar voren wat de werkwijze is van Privilege aangaande het opzegbeleid. Hiervoor verwijst de ACM naar de beschrijving van de handelswijze in Hoofdstuk 3 en de beoordeling ervan in Hoofdstuk 5.

Elektronisch opzeggen

85. De bepaling in artikel 9.3 van de algemene voorwaarden is ten tijde van het opstellen van deze last onder dwangsom nog niet aangepast. Vandaar dat deze maatregel ook wordt opgenomen in Hoofdstuk 9 van dit besluit. Privilege krijgt een aanpassingstermijn waarbinnen deze bepaling aangepast kan worden, alvorens zij de last op dit punt zou kunnen verbeuren.

Hoe de opzegging werkt

86. De ACM is van mening dat de uitleg van Privilege over het opzegbeleid neerkomt op een stilzwijgende verlenging van bepaalde tijd (een nieuwe jaartermijn), zonder dat de consument kan opzeggen met inachtneming van een maand opzegtermijn. Het is de bedoeling dat, na inachtneming van een maand opzegtermijn, het lidmaatschap eindigt. Privilege stelt dat de consument te allen tijde kan opzeggen, maar houdt de consument wel aan de reeds betaalde contributie van de jaartermijn en de consument behoudt het recht om gebruik te maken van het lidmaatschap voor de resterende periode van dat jaar. De opzegging is hier feitelijk een wassen neus; de consument krijgt zijn vooruitbetaalde geld niet terug en het lidmaatschap loopt door tot einde van het contributiejaar.

Privilege stelt zich op het standpunt dat zij er op deze manier voor zorgt dat de leden gelijkwaardig van hun rechten gebruik kunnen maken, daarom beëindigt een opzegging niet tussentijds het gebruik van de rechten in een lidmaatschapsjaar en vindt geen gedeeltelijke restitutie van de contributie door een opzegging plaats. De ACM stelt dat Privilege er zelf voor kiest om een dergelijk businessmodel te hanteren maar dat dit niet als gevolg mag hebben dat consumenten hierdoor beperkt worden in hun recht om het contract tussentijds te beëindigen via opzegging, in geval van verlenging.

Geregeld verrichten van diensten of leveren van zaken

87. De ACM is van oordeel dat Privilege geregeld diensten verricht en dus de bepaling van art. 6:236, aanhef en onder j, BW van toepassing is. De ACM baseert haar standpunt op het volgende.

88. Een dienst is arbeid die men ten behoeve van anderen verricht. Een dienst wordt ook wel omschreven als een economische activiteit, anders dan in loondienst, die gewoonlijk tegen vergoeding geschiedt.⁴⁰

89. In het uittreksel van de Kamer van Koophandel van Privilege staat bij de omschrijving van werkzaamheden aangegeven dat: *“De vennootschap stelt zich ten doel de behoeften van haar leden op de meest efficiënte en voordelige wijze te bevredigen, door derden te bewegen hun producten en diensten, zowel bestaande als speciaal voor de vennootschap ontwikkelde, tegen de gunstige voorwaarden in de markt aan haar leden aan te bieden”*. Zie ook randnummer 16.

90. Hieruit volgt dat Privilege arbeid verricht ten behoeve van haar leden. Zij doet dit niet eenmalig maar geregeld, in de vorm van een lidmaatschap dat minimaal een jaartermijn duurt. De consument kan met het lidmaatschap gedurende het jaar geregeld gebruik maken van deze diensten die het lidmaatschap biedt tegen betaling van contributie. Zij kan in de jaartermijn te allen tijde gebruik maken van het platform dat Privilege voor haar heeft ontwikkeld en gebouwd waar veilingen worden aangeboden. Privilege biedt niet eenmalig het recht op toegang tot veilingen, zij faciliteert dit gedurende de gehele looptijd van het lidmaatschap. Zij beweegt derden om hun producten en diensten tegen gunstige voorwaarden aan haar leden aan te bieden op de door haar ingerichte website daarvoor. Leden moeten zich registreren en kunnen, indien ingelogd, meedoen aan bepaalde veilingen. Dat een dergelijk registratiesysteem is opgezet en wordt onderhouden, met daarbij het systeem van een lidmaatschap waarbij opzegging vereist is, behelst het geregeld verrichten van diensten. Er is tevens sprake van een klantenservice waar leden gedurende de gehele lidmaatschapsperiode gebruik van kunnen maken. De ACM betwist niet dat de aankoop van een product via een veiling een afzonderlijke koopovereenkomst kan opleveren, het gaat hier om het lidmaatschap en de diensten die Privilege daaromtrent geregeld verricht ten behoeve van de consument die daarvoor contributie betaalt.

Ontbreken van onderbouwing onredelijk beding met betrekking tot de boeteclausule

91. De ACM heeft deze onderbouwing gegeven vanaf randnummer 49.

Ontbreken van onderbouwing agressieve handelspraktijk

92. Vanaf randnummer 54 wordt dit door de ACM onderbouwd. Niet is vast komen te staan dat deze handelspraktijk per 1 januari 2021, zoals Privilege eerder heeft aangegeven, is gestaakt. Dit komt naar voren uit de consumentenverklaringen en brieven die consumenten aan de ACM hebben verstrekt.

⁴⁰ Artikel 4 lid 1, RICHTLIJN 2006/123/EG VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 12 december 2006, betreffende diensten op de interne markt.

9 Maatregelen

93. Privilege dient de overtredingen van 8.3 Whc jo. artikel 6:236, aanhef en onder j en o, BW, artikel 6:233 BW en 8.8 Whc jo. artikel 6:193h, eerste lid BW te beëindigen en beëindigd te houden.

Privilege kan dat doen door:

- Artikelen 5.2, 9.2 en 9.3 in de algemene voorwaarden van het Privileges Lidmaatschap te verwijderen of zodanig aan te passen dat ze geen onredelijk bezwarende bedingen meer bevatten.

Dit kan Privilege bijvoorbeeld doen door in de algemene voorwaarden te vermelden dat opzeggen mogelijk is op dezelfde wijze als waarop de overeenkomst tot stand is gebracht en daar geen beperkende voorwaarden aan te verbinden. Dit betekent dat de consument een elektronisch aangegaan abonnement ook elektronisch kan opzeggen.

En in de algemene voorwaarden te vermelden dat indien het lidmaatschap stilzwijgend wordt verlengd, de opzegtermijn maximaal één maand bedraagt. Het moment van opzeggen kan niet worden beperkt.

- Informatie te geven, bijvoorbeeld via haar website op een duidelijke plek en begrijpelijke tekst over het opzeggen van het Privileges Lidmaatschap.
Dit kan bijvoorbeeld met een verwijzing naar een e-mailadres en/of een elektronisch opzegformulier. Hierbij mogen geen drempels worden opgeworpen, zoals de voorwaarde stellen dat dit alleen mogelijk is via een ondertekende opzegbrief.
- Te stoppen met het innen van of dreigen met, op welke wijze dan ook, de boete uit de boeteclausule van artikel 5.2 uit de algemene voorwaarden.

[VERTROUWELIJK] Privilege moet de gewijzigde algemene voorwaarden toezenden aan consumenten die een lopend lidmaatschap hebben.

94. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Privilege een last onder dwangsom op die uiterlijk 19 juli 2022 moet zijn uitgevoerd. In geval Privilege op die datum de overtredingen nog niet volledig heeft beëindigd verbeurt zij een dwangsom van 15.000 euro per week met een maximum van 240.000 euro.

95. De hoogte van de dwangsom is gerelateerd aan de overtredingen en de aard van deze overtredingen. De ACM gaat er vanuit dat de hoogte van de dwangsom voor Privilege B.V. een voldoende prikkel zal zijn om aan deze lastgeving te voldoen. De dwangsom staat naar oordeel van de ACM in verhouding tot de geconstateerde overtredingen.

Voorschrift inzake verstrekken van gegevens

96. Privilege informeert de ACM schriftelijk over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom heeft voldaan.⁴¹ Privilege dient aan te tonen dat zij haar volledige ledenbestand schriftelijk heeft geïnformeerd.

Looptijd

97. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r Instellingswet, worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Begunstigingstermijn

⁴¹ Volgens artikel 12w, eerste lid, van de Instellingswet ACM.

98. Privilege dient uiterlijk 19 juli 2022 aan de verplichtingen opgenomen in dit besluit te hebben voldaan. Daarmee heeft Privilege naar het oordeel van de ACM voldoende tijd om de geconstateerde overtredingen te beëindigen.

10 Besluit

99. De Autoriteit Consument en Markt legt aan Privilege B.V. een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:

- a. Privilege B.V moet de overtredingen 8.3 Whc jo. artikelen 6:236, aanhef, en onder j, BW, artikel 6:236, aanhef en onder o, BW, artikel 6:233, BW en 8.8 van de Whc jo. artikel 6:193h, BW beëindigen en beëindigd houden.
- b. Privilege B.V. kan dit doen door tijdig uitvoering te geven aan de maatregelen zoals onder randnummer 93 is beschreven van deze beslissing.
- c. Privilege B.V. moet de maatregelen van deze lastgeving uiterlijk 19 juli 2022 hebben uitgevoerd. Indien Privileges B.V. niet, niet volledig, of niet tijdig aan deze lastgeving voldoet, zal Privilege B.V een dwangsom van 15.000 euro per week of gedeelte van de week verbeuren, met een maximum van 240.000 euro.
- d. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r lw worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze:

was getekend

drs. E.C.T. van Houten MGM
Directeur Directie Consumenten

Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekendgemaakt is bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM).

Het postadres is:

Autoriteit Consument en Markt, 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.

De ACM wijst u op de mogelijkheid die de Algemene wet bestuursrecht de indiener van een bezwaarschrift biedt om in dat geschrift de ACM te verzoeken de bezwaarschriftenfase over te slaan. Indien de 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 de ACM uw verzoek niet inwilligt, staat tegen deze beslissing geen beroep open en zal uw bezwaarschrift door de ACM worden behandeld.