



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 2.9 van Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een last onder dwangsom aan Spelcomputerkopen.nl Webshop B.V. wegens overtreding van artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Ons kenmerk ACM/UIT/581862

Zaaknummer ACM/22/176748

Datum 29-07-2022

1 Samenvatting

1. Via de website www.spelcomputerkopen.nl biedt Spelcomputerkopen.nl Webshop B.V. (hierna: Spelcomputerkopen.nl) *refurbished* (opgeknapte) spelcomputers aan consumenten aan. Op deze verkoop aan consumenten via een website zijn verschillende regels van toepassing, waaronder de regels voor koop op afstand¹, de bepalingen over oneerlijke handelspraktijken², evenals de bepalingen over algemene voorwaarden³ en koopovereenkomsten⁴.
2. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft veel klachten ontvangen over Spelcomputerkopen.nl. Naar aanleiding daarvan heeft de ACM contact gezocht met Spelcomputerkopen.nl en onderzoek gedaan naar haar handelspraktijken. De ACM heeft informatie ontvangen van Spelcomputerkopen.nl, van consumenten en van het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (hierna: LMIO). Ook is de website www.spelcomputerkopen.nl bekeken en vastgelegd.
3. Uit het onderzoek van de ACM blijkt dat Spelcomputerkopen.nl spelcomputers niet of te laat levert en dat consumenten niet tijdig door Spelcomputerkopen.nl worden terugbetaald als zij de koopovereenkomst ontbinden. Spelcomputerkopen.nl heeft daarnaast een slecht bereikbare klantenservice en biedt consumenten niet de optie om de helft van het aankoopbedrag achteraf te betalen.
4. Door haar manier van handelen overtreedt Spelcomputerkopen.nl de volgende wettelijke bepalingen:
 - Artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming (hierna ook: Whc) jo. artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW;
 - Artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230r BW;
 - Artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193b, tweede lid BW; en
 - Artikel 8.3 Whc jo. artikel 7:26, tweede lid BW.
5. Consumenten ondervinden schade door de manier waarop Spelcomputerkopen.nl handelt. Zij betalen veel geld voor een luxe product, dat zij vervolgens niet (of laat) geleverd krijgen en zij

¹ Waaronder bepalingen van het Burgerlijk Wetboek 6, Afdeling 2b.

² Burgerlijk Wetboek 6, Titel 5, Afdeling 3A.

³ Burgerlijk Wetboek 6, Titel 5, Afdeling 3.

⁴ Burgerlijk Wetboek 7, Titel 1.

krijgen bij ontbinding hun geld niet (of laat) terug. Consumenten die hun recht willen halen, krijgen moeilijk contact met de klantenservice. Deze handelspraktijken kunnen leiden tot irritatie en frustratie bij consumenten. Ook kunnen consumenten minder vertrouwen krijgen in het online winkelen. Daardoor kopen zij mogelijk producten niet die zij anders wel hadden willen en durven kopen. Dit benadeelt niet alleen hen, maar ook aanbieders die niet misleiden en die als gevolg van de afname in consumentenvertrouwen mogelijke verkopen mislopen.

6. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Spelcomputerkopen.nl een last onder dwangsom op, die op 9 september moet zijn uitgevoerd. In het geval dat Spelcomputerkopen.nl op die datum de overtreding nog niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van EUR 2.500,00 per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan met een maximum van EUR 25.000,00.

2 Aanleiding en verloop van het onderzoek

7. In de periode van 1 november 2021 tot en met 13 januari 2022 heeft de ACM meldingen van consumenten ontvangen over Spelcomputerkopen.nl. Deze meldingen zijn bij de ACM binnengekomen via ACM ConsuWijzer. Daarnaast volgen meldingen uit internetklachtenfora en aangiftes bij het LMIO⁵.
8. Naar aanleiding van deze meldingen is de ACM in januari 2022 een onderzoek gestart naar de handelspraktijken van Spelcomputerkopen.nl. Op 25 januari 2022⁶ heeft een toezichthoudend ambtenaar vastleggingen gemaakt van de website www.spelcomputerkopen.nl.
9. Op 25 januari 2022 heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM Spelcomputerkopen.nl per e-mail geïnformeerd dat de ACM signalen heeft ontvangen van consumenten over de handelspraktijken van Spelcomputerkopen.nl Webshop B.V., handelend via www.spelcomputerkopen.nl. De indirecte directeur-groootaandeelhouder (hierna: de bestuurder) van Spelcomputerkopen.nl is uitgenodigd voor een gesprek hierover.⁷
10. Op 25 januari 2022 heeft de bestuurder van Spelcomputerkopen.nl per e-mail aangegeven op 2 februari 2022 beschikbaar te zijn voor een gesprek met de ACM.⁸
11. Op 2 februari 2022 heeft de ACM online een gesprek gevoerd met de bestuurder van Spelcomputerkopen.nl. De ACM heeft de gemaakte afspraken op 3 februari 2022 per e-mail bevestigd.⁹
12. Op 10 februari 2022 heeft Spelcomputerkopen.nl per e-mail op verzoek van de ACM een overzicht gestuurd met de openstaande klachten.¹⁰ Naar aanleiding van dit overzicht heeft de ACM de bestuurder van Spelcomputerkopen.nl uitgenodigd voor een gesprek op het kantoor van de ACM op 25 februari 2022.¹¹
13. De ACM beschikte over meldingen van personen die niet waren opgenomen in het overzicht dat Spelcomputerkopen.nl heeft aangeleverd. Daarom heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM tijdens het gesprek van 25 februari 2022 naast de bestuurder van Spelcomputerkopen.nl gezeten om mee te kijken in het administratieprogramma [VERTROUWELIJK]. Hieruit volgde dat het op 10 februari 2022 aangeleverde overzicht niet het totaal aantal openstaande klachten bevatte. De ACM heeft de bestuurder een overzicht met klachten afkomstig uit openbare

⁵ ACM/INT/701947

⁶ ACM/UIT/570225.

⁷ ACM/UIT/570223.

⁸ ACM/IN/673388.

⁹ ACM/UIT/570945.

¹⁰ ACM/IN/677091.

¹¹ ACM/UIT/571942.

klachtenfora meegegeven. De bestuurder heeft toegezegd deze klachten na te lopen in zijn administratieprogramma [VERTROUWELIJK] en de ACM te berichten over het werkelijke aantal openstaande klachten.¹² Deze en de andere gemaakte afspraken zijn op 25 februari 2022 per e-mail bevestigd.¹³

14. Op 4 maart 2022 heeft Spelcomputerkopen.nl een aangevuld overzicht met het totale aantal openstaande bestellingen en terugbetalingen en de stand van zaken ten aanzien van de andere afspraken aangeleverd.¹⁴ Op 9 maart 2022 heeft de ACM de ontvangst hiervan bevestigd en de afspraken nogmaals herhaald. De ACM heeft Spelcomputerkopen.nl medegedeeld dat zij wekelijks een overzicht stuurt over de stand van zaken met betrekking tot de terugbetalingen.¹⁵
15. In de periode van 10 maart 2022 tot en met 22 juli 2022 heeft Spelcomputerkopen.nl wekelijks een overzicht gestuurd van terugbetaalde transacties¹⁶ en de stand van zaken ten aanzien van de gemaakte afspraken. Ook heeft de ACM gedurende deze periode nieuwe afspraken gemaakt.¹⁷ Ondanks dat Spelcomputerkopen.nl in deze periode had toegezegd 80 tot 90%¹⁸ van het totale aantal openstaande bestellingen terug te betalen, hebben in deze periode slechts enkele terugbetalingen plaatsgevonden.
16. Op 18 maart 2022 heeft de ACM een informatievordering naar Spelcomputerkopen.nl gestuurd. Hierin heeft de ACM de bankafschriften van Spelcomputerkopen.nl in de periode 1 december 2021 tot op heden gevorderd.¹⁹ Spelcomputerkopen.nl heeft op 28 maart 2022 per e-mail de bankafschriften van de bankrekeningen op naam van Spelcomputerkopen.nl (Webshop B.V.) en van Handelshuys [VERTROUWELIJK] aangeleverd.²⁰ Laatstgenoemde betreft de eenmanszaak waaronder Spelcomputerkopen.nl in eerste instantie viel.²¹ De in- en verkopen verliepen in de onderzoeksperiode via deze bankrekening. Spelcomputerkopen.nl gaf aan dat de bankrekening op naam van Spelcomputerkopen.nl vanaf 1 april 2022 in gebruik zou worden genomen.
17. In de begeleidende e-mail gaf Spelcomputerkopen.nl aan dat ook inkopen zijn gedaan via de bankrekening van ReMa E-commerce B.V.²² Deze onderneming is de enig aandeelhouder en bestuurder van Spelcomputerkopen.nl.²³ Op 29 maart 2022 heeft de ACM ook de bankafschriften van de bankrekening van ReMa E-commerce B.V. opgevraagd en naar aanleiding van de ontvangen informatie een nieuwe afspraak ingepland.²⁴
18. Op 4 april 2022 hebben toezichthouders van de ACM tijdens de openingstijden van Spelcomputerkopen.nl²⁵ drie pogingen gedaan om contact te krijgen met de klantenservice van Spelcomputerkopen.nl. Bij alle drie de pogingen werd direct een bandje gestart met de mededeling dat de klantenservice van 9:00 tot 17:00 uur geopend is en heeft de ACM geen medewerker te spreken gekregen.²⁶
19. Op 5 april 2022 heeft de ACM online een gesprek gevoerd met Spelcomputerkopen.nl over de tot dan toe ontvangen informatie. Tijdens dit gesprek zijn afspraken gemaakt over onder andere de

¹² ACM/UIT/576386.

¹³ ACM/UIT/572574.

¹⁴ ACM/IN/680633.

¹⁵ ACM/UIT/573302.

¹⁶ ACM/IN/682184, ACM/IN/683929, ACM/IN/686048, ACM/IN/687849, ACM/IN/689263, ACM/IN/690384, ACM/IN/691246, ACM/IN/692131, ACM/IN/693053, ACM/IN/694351, ACM/IN/695354, ACM/IN/696152, ACM/IN/697397, ACM/IN/698480, ACM/IN/699978, ACM/IN/701972, ACM/IN/703021, ACM/IN/704480, ACM/IN/705898.

¹⁷ ACM/UIT/573718, ACM/UIT/573915, ACM/UIT/574389, ACM/UIT/574820.

¹⁸ ACM/UIT/574820.

¹⁹ ACM/UIT/573794.

²⁰ ACM/IN/686646.

²¹ ACM/IN/671744.

²² ACM/IN/686646.

²³ ACM/IN/671744.

²⁴ ACM/UIT/574389.

²⁵ Van 9:00 tot 17:00 uur volgens de website www.spelcomputerkopen.nl

²⁶ ACM/UIT/578932.

terugbetalingen, de klachtafhandeling en het verwijderen van een onterecht gevoerd keurmerk. Ook is nogmaals om de bankafschriften van ReMa E-commerce B.V. gevraagd. Deze afspraken zijn op 6 april 2022 per e-mail bevestigd.²⁷

20. Op 8 april 2022 heeft Spelcomputerkopen.nl de bankafschriften van ReMa E-commerce B.V. per e-mail toegezonden.²⁸
21. Op 16 mei 2022²⁹ heeft een toezichthoudend ambtenaar vastleggingen gemaakt van de website www.spelcomputerkopen.nl.
22. Op 31 mei 2022 heeft de ACM het voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom aan de bestuurder van Spelcomputerkopen.nl verzonden. Dit is eerst telefonisch aangekondigd.³⁰
23. Op 15 juni 2022 heeft Spelcomputerkopen.nl haar zienswijze op het voornemen per e-mail toegezonden.³¹
24. Op 14 juni 2022³² heeft een toezichthoudend ambtenaar opnieuw vastleggingen gemaakt van (een deel van) de website www.spelcomputerkopen.nl.
25. Op 28 juni 2022³³ heeft een toezichthoudend ambtenaar wederom vastleggingen gemaakt van (een deel van) de website www.spelcomputerkopen.nl.
26. Op 29 juni 2022³⁴ heeft de ACM een overzicht van de aangiftes tegen Spelcomputerkopen.nl ontvangen van het Landelijk Meldpunt Internetoplichting.

3 Betrokken onderneming

27. Het onderzoek van de ACM richt zich op de gedragingen van Spelcomputerkopen.nl Webshop B.V. Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat Spelcomputerkopen.nl op 23 november 2021 is opgericht³⁵. Het statutair adres is Poortland 66, 1046BD te Amsterdam. De beschrijving van de werkzaamheden van Spelcomputerkopen.nl, zoals opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel, luidt als volgt: "Detailhandel via internet in vrijetijdsartikelen. De exploitatie van een webshop voor (tweedehands) spelcomputers en gerelateerde producten". De enig aandeelhouder en bestuurder van Spelcomputerkopen.nl is ReMa E-commerce B.V..

4 Relevante wetgeving

28. Spelcomputerkopen.nl handelt bij de online verkoop van haar producten aan consumenten in de uitoefening van haar bedrijf en valt daarmee onder de definitie van "handelaar" als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder b, BW en als bedoeld in artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW.
29. Wanneer een consument een spelcomputer koopt bij Spelcomputerkopen.nl is er sprake van een overeenkomst op afstand. De webwinkel www.spelcomputerkopen.nl is een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument

²⁷ ACM/UIT/574820.

²⁸ ACM/IN/689263.

²⁹ ACM/UIT/578942.

³⁰ ACM/UIT/578035, ACM/UIT/577814.

³¹ ACM/IN/699298.

³² ACM/UIT/578918.

³³ ACM/UIT/579589.

³⁴ ACM/IN/701947.

³⁵ Uittreksel KvK-nummer 84571888, ACM/IN/671744.

en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand (artikel 6:230g lid 1 sub e BW). Ook vindt een consumentenkoop zoals omschreven in artikel 7:5 lid 1 sub a BW plaats. Doordat hieraan wordt voldaan zijn de onderstaande artikelen van Boek 6 en Boek 7 BW van toepassing.

30. Het Burgerlijk Wetboek bevat bepalingen betreffende oneerlijke handelspraktijken en is opgenomen in afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (artikelen 193a-193t). De bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten zijn opgenomen in afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het BW (artikelen 230g-230z). De bepalingen met betrekking tot algemene voorwaarden staan in afdeling 3 van Titel 5 van Boek 6 van het BW (artikelen 233-247). In Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn bepalingen rond koopovereenkomsten opgenomen. De relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage bij dit besluit.
31. Op grond van artikel 2.2 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 wordt in deze artikelen aangewezen om toezicht te houden op de naleving van artikelen 8.2a, 8.3 en 8.8 Whc.
32. 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. Via de website www.spelcomputerkopen.nl biedt Spelcomputerkopen.nl producten aan consumenten aan. De gedragingen en verkoopwijze via het internet van Spelcomputerkopen.nl 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.
33. 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.

5 Handelswijze Spelcomputerkopen.nl en beoordeling

34. Op basis van de verzamelde informatie tijdens het onderzoek van de ACM is de volgende handelswijze van Spelcomputerkopen.nl vastgesteld. Via de website www.spelcomputerkopen.nl verkoopt Spelcomputerkopen.nl *refurbished* (opgeknapte) spelcomputers en bijbehorende accessoires aan consumenten. De gemiddelde verkoopprijs van de spelcomputers op deze website enkele honderden euro's.

5.1 Misleidende informatie over de levertijden

5.1.1 Wettelijk kader

35. Volgens artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW is sprake van een misleidende handelspraktijk wanneer informatie over de beschikbaarheid en levering van een product wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden. Hierdoor kan de consument een besluit nemen dat hij anders niet had genomen.

5.1.2 Handelswijze en beoordeling

36. Uit consumentenmeldingen³⁶ en een door Spelcomputerkopen.nl aangeleverd overzicht³⁷ blijkt dat consumenten hun bestelling annuleren, omdat Spelcomputerkopen.nl de aangegeven levertijd niet nakomt. Op 25 januari 2022³⁸, 16 mei 2022³⁹ en 14 juni 2022⁴⁰ heeft de ACM een vastlegging

³⁶ ACM/INT/449584.

³⁷ ACM/IN/677091.

³⁸ ACM/UIT/570225.

³⁹ ACM/UIT/578942.

⁴⁰ ACM/UIT/578918.

gemaakt van de website www.spelcomputerkopen.nl. Bovenaan de website stond op 25 januari 2022⁴¹ in een balk aangegeven dat Spelcomputerkopen.nl doet aan “*bliksemsnelle verzending*”, maar dit stond niet meer op de website ten tijde van de andere twee vastleggingen. Op de pagina ‘levering’ stond ten tijde van de drie vastleggingen onderstaande tekst:

“Wanneer de melding “Op voorraad” staat vermeld, zal Spelcomputerkopen.nl uw bestelling direct verzendklaar maken, na ontvangst betaling. Uw bestelling wordt dan binnen 1 tot 3 werkdagen bezorgd!

Wanneer een product tijdelijk niet voorradig is, zult u dit direct bij de productinformatie en bestelproces zien. U ziet dat de tekst “Tijdelijk niet voorradig” boven aan bij het product vermeld staan. In dit geval is het product op voorraad bij onze fabrikant en/of leverancier en kunnen wij u deze binnen 5 tot 10 werkdagen leveren. Zodoende komt u nooit voor verrassingen [sic] te staan en kunt u zelf kiezen om door te gaan met bestellen of niet.

Voor het buitenland / EU landen gelden afwijkende levertijden, hierbij zal de levering binnen 3 tot 10 dagen zijn.”

37. Op 25 januari 2022 stond bij het afrekenen van een spelcomputer een levertijd van 1-2 werkdagen in Nederland vermeld.⁴² In aanvulling hierop werd op de website een banner weergegeven waarin stond: “*LET OP! Wegens drukte mogelijk langere levertijden. [Lees hier meer](#)*”.⁴³ Onder ‘[lees hier meer](#)’ stond het volgende:

Spelcomputerkopen.nl groeit als kool

Wij van Spelcomputerkopen.nl zijn een jong en ambitieuze webwinkel op het gebied van tweedehands spelcomputers. Wij streven er naar om gebruikte spelcomputers een tweede leven te geven door ze te controleren en te testen, waarna ze voor een eerlijke prijs verkocht worden. Zo dragen wij ons steentje bij aan de verduurzaming en kunnen we mooie producten leveren tegen scherpe prijzen. Wij geloven in dit concept en hebben gemerkt: jullie ook!

Snelle groei

De afgelopen periode is spelcomputerkopen.nl enorm gegroeid. Het aantal verkochte producten is in de afgelopen weken maar liefst verviervoudigt! Daarnaast neemt de vraag naar spelcomputers nog iedere dag enorm toe (mede vanwege de feestdagen en de huidige coronamaatregelen). Er zit echter ook een keerzijde aan deze snelle groei. We hebben gemerkt dat het een steeds grotere uitdaging wordt om alle bestellingen correct en op tijd te leveren.

De uitdaging

De vraag is momenteel dusdanig groot dat we een achterstand hebben opgelopen. Daarnaast worden ook wij getroffen door de coronamaatregelen. Een gevolg hiervan kan zijn dat uw bestelling vertraging oploopt. Wij werken inmiddels dag en nacht om vertragingen te voorkomen. Het is voor ons een buitengewoon drukke periode, maar doen er alles voor om uw bestelling naar tevredenheid te leveren!

Getroffen maatregelen

Wij hebben ingrijpende maatregelen getroffen om iedere bestelling naar tevredenheid te kunnen leveren. Zo zijn wij momenteel bezig met de verhuizing naar een nieuw, groter, bedrijfspand waardoor wij in de toekomst efficiënter bestellingen kunnen verwerken. Echter, momenteel begeven wij ons midden in de verhuizing wat ons een extra uitdaging oplevert. Naast de uitbreiding hebben wij extra werknemers in dienst genomen om jullie bestellingen zo snel en goed mogelijk te kunnen verwerken. Kortom; we zitten niet stil!

Geduld

Wij verzoeken ieder van jullie om geduldig af te wachten op de levering van de bestelling. Zoals gezegd doen wij er alles aan om iedere bestelling goed en tijdig te verwerken, maar dit lukt niet altijd. Momenteel beschikken wij nog niet over een systeem wat u realtime op de hoogte kan brengen van de status van uw bestelling. Wel ontvangt u bericht met track & trace informatie van de vervoerder, zodat u weet wanneer de bestelling geleverd wordt. Wij hopen op uw begrip en wensen u alvast veel plezier met uw spelcomputer!

⁴¹ ACM/UIT/570225.

⁴² ACM/UIT/570225, p. 12.

⁴³ ACM/UIT/570225, p. 9.

38. Op 3 februari 2022 heeft de ACM aangegeven dat de banner consumenten onvoldoende duidelijkheid biedt over de levertijd. Daarnaast heeft de ACM medegedeeld dat op elke productpagina afzonderlijk de verwachte levertijd moet worden vermeld.⁴⁴ Op 25 februari 2022 heeft de ACM wederom aangegeven dat de levertijden op de productpagina, voordat wordt afgerekend, vermeld moeten worden en realistisch moeten zijn.⁴⁵
39. Spelcomputerkopen.nl heeft op 25 februari 2022 verklaard dat de levertijd is aangepast naar 2-3 werkdagen, waarvan Spelcomputerkopen.nl op 4 maart 2022 bevestigt dat dit een realistische termijn is.⁴⁶ Uit de meldingen komt naar voren dat ook na 4 maart 2022 spelcomputers niet of niet binnen de aangegeven termijn worden geleverd.⁴⁷ Uit de vastleggingen van 16 mei 2022 en 14 juni 2022 blijkt dat de levertijden niet worden weergegeven op de productpagina's en dat de vermelde levertijd bij het afrekenen 1-2 werkdagen is.⁴⁸
40. In het gesprek op 25 februari 2022 heeft Spelcomputerkopen.nl verklaard dat sommige niet-voorradijge producten wel op de website konden worden besteld. Als dit het geval was dan konden de spelcomputers niet binnen de vermelde levertermijn worden bezorgd. Op deze manier heeft een aanzienlijk aantal consumenten niet-voorradijge spelcomputers besteld die vervolgens ook niet zijn afgeleverd.⁴⁹ Afsproken is dat op duidelijke wijze op de productpagina wordt vermeld als een product niet op voorraad is.⁵⁰
41. Op 27 juni 2022 is vastgelegd dat de spelcomputer Playstation 5 via de website beschikbaar is "via nabestelling".⁵¹ Deze spelcomputer heeft Spelcomputerkopen.nl dus niet op voorraad. Niet wordt vermeld wanneer deze spelcomputer weer voorradig is en wanneer deze uiteindelijk geleverd zal worden.

5.1.3 Conclusie

42. Spelcomputerkopen.nl communiceert op haar website voorafgaand aan de aankoop beloftes over de levertijd die regelmatig niet worden nagekomen. Uit consumentenmeldingen blijkt dat in de praktijk vaak een (veel) langere levertijd wordt gehanteerd. Vanaf de start van de onderzoeksperiode van de ACM (november 2021) is een aanzienlijk aantal bestellingen uiteindelijk niet geleverd.
43. De ACM acht deze handelspraktijk van Spelcomputerkopen.nl misleidend, omdat de consument op basis van (precontractuele) informatie over de levertijd een andere verwachting van de levertijd heeft of kan hebben. Spelcomputerkopen.nl vermeldt bij het product zelf op de productpagina geen specifieke levertijd. Deze levertijd wordt pas vermeld, nadat de consument een product in zijn winkelmandje heeft gedaan. Wanneer een product niet op voorraad is (en dus via nabestelling beschikbaar is), weet de consument al helemaal niet wanneer dit product zal worden geleverd. Bovendien levert Spelcomputerkopen.nl producten te vaak niet of (veel) later dan wordt gecommuniceerd. De levertijd is één van de factoren waarop de consument zijn besluit baseert om een aankoop te doen bij de handelaar. Had de consument geweten dat de levertijd langer zou zijn dan wordt aangegeven, dan had de gemiddelde consument een ander besluit over de overeenkomst kunnen nemen en mogelijk afgezien van de aankoop. De ACM is van oordeel dat dit een overtreding is van artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW.

⁴⁴ ACM/UIT/570945.

⁴⁵ ACM/UIT/572574.

⁴⁶ ACM/UIT/572574 en ACM/IN/680633.

⁴⁷ ACM/INT/449584.

⁴⁸ ACM/UIT/578942 en ACM/UIT/578918.

⁴⁹ ACM/IN/682184, ACM/IN/683929, ACM/IN/686048, ACM/IN/687849, ACM/IN/689263, ACM/IN/690384, ACM/IN/691246, ACM/IN/692131, ACM/IN/693053, ACM/IN/694351, ACM/IN/695354, ACM/IN/696152, ACM/IN/697397, ACM/IN/698480, ACM/IN/699978, ACM/IN/701972, ACM/IN/703021, ACM/IN/704480, ACM/IN/705898.

⁵⁰ ACM/UIT/572574.

⁵¹ ACM/UIT/579589.

5.2 Terugbetaling na uitoefenen herroepingsrecht

5.2.1 Wettelijk kader

44. Op basis van artikel 6:230r, eerste lid, BW moet de handelaar na ontbinding van de overeenkomst overeenkomstig artikel 230o BW onverwijld, maar uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten, vergoeden.

5.2.2 Handelswijze en beoordeling

45. Op de pagina 'retourneren' staat de volgende informatie op www.spelcomputerkopen.nl: *"U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. [...] Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten, mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is."*⁵²
46. Ook in artikel 7 van de algemene voorwaarden staat de termijn van veertien dagen genoemd: *"Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terugontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden"*.⁵³
47. Spelcomputerkopen.nl verstrekt de juiste informatie over de terugbetalingstermijn, maar komt deze beloftes in de praktijk niet na. Uit de meldingen⁵⁴ en de door Spelcomputerkopen.nl aangeleverde overzichten⁵⁵ blijkt dat consumenten na herroeping van hun bestelling niet binnen veertien dagen hun geld terugkrijgen. Op 4 maart 2022 heeft Spelcomputerkopen.nl het eerste overzicht met openstaande bestellingen aan de ACM gestuurd.⁵⁶ In dit overzicht is te zien dat de meldingen in december 2021 en januari 2022 zijn aangemaakt met als actie 'geannuleerd en handmatig terugboeken'.
48. De ACM heeft in al haar contact met Spelcomputerkopen.nl aangegeven dat de consumenten moeten worden terugbetaald en hierover moeten worden geïnformeerd. Op 28 maart 2022 heeft Spelcomputerkopen.nl de consumenten die nog moesten worden terugbetaald op verzoek van de ACM geïnformeerd via de mail.⁵⁷ In deze mail heeft Spelcomputerkopen.nl aangegeven de openstaande bedragen binnen één tot drie maanden terug te betalen.
49. Sommige consumenten wachten tot op heden ruim zes maanden op terugbetaling en hebben nog steeds hun geld niet terug. Het gaat om bedragen van gemiddeld 370,- EUR⁵⁸ en op het moment van de laatste update van 22 juli 2022 is het merendeel van de consumenten nog niet terugbetaald, terwijl de termijn van veertien dagen na annulering al ruimschoots is verstreken.
50. Uit de bankafschriften van Spelcomputerkopen.nl over de periode van december 2021 tot en met maart 2022 blijkt dat de verkoopopbrengsten reeds zijn uitgegeven aan andere posten, zoals de investering in een andere webshop en diverse privéuitgaven. Daarnaast beschikt Spelcomputerkopen.nl over onvoldoende financiële buffers om de consumenten die daar recht op hebben terug te betalen.⁵⁹

⁵² ACM/UIT/570225, p. 15.

⁵³ ACM/UIT/570225, p. 22.

⁵⁴ ACM/INT/449584.

⁵⁵ ACM/IN/687849.

⁵⁶ ACM/IN/680633.

⁵⁷ ACM/IN/686645.

⁵⁸ ACM/IN/680633, gemiddeld bedrag berekend door de som van alle openstaande bedragen te delen door het aantal bestellingen.

⁵⁹ ACM/IN/686646.

5.2.3 Conclusie

51. De ACM is van oordeel dat Spelcomputerkopen.nl in veel gevallen niet terugbetaalt binnen de daarvoor geldende termijn van veertien dagen na herroeping van de overeenkomst door de consument. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230r, eerste lid, BW.

5.3 Professionele toewijding: bereikbaarheid en klantenservice

5.3.1 Wettelijk kader

52. Op grond van artikel 6:193b, tweede lid, BW is een handelspraktijk oneerlijk indien (a) een handelaar handelt in strijd met de vereisten van professionele toewijding en (b) het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
53. In artikel 6:193a, aanhef en onder f BW wordt professionele toewijding gedefinieerd als het 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 marktpartijen.
54. Uit de memorie van toelichting⁶⁰ bij de implementatie van de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt blijkt dat in de definitie van professionele toewijding twee elementen zijn opgenomen. Het eerste element is de bijzondere vakkundigheid en het tweede de zorgvuldigheid. Indien een handelaar ten aanzien van beide elementen op een normaal niveau (of hoger) functioneert, is hij professioneel toegewijd. Dit zal per geval moeten worden vastgesteld aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval.

5.3.2 Handelswijze en beoordeling

55. Uit de vastlegging van de website op 25 januari 2022⁶¹ blijkt dat Spelcomputerkopen.nl op haar website vermeldt dat de klantenservice van Spelcomputerkopen.nl bereikbaar is op het telefoonnummer (+31)085 - 060 22 68 van 09:00 tot 17:00 uur. Ook kan er een antwoordformulier worden ingevuld. Uit de vastlegging van de website op 14 juni 2022⁶² blijkt dat op de contactpagina is toegevoegd dat het telefoonnummer ook bereikbaar is via WhatsApp. Verder is de volgende tekst te lezen:

Reparaties/retourneren

Is jouw gekochte artikel niet naar wens of wil je een artikel laten repareren? Meld je artikel eerst aan via: retour@spelcomputerkopen.nl. Vervolgens ontvang je meer informatie en kun je het betreffende artikel opsturen naar:

*Spelcomputerkopen.nl
Postbus 2133
7900 BC Hoogeveen.*

56. Consumenten mogen op basis van de openingstijden van de klantenservice verwachten dat zij te woord worden gestaan wanneer zij bellen naar de klantenservice. Ook mogen consumenten ervan uitgaan dat klachten of meldingen binnen een redelijke termijn in behandeling worden genomen.

⁶⁰ Kamerstukken II, 2006-2007, 30928, nr. 3 (MvT), p. 13.

⁶¹ ACM/UIT/570225.

⁶² ACM/UIT/578918.

57. Consumenten geven in meldingen⁶³ en aangiften bij het LMIO⁶⁴ aan dat geen (tijdige) reactie wordt gegeven op e-mails en dat Spelcomputerkopen.nl telefonisch slecht bereikbaar is. Gezien de aanwezigheid van verschillende communicatiekanalen en de openingstijden van de klantenservice, acht de ACM de bereikbaarheid van de klantenservice niet adequaat genoeg. De klant mag van Spelcomputerkopen.nl verwachten dat hij of zij sneller te woord wordt gestaan.
58. De ondernemer achter Spelcomputerkopen.nl heeft in het gesprek van 25 februari 2022 aangegeven zelf de klantenservice te verrichten.⁶⁵ Daarnaast gaf hij aan zelf een overzicht bij te houden van klachten die via e-mail of Whatsapp binnenkomen. Tijdens de bespreking bleek dat dit overzicht niet alle bij de ACM bekende meldingen omvat.⁶⁶ Afgesproken is dat Spelcomputerkopen.nl haar administratie naloopt om te controleren op openstaande zaken.⁶⁷ Om een gedegen administratie van de klachten te waarborgen is afgesproken dat Spelcomputerkopen.nl elke week een overzicht stuurt van de openstaande klachten met een actuele stand van zaken naar de ACM.⁶⁸
59. Afgesproken is dat Spelcomputerkopen.nl de klantenservice verbetert en hiervoor een nieuwe medewerker aanneemt.⁶⁹ Spelcomputerkopen.nl heeft aangegeven dit op 4 maart 2022 in orde te hebben.⁷⁰ Na 4 maart 2022 zijn echter nog steeds meldingen te zien over de klantenservice.⁷¹ Op 4 april 2022 hebben toezichthoudend ambtenaren van de ACM een aantal keer het telefoonnummer van de klantenservice gebeld. Zij kregen bij elke belpoging direct een automatisch bandje te horen waarin de openingstijden van de klantenservice werden opgenoemd.⁷² Na afloop van het bandje werd de beller in de wacht gezet. De toezichthoudend ambtenaren hebben de klantenservice geen enkele keer te spreken gekregen. De ACM heeft niet kunnen vaststellen dat de klantenservice daadwerkelijk is verbeterd.
60. De gemiddelde consument mag verwachten dat iemand die in uitoefening van beroep of bedrijf handelt, naar de professionele standaard handelt. Verondersteld mag worden dat het vanzelfsprekend is dat elke handelaar een gedegen klantenservice voert en deze goed inricht en er zorgvuldig mee omgaat. Voor de markt waarin Spelcomputerkopen.nl zich begeeft gelden geen andere professionele standaarden. De ACM acht het aannemelijk dat, indien de gemiddelde consument wist dat Spelcomputerkopen.nl geen gedegen klantenservice en administratie zou voeren, dit invloed kan hebben op zijn beslissing om een overeenkomst te sluiten met deze handelaar.

5.3.3 Conclusie

61. Spelcomputerkopen.nl heeft geen gedegen klantenservice en is onvoldoende bereikbaar voor consumenten. Consumenten krijgen geen contact met Spelcomputerkopen.nl en worden niet adequaat geholpen bij klachten. Spelcomputerkopen.nl handelt hierdoor in strijd met professionele toewijding. Dit is een overtreding van artikel 6:193b, tweede lid, BW en daarmee een overtreding van artikel 8.8 Whc.

⁶³ ACM/INT/449584.

⁶⁴ ACM/IN/701947.

⁶⁵ ACM/UIT/572574.

⁶⁶ ACM/UIT/576386.

⁶⁷ ACM/UIT/572574.

⁶⁸ ACM/UIT/572574 en ACM/UIT/574820. Zie voor de overzichten ACM/IN/682184, ACM/IN/683929, ACM/IN/686048, ACM/IN/687849, ACM/IN/689263, ACM/IN/690384, ACM/IN/691246, ACM/IN/692131, ACM/IN/693053, ACM/IN/694351, ACM/IN/695354, ACM/IN/696152, ACM/IN/697397, ACM/IN/698480, ACM/IN/699978, ACM/IN/701972, ACM/IN/703021, ACM/IN/704480, ACM/IN/705898.

⁶⁹ ACM/UIT/572574.

⁷⁰ ACM/IN/680633.

⁷¹ ACM/INT/449584.

⁷² ACM/UIT/578932.

5.4 Volledige vooruitbetaling koopprijs

5.4.1 Wettelijk kader

62. Op grond van artikel 7:26 lid 2 BW kan een koper bij een consumentenkoop tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht. In de praktijk wordt dit door webwinkels ingevuld door minimaal één betalingsmethode aan te bieden waarbij de consument minstens de helft van het aankoopbedrag bij bezorging kan betalen. Als betalen bij de bezorging niet mogelijk is, moet de consument kunnen kiezen voor een betaalwijze waarbij hij minimaal de helft achteraf kan betalen.
63. Een betalingsvoorwaarde bij de aankoop van een product via een webwinkel wordt beschouwd als een algemene voorwaarde in de zin van artikel 6:231 sub a BW. Het gaat immers om een standaardbepaling, die voor elke consument hetzelfde is en deel uitmaakt van alle op basis daarvan gesloten overeenkomsten. Wanneer bij algemene voorwaarden ten nadele van de koper van het bepaalde in artikel 7:26 BW wordt afgeweken, wordt het desbetreffende beding als onredelijk bezwarend aangemerkt, zo volgt uit artikel 7:6, tweede lid, BW.⁷³ Een algemene voorwaarde is conform artikel 6:240 lid 1 BW jo. 6:233 sub a BW vernietigbaar als er sprake is van een beding dat onredelijk bezwarend is voor de wederpartij.

5.4.2 Handelswijze en beoordeling

64. Spelcomputerkopen.nl biedt twee betaalmethoden aan. De consument kan de bestelling via Bancontact en iDeal betalen.⁷⁴ Geen van deze opties geeft de consument de mogelijkheid om (gedeeltelijk) achteraf of verzekerd te betalen. De consument betaalt het gehele aankoopbedrag dus vooruit.
65. Consumenten die hun spelcomputer nooit hebben ontvangen, hebben hun bestelling geannuleerd. Vervolgens heeft een groot deel het volledig vooruitbetaalde aankoopbedrag tot op heden niet teruggekregen. Als zij de mogelijkheid hadden om (een deel van de aankoopprijs) achteraf te betalen, had consumentenschade kunnen worden voorkomen. Consumenten die online aankopen doen, moeten worden beschermd tegen het niet of niet tijdig leveren van producten. Door enkel de optie van volledige vooruitbetaling aan te bieden, lopen deze consumenten het risico op schade in geval hun aankoop niet wordt geleverd. De verkoper ontnemt zijn klanten de mogelijkheid zich hiertegen te weren door geen betaalwijze aan te bieden waarbij (een deel) van het aankoopbedrag achteraf kan worden betaald. De ACM heeft Spelcomputerkopen.nl eerder hierop gewezen, maar dit heeft niet ertoe geleid dat de betaalmogelijkheden zijn uitgebreid.

5.4.3 Conclusie

66. Spelcomputerkopen.nl biedt op dit moment bij het bestellen enkel de optie om direct het gehele aankoopbedrag vooruit te betalen. Hiermee handelt Spelcomputerkopen.nl in strijd met de dwingendrechtelijke bepaling van artikel 7:26 BW. Deze algemene voorwaarde is op grond van artikel 6:240, eerste lid, BW, jo. 6:233, onder a, BW vernietigbaar en vormt daarmee een overtreding van artikel 8.3 Whc.

6 Zienswijze

6.1 Zienswijze Spelcomputerkopen.nl

67. Als zienswijze heeft Spelcomputerkopen.nl aangegeven welke veranderingen zijn of worden doorgevoerd om te voldoen aan de overtredingen die zijn genoemd in het voornemen om een last onder dwangsom op te leggen.⁷⁵ Spelcomputerkopen.nl geeft aan dat:

⁷³ Hof 's Gravenhage 6 juli 2004, [ECLI:NL:GHSGR:2004:AP8250,NJ 2004/483](#).

⁷⁴ ACM/UIT/578918, p. 22.

⁷⁵ ACM/IN/699298.

- De levertijden per product goed zijn weergegeven en worden nogmaals benadrukt op het moment van bestellen. De verschillende type producten liggen op voorraad zodat Spelcomputerkopen.nl deze direct kan verzenden.
- Om terugbetaling na ontbinding van de overeenkomst te waarborgen een buffer is aangelegd zodat Spelcomputerkopen.nl binnen maximaal veertien dagen kan zorgen dat het geld terug is bij de klant.
- De klantenservice nu goed bereikbaar is en dat er duidelijk wordt gecommuniceerd dat bij eventuele drukte er altijd per WhatsApp of per mail gereageerd wordt.
- Spelcomputerkopen.nl bij de betaalprovider Billink de optie tot achteraf betalen heeft aangevraagd. Als dit is goedgekeurd gaat Spelcomputerkopen.nl deze optie aanbieden op de betalingspagina en ook communiceren in haar advertenties en op haar website.

6.2 Reactie van de ACM op de zienswijze van Spelcomputerkopen.nl

68. Spelcomputerkopen.nl gaat in haar zienswijze in algemene zin in op de maatregelen die zij gaat nemen om overtredingen te voorkomen. Hierbij gaat Spelcomputerkopen.nl niet specifiek in op de geconstateerde overtredingen. De ACM heeft op 14 juni 2022⁷⁶ de website van Spelcomputerkopen.nl beoordeeld en vastgelegd. Hieruit volgt dat:
- Spelcomputerkopen.nl de levertermijn niet heeft aangepast. De levertijd van 2-3 werkdagen staat nog genoemd op de pagina "levering". Bij het afrekenen wordt een levertijd van 1-2 werkdagen genoemd en de levertijd wordt niet vermeld op de productpagina's;
 - Op de pagina over de klantenservice drie contactmogelijkheden worden vermeld; via de mail, WhatsApp en telefonisch; en
 - Een betaalmogelijkheid om achteraf te betalen niet is toegevoegd.
69. De (voorgenomen) aanpassingen die Spelcomputerkopen.nl in haar zienswijze op hoofdlijnen beschrijft, kunnen mogelijk eraan bijdragen dat een deel van de overtredingen zullen worden beëindigd. Er is echter geen specifiek bewijs aangeleverd dat deze aanpassingen dan wel zijn of worden doorgevoerd. De ingediende zienswijze van Spelcomputerkopen.nl biedt daarom onvoldoende aanleiding om af te zien van haar voornemen tot het opleggen van een last onder dwangsom.
70. Dat Spelcomputerkopen.nl veranderingen wil doorvoeren en aangeeft te gaan voldoen aan wet- en regelgeving, maakt het oordeel van de ACM niet anders. Door het opleggen van een last onder dwangsom stelt de ACM Spelcomputerkopen.nl in de gelegenheid om binnen de begunstigingstermijn te voldoen aan wet- en regelgeving. Wanneer zij dit doet, zal Spelcomputerkopen.nl geen dwangsommen verbeuren.

7 Ernst van de overtredingen

71. De handelswijze van Spelcomputerkopen.nl leidt tot schade voor consumenten. Consumenten kunnen door de overtredingen besluiten om producten te kopen die zij zonder die overtredingen niet hadden gekocht. Consumenten lijden door de overtredingen financiële schade doordat regels rondom terugbetalingen bij retour niet worden nageleefd.
72. Door eventuele teleurstellingen na een online aanschaf bij Spelcomputerkopen.nl, kunnen consumenten vervolgens ook minder betrokken raken en minder vertrouwen krijgen in het online shoppen in het geheel. Zij kunnen er bijvoorbeeld toe besluiten om alleen nog maar bij webshops met bekende namen aankopen te doen. Als zij als gevolg hiervan minder online aankopen doen, of minder bereid zijn te betalen uit angst dat de kwaliteit van het product en de productvoorwaarden tegenvalt, lopen zij mogelijk producten mis die zij anders wel hadden willen en durven kopen. Dit

⁷⁶ ACM/UIT/578918.

benadeelt niet alleen hen, maar ook aanbieders die niet misleiden en die als gevolg van de afname in consumentenvertrouwen mogelijke verkopen mislopen.⁷⁷ Deze marktverstoringen en het beschermen van de consument zijn belangrijke redenen voor de ACM om handhavend op te treden tegen Spelcomputerkopen.nl.

73. Naast deze economische effecten als gevolg van de schadelijke handelspraktijk van Spelcomputerkopen, kan het ook andere, met name psychologische effecten tot gevolg hebben. Als consumenten doorkrijgen dat ze misleid zijn, kunnen zij daardoor irritatie of frustratie ervaren. Ook kunnen ze zich achteraf schamen voor het gegeven dat ze zich hebben laten misleiden.

8 Maatregelen

74. Spelcomputerkopen.nl dient de overtredingen van de volgende wetsartikelen te beëindigen en beëindigd te houden:
- artikel 6:193b, tweede lid, BW (professionele toewijding: bereikbaarheid, klantenservice en reviews). Dit kan Spelcomputerkopen.nl bijvoorbeeld doen door:
 - o consumenten in contact te laten komen met Spelcomputerkopen.nl via alle aangegeven contactmogelijkheden tijdens de aangegeven bereikbare uren. Bijvoorbeeld door middel van een werkend telefoonnummer en e-mailadres zodat snelle effectieve communicatie met consumenten mogelijk is. Spelcomputerkopen.nl dient consumenten die contact opnemen voor een vraag of klacht adequaat en correct te informeren over de mogelijke oplossing daarvan.
 - artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW (misleidende informatie over levering en leveringstijden). Dit kan Spelcomputerkopen.nl bijvoorbeeld doen door:
 - o op elke productpagina informatie over de levertijd te vermelden en deze informatie te baseren op reële en haalbare verwachtingen;
 - o bestellingen te leveren binnen de (vooraf) vermelde levertermijn; en
 - o consumenten tijdig en duidelijk te informeren indien de levertermijn niet behaald kan worden en daarbij een nadere, zo concreet mogelijke levertermijn te communiceren, zodat consumenten weloverwogen beslissingen kunnen nemen om de overeenkomst eventueel te ontbinden.
 - artikel 6:230r BW (terugbetaling na herroeping). Dit kan Spelcomputerkopen.nl bijvoorbeeld doen door:
 - o het aankoopbedrag binnen veertien dagen terug te betalen, indien de overeenkomst ontbonden wordt op grond van het herroepingsrecht. Dit moet binnen veertien dagen nadat de verklaring van de consument is ontvangen, of uiterlijk binnen veertien dagen nadat het pakket retour is ontvangen.
 - artikel 7:26, tweede lid, BW (vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de aankoopprijs). Dit kan Spelcomputerkopen.nl bijvoorbeeld doen door:
 - o minimaal één manier van betalen aan te bieden waarbij de consument minstens de helft van het aankoopbedrag bij bezorging of achteraf kan betalen.
75. Spelcomputerkopen.nl dient de overtreding van de in randnummer 74 genoemde artikelen te beëindigen en beëindigd te houden op alle websites en verkoopkanalen die zij of exploiteert of zal exploiteren.

⁷⁷ Volgens de economische theorie kan het ultieme gevolg hiervan zijn dat de niet-misleidende aanbieders de markt moeten verlaten omdat consumenten – die als gevolg van misleiding wantrouwend zijn geworden over de kwaliteit van producten (inclusief levertijd en retourmogelijkheden) in webshops - te weinig willen betalen voor hun producten, die wél van goede kwaliteit zijn. Dit staat bekend als het 'lemons' probleem en is uiteengezet door Nobelprijswinnaar George Akerlof. Zie Akerlof, G.A. (1970) The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *Quarterly Journal of Economics*, 3, pp. 488-500. Zie ook Siciliani, P., Riefa, C. en Gamper, H. (2019) *Consumer Theories of Harm – An Economic Approach to Consumer Law Enforcement and Policy Making*. Hart Publishing, Oxford.

76. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Spelcomputerkopen.nl een last onder dwangsom op die uiterlijk 9 september 2022 moet zijn uitgevoerd. In geval Spelcomputerkopen.nl op die datum de overtredingen nog niet volledig heeft beëindigd verbeurt zij een dwangsom van **EUR 2.500,00** per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan, met een maximum van **EUR 25.000,00**.
77. De hoogte van de dwangsom is gerelateerd aan de overtredingen, de aard van deze overtredingen en de door Spelcomputerkopen.nl aangeleverde bankgegevens.⁷⁸ De ACM gaat ervan uit dat de hoogte van de dwangsom voor Spelcomputerkopen.nl een voldoende prikkel zal zijn om aan deze lastgeving te voldoen. De dwangsom is niet zodanig hoog dat deze niet in verhouding staat tot de geconstateerde overtreding.

Looptijd

78. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r lw worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Begunstigingstermijn

79. Spelcomputerkopen.nl dient uiterlijk op 9 september 2022 aan de verplichtingen opgenomen in dit besluit te hebben voldaan. Voor de verplichtingen genoemd onder randnummer 74 in dit besluit geldt dat zij de ACM uiterlijk op 9 september 2022 informeert over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom heeft voldaan. Daarmee heeft Spelcomputerkopen.nl naar het oordeel van ACM voldoende tijd om de geconstateerde overtredingen te beëindigen.

9 Besluit

80. De Autoriteit Consument en Markt legt aan Spelcomputerkopen.nl een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:
- I. Spelcomputerkopen.nl dient de overtreding van de volgende wetsartikelen te beëindigen en beëindigd te houden op alle websites en verkoopkanalen die zij of exploiteert of zal exploiteren:
 - artikel 6:193b, tweede lid, BW (professionele toewijding: bereikbaarheid, klantenservice en reviews).
 - artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW (misleidende informatie over levering en leveringstijden).
 - artikel 6:230r BW (terugbetaling na ontbinding).
 - artikel 7:26, tweede lid, BW (vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de aankoopprijs).
 - II. Spelcomputerkopen.nl kan dit doen door tijdig uitvoering te geven aan de maatregelen, zoals beschreven in randnummer 74 van deze beslissing.
 - III. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid, lw aan deze last onder dwangsom het voorschrift dat Spelcomputerkopen.nl de ACM uiterlijk op 9 september 2022 schriftelijk informeert over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom heeft voldaan, zoals omschreven in randnummer 79 van deze beslissing.
 - IV. Spelcomputerkopen.nl moet deze lastgeving uiterlijk op 9 september 2022 hebben uitgevoerd. Indien Spelcomputerkopen.nl niet, niet volledig, of niet tijdig aan deze lastgeving voldoet, zal Spelcomputerkopen.nl een dwangsom van EUR 2.500,00 per week of gedeelte van een week verbeuren, met een maximum van EUR 25.000,00.

⁷⁸ ACM/IN/699712.

- V. 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

drs. E.C.T. van Houten
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.

Bijlage juridisch kader

Wet handhaving consumentenbescherming (Whc)

Artikel 1.1 Whc

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

[...]

inbreuk: elke overtreding van een wettelijke bepaling als bedoeld in de bijlage bij deze wet, welke schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten;

[...]

Artikel 2.2. Whc

De Autoriteit Consument en Markt is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij deze wet. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of inbreuk binnen de Unie betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.

Artikel 2.9 Whc

Indien de Autoriteit Consument en Markt van oordeel is dat een inbreuk of inbreuk binnen de Unie heeft plaatsgevonden, kan zij de overtreder opleggen:

a. een last onder dwangsom;

[...]

Artikel 8.2a BW

1 Een handelaar als bedoeld in artikel 230g, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, die een overeenkomst aangaat waarop Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek van toepassing is, neemt de bepalingen van die afdeling in acht.

[...]

Artikel 8.8 Whc

Het is een handelaar als bedoeld in artikel 193a, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk wetboek niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van dat boek.

Burgerlijk Wetboek: oneerlijke handelspraktijken

Artikel 6:193a BW

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 of dienst, met inbegrip van elektriciteit, digitale diensten en digitale inhoud;

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;

[...]

Artikel 6:193b BW

1 Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is.

2 Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:

- a. in strijd met de vereisten van professionele toewijding, en
- b. het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt,

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

3 Een handelspraktijk is in het bijzonder oneerlijk indien een handelaar:

- a. een misleidende handelspraktijk verricht als bedoeld in de artikelen 193c tot en met 193g, of [...]

Artikel 6:193c BW

1 Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:

[...]

- b. de voornaamste kenmerken van het product, zoals beschikbaarheid, voordelen, risico's, uitvoering, samenstelling, accessoires, klantenservice en klachtenbehandeling, procédé en datum van fabricage of verrichting, levering, geschiktheid voor het gebruik, gebruiksmogelijkheden, hoeveelheid, specificatie, geografische of commerciële oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, of de resultaten en wezenlijke kenmerken van op het product verrichte tests of controles;

[...]

- g. de rechten van de consument waaronder het recht van herstel of vervanging van de afgeleverde zaak of het recht om de prijs te verminderen, of de risico's die de consument eventueel loopt,

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

[...]

Burgerlijk Wetboek: bepalingen voor overeenkomsten op afstand en overeenkomsten buiten de verkoopprijs

Artikel 6:230g BW

1 In deze afdeling wordt verstaan onder:

- a. consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- b. handelaar: iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;

[...]

- e. overeenkomst op afstand: de overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;

[...]

Artikel 6:230m BW

1 Voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:

[...]

i. voor zover van toepassing, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de zaken zal moeten dragen in geval van uitoefening van het recht van ontbinding en, voor een overeenkomst op afstand, indien de zaken door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de zaken;

[...]

Artikel 6:230o BW

1 De consument kan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken, na:

[...]

b. bij een consumentenkoop:

1°.de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de zaak heeft ontvangen;

2°.de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zaak heeft ontvangen, indien de consument in eenzelfde bestelling meerdere zaken heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd;

3°.de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen indien de levering van een zaak bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen; of

4°.de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de eerste zaak heeft ontvangen voor een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken gedurende een bepaalde periode;

[...]

Artikel 6:230r BW

1 De handelaar vergoedt na ontbinding van de overeenkomst overeenkomstig artikel 230o onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten.

2 De handelaar komt de in lid 1 bedoelde verbintenis na, met gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als door de consument is gebruikt ter voldoening van de voor de ontbinding op de consument rustende verbintenissen, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en met dien verstande dat de consument hierdoor geen kosten mag hebben.

3 Onverminderd het bepaalde in lid 1 is de handelaar niet verplicht de bijkomende kosten terug te betalen, indien de consument uitdrukkelijk voor een andere wijze dan de door de handelaar aangeboden minst kostbare wijze van standaardlevering heeft gekozen.

4 Tenzij de handelaar heeft aangeboden de op basis van de ontbonden overeenkomst geleverde zaken zelf af te halen, kan de consument eerst nakoming vorderen van de in lid 1 bedoelde verbintenis nadat de handelaar de zaken heeft ontvangen of de consument heeft aangetoond dat hij de zaken heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip het eerst valt.

[...]

Artikel 6:230s BW

[...]

2 De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak, tenzij de handelaar heeft nagelaten de consument mee te delen dat hij deze kosten moet dragen.

[...]

Artikel 7:26 BW

[...]

2 De betaling moet geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. Bij een consumentenkoop kan de koper tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

[...]