



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan [VERTROUWELIJK], voorheen handelend onder de naam Boomfietsen wegens overtredingen van artikel 8.2a van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Ons kenmerk : ACM/UIT/513900
Zaaknummer : ACM/19/035815
Datum : 26 september 2019

1 Samenvatting

1. [VERTROUWELIJK], voorheen handelend onder de naam Boomfietsen, verkocht via internet fietsen aan consumenten. Via de webwinkel www.boomfietsen.nl konden consumenten afbeeldingen van fietsen bekijken en vervolgens deze fietsen bestellen.
2. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) hecht er belang aan dat consumenten via alle verkoopkanalen, ook via internet, goed worden geïnformeerd. Alleen dan kunnen consumenten een afgewogen beslissing nemen over overeenkomsten die zij al dan niet aangaan en houden zij vertrouwen in de markt. Met dat belang voor ogen heeft de ACM getoetst of [VERTROUWELIJK] bij het exploiteren van zijn webwinkel www.boomfietsen.nl heeft voldaan aan de informatieverplichtingen voor overeenkomsten op afstand. www.acm.nl Muzenstraat 41 2511 WB Den Haag 070
3. De ACM stelt vast dat [VERTROUWELIJK] artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) meerdere malen heeft overtreden door in strijd te handelen met de op hem rustende informatieverplichtingen ten aanzien van overeenkomsten op afstand. Zo informeerde [VERTROUWELIJK] op zijn website consumenten niet op duidelijke en begrijpelijke wijze over het ontbindingsrecht, noemde hij de onjuiste termijnen voor het uitoefenen van het ontbindingsrecht en beperkte hij consumenten in hun mogelijkheden om de overeenkomst vormvrij te ontbinden. Daarnaast vermeldde [VERTROUWELIJK] niet wat de hoogte van de retourneringskosten waren en was het onduidelijk wanneer de consument een betalingsverplichting aanging.
4. De ACM legt hiervoor een boete op aan [VERTROUWELIJK] van in totaal EUR 50.000.

2 Verloop van de procedure

5. Eind 2017 heeft de Directie Consumenten van de ACM (hierna: Directie Consumenten) naar aanleiding van diverse meldingen over leveringsproblemen en problemen omtrent het recht van ontbinding een onderzoek ingesteld naar de naleving van de consumentenregelgeving door [VERTROUWELIJK]. [VERTROUWELIJK] handelde destijds via zijn eenmanszaak Bikedumper onder de namen Bikedepot en Actie-fiets.¹ Het onderzoek zag onder meer toe op naleving van de artikelen 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h en i, van het Burgerlijk

¹ Dossierstuk 5, KvK-uittreksel Bikedumper.

Wetboek (hierna: 'BW') en artikel 6:230o, eerste lid, BW. Deze artikelen zijn bij niet-naleving aangemerkt als overtreding in artikel 8.2a Whc.

6. Begin 2018 heeft [VERTROUWELIJK] na interventie van de ACM en publiciteit vanuit de media zijn handelwijze aangepast.² Eind 2018 kwam [VERTROUWELIJK], nog steeds gebruikmakend van de handelsnamen Bikedepot, Actie-fiets en Onze-fiets, wederom in de publiciteit met vergelijkbare klachten. Kort na de media-aandacht waren de websites offline en niet meer bereikbaar voor consumenten.
7. Begin 2019 ontving de ACM wederom meldingen over [VERTROUWELIJK], ditmaal handelend onder de naam Boomfietsen en gebruikmakend van de website www.boomfietsen.nl. Vanaf de eerste melding in 2017 tot en met mei 2019 heeft de ACM in totaal 579 meldingen over de concepten van [VERTROUWELIJK] ontvangen.³
8. Naar aanleiding van de meldingen over Boomfietsen heeft de Directie Consumenten in de periode 8 april 2019 tot en met 7 mei 2019 opnieuw onderzoek gedaan naar de naleving van de consumentenregelgeving door [VERTROUWELIJK]. Uit dit onderzoek volgde dat [VERTROUWELIJK] mogelijk wederom in strijd met de consumentenregelgeving handelde.
9. De Directie Consumenten heeft op 3 juni 2019 een onderzoeksrapport opgemaakt waarin de mogelijke overtredingen van de consumentenregelgeving door [VERTROUWELIJK] worden beschreven.⁴ Dit onderzoeksrapport is voor verdere behandeling aan de Directie Juridische Zaken van de ACM (hierna: Directie Juridische Zaken) overgedragen.
10. Per brief van 13 juni 2019 heeft de ACM [VERTROUWELIJK] uitgenodigd zijn schriftelijke en mondelinge zienswijze op het onderzoeksrapport te geven. Bij diezelfde brief heeft de ACM verzocht om financiële gegevens van zijn onderneming te overleggen.⁵ Op dit verzoek heeft [VERTROUWELIJK] niet gereageerd.
11. Op 11 juli 2019 heeft er ten kantore van de ACM een hoorzitting plaatsgevonden waarbij [VERTROUWELIJK] aanwezig was. Het verslag van de hoorzitting is bij brief van 23 juli 2019 aan [VERTROUWELIJK] toegezonden.⁶
12. Tijdens de hoorzitting heeft de ACM [VERTROUWELIJK] opnieuw verzocht financiële gegevens te overleggen en dit vervolgens schriftelijk bevestigd.⁷ [VERTROUWELIJK] heeft op dit verzoek gereageerd, maar heeft niet de door de ACM gevraagde gegevens geleverd.⁸
13. Op 30 juli 2019 heeft de ACM [VERTROUWELIJK] een laatste keer verzocht om de gevraagde financiële gegevens te verstrekken.⁹ Op 2 augustus 2019 heeft [VERTROUWELIJK] op dit verzoek gereageerd, maar wederom niet de door de ACM gevraagde gegevens geleverd.¹⁰

² Dossierstuk 1, Toezending bestand Minimale vereiste wijzigingen Bikedepot, en dossierstuk 13, VvA vastlegging bikedepot.nl en actie-fiets.nl 26 februari 2018.

³ Overzichten met kenmerken: ACM/UIT/518678, ACM/UIT/518679 en ACM/UIT/518680

⁴ Rapport van 3 juni 2019 met kenmerk ACM/UIT/511165.

⁵ Brief van 13 juni 2019 met kenmerk ACM/UIT/513323.

⁶ Brief van 23 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/515626.

⁷ E-mail van 11 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/515406.

⁸ E-mail van 23 juli 2019 met bijlage met kenmerk ACM/IN/436241.

⁹ E-mail van 30 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/516768.

¹⁰ E-mail van 2 augustus 2019 met kenmerk ACM/IN/ 436825.

14. De ACM heeft van de Belastingdienst financiële gegevens van [VERTROUWELIJK] ontvangen.¹¹ Deze gegevens heeft de ACM op 8 augustus 2019 aan [VERTROUWELIJK] voorgelegd en [VERTROUWELIJK] uitgenodigd om zijn schriftelijke zienswijze op die gegevens te geven.¹² [VERTROUWELIJK] heeft niet binnen de door de ACM gestelde termijn van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Op 23 augustus 2019 heeft [VERTROUWELIJK] laten weten voorlopig niet inhoudelijk op de voornoemde gegevens te willen reageren.¹³

3 Betrokken persoon

15. [VERTROUWELIJK] was eigenaar van de eenmanszaak Bikedumper, gevestigd op het adres [VERTROUWELIJK] te Rotterdam. De eenmanszaak was in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel (hierna: KvK) geregistreerd onder nummer 65546024 en maakte gebruik van de handelsnamen Bikedumper en Boomfietsen en de website www.boomfietsen.nl.¹⁴ De activiteiten van de eenmanszaak worden in het Handelsregister beschreven als: "Winkels in fietsen en bromfietsen", "Webshop in fietsen" en "onderdelen en accessoires". Op 6 mei 2019 heeft [VERTROUWELIJK] de eenmanszaak uitgeschreven uit het Handelsregister.¹⁵
16. Dit besluit richt zich tot [VERTROUWELIJK] aangezien hij eigenaar was van de eenmanszaak die handelde onder de naam Boomfietsen en daarnaast controle had over de inhoud die op de website www.boomfietsen.nl geplaatst werd.¹⁶

4 Juridische beoordeling

4.1 Bevoegdheid ACM

17. De ACM is op grond van artikel 2.2 Whc belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc. De bepalingen waarop de in dit besluit beschreven gedragingen betrekking hebben, staan vermeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc.
18. 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.boomfietsen.nl bood [VERTROUWELIJK] producten aan consumenten aan. De gedragingen en verkoopwijze via internet van [VERTROUWELIJK] 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. 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 bestuurlijke boete opleggen.

¹¹ Financiële rapportage van 5 augustus 2019 met kenmerk ACM/INT/390066.

¹² Brief van 8 augustus 2019 met kenmerk ACM/UIT/517114.

¹³ E-mail van 23 augustus 2019 met kenmerk ACM/IN/437720.

¹⁴ Dossierstuk 8, KvK-uittreksel Bikedumper.

¹⁵ Dossierstuk 16, KvK-uittreksel uitschrijving Bikedumper.

¹⁶ Dossierstuk 15, Verhoor [VERTROUWELIJK].

4.2 Toepassing regels over overeenkomst op afstand

19. [VERTROUWELIJK] handelde bij de online verkoop van zijn producten aan consumenten in het kader van zijn handels- of bedrijfsactiviteit. Daarmee is [VERTROUWELIJK] aan te merken als een handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW. [VERTROUWELIJK] ging met consumenten een overeenkomst aan door middel van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, waarbij geen sprake was van gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument. De overeenkomsten die [VERTROUWELIJK] met consumenten aanging kunnen daarom worden aangemerkt als overeenkomsten op afstand in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder e, BW. Hierdoor moest [VERTROUWELIJK] de bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten¹⁷ in acht nemen.

4.3 Informatieverplichtingen over het ontbinden van een overeenkomst op afstand

20. Een handelaar is op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW verplicht om, voordat de consument gebonden is aan een overeenkomst op afstand, op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie te verstrekken, waaronder informatie over het recht van ontbinding.
21. Wanneer een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, is een handelaar op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW verplicht om de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 230o BW alsmede het modelformulier voor ontbinding te verstrekken.

4.3.1 Informatie verstrekken op een duidelijke en begrijpelijke wijze

22. De verplichting van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW brengt mee dat een handelaar de informatie over het recht van ontbinding actief aan consumenten dient te verstrekken. De consument hoeft niet zelf naar deze informatie op zoek te gaan. Dit betekent onder andere dat de informatie op een duidelijke en logische plek op de website vindbaar moet zijn.

Beoordeling

23. Op de pagina “*verzending en bezorging*” van de website www.boomfietsen.nl werd onder het kopje “*retourneren*” de volgende tekst vermeld:

*“Wij stellen alles in het werk om uw bestelling naar tevredenheid uit te voeren. Echter mocht u toch niet tevreden zijn over het product dan mag u deze binnen 14 dagen na aankoop retourneren. De 14 dagen gaan in nadat u het pakket in ontvangst heeft genomen. Neem hierover contact met ons op. (voor terugzendingen en omruilingen worden er kosten in rekening gebracht).”*¹⁸

Het was voor consumenten onvoldoende duidelijk dat dit informatie over het recht van ontbinding betrof. Daarnaast hoefde de consument niet te verwachten dat op de pagina “*verzending en bezorging*” informatie over het recht van ontbinding genoemd werd.

¹⁷ Zoals neergelegd in Afdeling 2b van Titel 5, Boek 6 BW.

¹⁸ Dossierstuk 6, VvA vastlegging boomfietsen.nl.

24. Op de pagina “*algemene voorwaarden*” van de website www.boomfietsen.nl werd eveneens informatie over het recht van ontbinding vermeld.¹⁹ Door deze informatie op een pagina met een dergelijke algemene benaming te plaatsen, was het voor de consument niet op het eerste gezicht duidelijk dat [VERTROUWELIJK] op deze manier informatie over het recht van ontbinding verstrekke. Bovendien werd op deze pagina ook andere informatie verstrekt. De consument moest dus op zoek gaan naar de informatie over recht van ontbinding, terwijl [VERTROUWELIJK] verplicht was de informatie op een duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument te verstrekken.

Conclusie

25. De informatie die [VERTROUWELIJK] op www.boomfietsen.nl verstrekke over het recht van ontbinding voldeed niet aan de wettelijke verplichting om deze informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze voorafgaand aan de overeenkomst te verstrekken. [VERTROUWELIJK] handelde hierdoor in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW.

4.3.2 Vormvrij ontbinden

26. Op grond van artikel 6:230o, eerste lid, aanhef en onder b, BW kan een consument een overeenkomst op afstand zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken na de dag waarop de consument het product ontvangen heeft. De consument mag de overeenkomst zowel met een modelformulier als met een ander daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring ontbinden.

Beoordeling

27. Op de pagina “*verzending en bezorging*” van de website www.boomfietsen.nl werd vermeld dat consumenten contact moesten opnemen met de handelaar om het product te retourneren.²⁰ Op de contactpagina waar vervolgens naar verwezen werd, was als enige contactmogelijkheid een e-mailadres te vinden.²¹ Volgens de informatie op de website leek het daarom alsof de overeenkomst alleen per e-mail ontbonden kon worden. Dat consumenten volgens [VERTROUWELIJK] de overeenkomst ook telefonisch konden ontbinden maakt dit niet anders.²² Het was voor de consument niet duidelijk dat telefonische ontbinding ook mogelijk was. Daarnaast werd op de website niet het modelformulier voor ontbinding verstrekt, terwijl [VERTROUWELIJK] op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW wel gehouden was om dit formulier te verstrekken.

Conclusie

28. [VERTROUWELIJK] bood consumenten enkel de mogelijkheid om de overeenkomst op afstand te ontbinden door per e-mail met hem contact op te nemen. Bovendien verstrekke [VERTROUWELIJK] op de website www.boomfietsen.nl niet het modelformulier voor ontbinding. Zodoende voldeed [VERTROUWELIJK] niet aan de verplichting om consumenten de mogelijkheid te bieden vormvrij te ontbinden. [VERTROUWELIJK] handelde hierdoor in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW.

¹⁹ Dossierstuk 7, VvA vastlegging website www.boomfietsen.nl. Pagina ‘algemene voorwaarden’ onder het kopje ‘artikel 6 – herroepingsrecht’.

²⁰ Dossierstuk 6, VvA vastlegging [boomfietsen.nl](http://www.boomfietsen.nl). Zie ook de in randnummer 23 genoemde tekst.

²¹ Dossierstuk 7, VvA vastlegging website www.boomfietsen.nl. Uit de vastlegging van 8 april 2019 blijkt dat er op deze zelfde plek ook nog een postadres werd vermeld. Deze is op latere vastleggingen niet meer waarneembaar.

²² Verslag van de hoorzitting van 11 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/515976, pagina 4.

4.3.3 Termijn voor het ontbinden van de overeenkomst en de terugzending van het product

29. De informatie die een handelaar dient te verstrekken omvat op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW ook informatie omtrent de termijnen van het recht van ontbinding. Volgens artikel 6:230o, eerste lid, BW kan een consument een overeenkomst op afstand ontbinden gedurende een termijn van veertien dagen. In het geval van een consumentenkoop vangt deze termijn aan na de dag waarop de consument de zaak heeft ontvangen.²³
30. De consument kan op grond van artikel 6:230s, eerste lid, BW tot veertien dagen na het uitbrengen van de verklaring tot ontbinding van de overeenkomst, als bedoeld in artikel 6:230o, derde lid, BW, de door hem ontvangen zaken terugzenden naar de handelaar of aan hem overhandigen.

Beoordeling

31. Zoals blijkt uit vastleggingen werd op de pagina “*verzending en bezorging*” aangegeven dat de consument de aankoop binnen veertien dagen na aankoop mocht retourneren en dat deze termijn van veertien dagen ingaat nadat het pakket in ontvangst is genomen.²⁴ Dit betekende dat de consument slechts veertien dagen de tijd kreeg om zowel tot ontbinding over te gaan als het product terug te zenden. Deze door [VERTROUWELIJK] gehanteerde termijn komt niet overeen met de hierboven genoemde wettelijke termijn. Zodoende verstrekte [VERTROUWELIJK] onjuiste informatie over het recht van ontbinding en voldeed hij niet aan de informatieverplichting omtrent dit recht.

Conclusie:

32. Door op de website www.boomfietsen.nl de onjuiste termijnen voor het ontbinden van de overeenkomst en het terugzenden van het product te vermelden, handelde [VERTROUWELIJK] in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230o, eerste lid.

4.3.4 Conclusie

33. Uit het voorstaande volgt dat [VERTROUWELIJK] op verschillende manieren niet heeft voldaan aan de verplichting om de consument op een duidelijke en begrijpelijke wijze te informeren over het recht om de overeenkomst op afstand te ontbinden. Hierdoor handelde [VERTROUWELIJK] in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW en artikel 6:230o, eerste lid, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc.

4.4 Kosten retourneren

34. Op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW is een handelaar verplicht om op duidelijke en begrijpelijke wijze te melden dat de consument de kosten van het terugzenden betaalt in geval van uitoefening van het recht van ontbinding. Daarbij dient vermeld te worden wat de kosten voor het retourneren zijn indien de zaken door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden.

²³ Artikel 6:230o, eerste lid, aanhef en onder b, onder 1, BW.

²⁴ Dossierstuk 6, VvA vastlegging boomfietsen.nl. Zie ook de in randnummer 23 genoemde tekst.

Beoordeling

35. Zoals blijkt uit vastleggingen vermeldde [VERTROUWELIJK] op de pagina “*verzending en bezorging*” van de website www.boomfietsen.nl het volgende:

“voor terugzendingen en omruilingen worden er kosten in rekening gebracht.”²⁵

36. [VERTROUWELIJK] verkocht fietsen via zijn website www.boomfietsen.nl. Fietsen zijn zaken die naar hun aard niet per gewone post verstuurd kunnen worden. Dit betekent dat [VERTROUWELIJK] verplicht was om de consument te informeren over de hoogte van de kosten van retourzending van een fiets. Op de website van [VERTROUWELIJK] stond echter niets vermeldt over de hoogte van deze kosten. Hierdoor kon de consument onverwacht geconfronteerd worden met hoge kosten.

Conclusie

37. Omdat [VERTROUWELIJK] op afstand fietsen verkocht en fietsen naar hun aard niet per gewone post verzonden kunnen worden, moest [VERTROUWELIJK] aan de consument melden wat de kosten voor retourzending zijn. Op zijn website verstreekte [VERTROUWELIJK] geen informatie over de hoogte van de kosten voor terugzenden. Hierdoor handelt [VERTROUWELIJK] in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc.

4.5 Bestelknop

38. Op grond van artikel 6:230v, derde lid, BW moet het voor de consument duidelijk zijn dat deze een betalingsverplichting aangaat wanneer hij het aanbod van de handelaar aanvaard door gebruik van een knop of soortgelijke functie (hierna: ‘bestelknop’). Zowel uit de wettekst als de Memorie van Toelichting bij de Implementatiewet richtlijn consumentenrechten²⁶ blijkt dat een bestelknop met de tekst “*bestelling met betalingsverplichting*” wordt aangemerkt als een duidelijke en ondubbelzinnige formulering. Andere teksten kunnen ook voldoen, mits ze voldoende duidelijk en ondubbelzinnig zijn.

Beoordeling

39. Uit vastleggingen blijkt dat op de bestelpagina een bestelknop stond met de tekst “*bestelling plaatsen*”.²⁷ Door gebruik te maken van deze tekst was het niet duidelijk voor de consument dat hij met een druk op deze knop aan de koop gebonden was en dat de onder 4.3.3. beschreven termijn voor het ontbinden van de overeenkomst al zou gaan lopen.

Conclusie

40. Uit de tekst van de bestelknop de website van [VERTROUWELIJK] bleek niet dat de consument een betalingsverplichting aanging wanneer hij op de bestelknop drukte. Hiermee handelde [VERTROUWELIJK] in strijd met artikel 6:230v, derde lid, BW. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc.

²⁵ Dossierstuk 6, VvA vastlegging boomfietsen.nl.

²⁶ Memorie van Toelichting Implementatiewet richtlijn consumentenrechten, Tweede Kamer, 33 520, nr. 3, p. 51.

²⁷ Dossierstuk 6, VvA vastlegging boomfietsen.nl.

4.6 Conclusie ten aanzien van de overtredingen

41. Via de website www.boomfietsen.nl heeft [VERTROUWELIJK] een grote groep consumenten bereikt of kunnen bereiken. De handelwijze van [VERTROUWELIJK] betreft daarom een structurele tekortkoming, waarmee is gegeven dat de collectieve belangen van consumenten in het geding zijn.
42. De ACM stelt gelet op het voorgaande overtredingen vast van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230o, eerste en derde lid, BW juncto artikel 6:230s, eerste lid, BW artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW en artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230v, derde lid, BW.

5 Overtreder

43. Om te bepalen wie als overtreder kan worden aangemerkt, is in de eerste plaats van belang tot wie het overtreden voorschrift zich richt (normadressaat). In het onderhavige geval betekent dit, dat iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die als handelaar een overtreding van artikel 8.2a Whc, begaat, als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) kan worden aangemerkt.
44. [VERTROUWELIJK] was ten tijde van de overtreding eigenaar van de eenmanszaak Boomfietsen.²⁸ Via de website www.boomfietsen.nl verkocht hij fietsen. [VERTROUWELIJK] valt daarmee onder de definitie van handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW. Hij sloot overeenkomsten op afstand waarop de bepalingen van Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 BW van toepassing zijn. Als handelaar diende hij die bepalingen in acht te nemen. In hoofdstuk 4 van dit besluit is vastgesteld dat [VERTROUWELIJK] een aantal van die bepalingen niet in acht heeft genomen en daarmee artikel 8.2a Whc heeft overtreden. [VERTROUWELIJK] is daarom aan te merken als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Awb.

6 Boete

6.1 Beboeting door de ACM

45. De ACM kan in geval van een overtredingen van de Whc een boete opleggen van ten hoogste EUR 900.000, of indien dat meer is 1% van de jaaromzet.²⁹ Bij het vaststellen van de hoogte van een boete betreft de ACM, de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd³⁰ en de verwijtbaarheid van de overtreder. Daarbij neemt de ACM het evenredigheidsbeginsel in acht.³¹

²⁸ Dossierstuk 8, KvK-uitreksel Bikedumper en dossierstuk 16, KvK-uitreksel uitschrijving Boomfietsen.nl.

²⁹ Artikel 2.9 en 2.15 Whc.

³⁰ Artikel 5:41 en 5:46 Awb.

³¹ Artikel 3:4 Awb.

46. De Boetebeleidsregel ACM 2014³² (hierna: Boetebeleidsregel) bevat nadere regels voor de wijze waarop de ACM invulling geeft aan haar bevoegdheid om bestuurlijke boetes op te leggen. De algemene doelstelling bij het vaststellen van de hoogte van de boete is dat deze evenredig is met het oog op de gepleegde overtreding. Daarnaast hanteert de ACM het uitgangspunt dat de boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andere overtreeders.
47. Op grond van de Boetebeleidsregel stelt de ACM een basisboete vast binnen de bandbreedte van de boetecategorie waarin de overtreden bepaling is ingedeeld.³³ Bij de vaststelling van de basisboete houdt de ACM rekening met de ernst en de duur van de overtreding en met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.
48. Na vaststelling van de basisboete beoordeelt de ACM of er sprake is van eventuele boete verhogende of verlagende omstandigheden.³⁴
49. In hoofdstuk 4 van dit besluit zijn meerdere overtredingen geconstateerd van 8.2a Whc. De ACM kan voor elk van deze overtredingen afzonderlijk een boete opleggen. De Boetebeleidsregel voorziet evenwel in de mogelijkheid om één bestuurlijke boete op te leggen voor de overtredingen gezamenlijk.³⁵

6.2 Vaststellen basisboete: de overtreding

50. Bij de bepaling van de ernst van de overtredingen is allereerst relevant dat met de Whc en de regelgeving over overeenkomsten op afstand in het BW wordt beoogd een hoog niveau van consumentenbescherming te bewerkstelligen. Het niet naleven van deze regels kan grote schade toebrengen aan individuele consumenten, maar ook aan het consumentenvertrouwen in het algemeen. Consumenten kunnen het vertrouwen verliezen in branches, producten of verkoopkanalen. Zo kan het de bereidheid van consumenten om in te gaan op commerciële aanbiedingen doen afnemen, ook als het gaat om bedrijven die de wettelijke bepalingen die strekken tot bescherming van de consument wel naleven. Daarnaast kunnen consumenten in het geheel afzien van bepaalde aankopen of diensten. Bij de onderhavige overtredingen moet dan ook worden uitgegaan van boetes die in verhouding staan tot deze factoren.
51. Uit de feiten en gedragingen zoals weergegeven in het rapport volgt dat [VERTROUWELIJK] in ieder geval in de periode van 8 april 2019 tot en met 1 mei 2019 niet heeft voldaan aan de informatieverplichtingen voor overeenkomsten op afstand die samenhangen met het recht van ontbinding, het retourneren na ontbinding en het aangaan van een betalingsverplichting. Doordat [VERTROUWELIJK] niet aan zijn verplichtingen heeft voldaan, zijn afnemers in een kwetsbare positie geplaatst. Zij hebben namelijk het risico gelopen om eventueel voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst onjuist of onvolledig te zijn geïnformeerd. De op [VERTROUWELIJK] van toepassing zijnde bepalingen die zien op de informatieverplichtingen bij overeenkomsten op afstand beogen dit risico weg te nemen en te

³² Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken van 4 juli 2014, nr. WJZ/14112617, met betrekking tot het opleggen van bestuurlijke boetes door de Autoriteit Consument en Markt (Boetebeleidsregel ACM 2014), Stcrt. 2014 nr. 19776, laatstelijk gewijzigd bij Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken van 28 juni 2016, nr. WJZ/16056097, houdende wijziging van de Boetebeleidsregel ACM 2014, Stcrt. 2016 nr. 34630.

³³ Artikel 2.7, eerste en tweede lid, Boetebeleidsregel.

³⁴ Artikel 2.8, eerste lid, 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel.

³⁵ Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel.

bewerkstelligen dat consumenten ondubbelzinnig en begrijpelijk op hun rechten met betrekking tot ontbinding, retourneren en het aangaan van een betaling worden gewezen.

52. In het bijzonder geldt voor de onderhavige zaak dat consumenten door [VERTROUWELIJK] op zijn website onvolledig zijn voorgelicht waardoor hun economisch gedrag kon worden verstoord. Er werd geen of onvoldoende informatie verstrekt over het recht, de termijn en wijze van ontbinding, over het recht, de termijn en de kosten voor retourzending en over het aangaan van een betalingsverplichting. Deze handelwijze is zeer ernstig omdat het koop op afstand betreft, waarbij de handelaar en afnemer zich altijd op afstand van elkaar bevinden. Het is dan ook van groot belang dat de genoemde informatie volledig en op duidelijke en begrijpelijke wijze wordt verstrekt en wel op zodanige wijze dat het eenvoudig is hiervan kennis te nemen.

6.3 Vaststellen basisboete: verwijtbaarheid van de overtreding

53. Voorop staat de eigen verantwoordelijkheid van [VERTROUWELIJK] als handelaar om de voor hem geldende wet- en regelgeving na te leven. Zoals blijkt uit randnummers 5 en 6 van dit besluit heeft de ACM [VERTROUWELIJK] reeds in 2017³⁶ en 2018³⁷ op zijn verantwoordelijkheid gewezen om in overeenstemming met de consumentenregelgeving te handelen. Daarbij heeft de ACM ook aangegeven welke aanpassingen aan zijn websites noodzakelijk waren. Tegen deze achtergrond heeft [VERTROUWELIJK] desalniettemin niet zijn verantwoordelijkheid genomen in de periode van in ieder geval 8 april 2019 tot en met 1 mei 2019 door niet aan zijn (informatie)verplichtingen te voldoen die gelden voor overeenkomsten op afstand.
54. [VERTROUWELIJK] heeft niet betwist dat hij verantwoordelijk was voor het naleven van de informatieverplichtingen op zijn website en de verplichtingen die gelden voor het exploiteren van een webwinkel. Ook heeft hij niet betwist dat hij niet aan deze verplichtingen heeft voldaan. De ACM zijn ook geen feiten of omstandigheden bekend op grond waarvan geconcludeerd zou moeten worden dat [VERTROUWELIJK] niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor de vastgestelde overtredingen.
55. Tijdens de hoorzitting heeft [VERTROUWELIJK] aangedragen dat hij in het kader van de in randnummers 5 en 6 genoemde eerdere onderzoeken van de ACM een afsluitende e-mail had verwacht waarin zou worden bevestigd dat zijn websites voldeden aan de consumentenregelgeving.³⁸ Dat [VERTROUWELIJK] een dergelijke bevestiging had verwacht, doet echter niet af aan de verwijtbaarheid van [VERTROUWELIJK] ten aanzien van de in dit besluit vastgestelde overtredingen. Bovendien richtte het eerder verrichte onderzoek van de ACM zich op andere gevallen.
56. De ACM acht de overtredingen daarom aan [VERTROUWELIJK] te verwijten.

³⁶ Dossierstuk 1, Toezending bestand Minimale vereisten wijzigingen Bikedepot.

³⁷ Dossierstuk 2, Controle websites en tip.

³⁸ Verslag van de hoorzitting van 11 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/515976, pagina 3.

6.4 Vaststellen basisboete: omstandigheden overtreder

57. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW en artikel 6:230o, eerste lid, BW zijn ingedeeld in boetecategorie III. Dat betekent dat de ACM voor een overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW en van artikel 6:230o, eerste lid, BW een basisboete zou moeten vaststellen tussen EUR 150.000, of indien dat meer is 0,75‰ van de jaaromzet, en EUR 600.000, of indien dat meer is 7,5‰ van de jaaromzet.
58. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW en artikel 6:230v, derde lid, BW zijn ingedeeld in boetecategorie II, Dat betekent dat de ACM voor een overtreding van artikel 8.2a Whc juncto Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW en artikel 6:230v, derde lid, BW een basisboete zou moeten vaststellen tussen EUR 75.000, of indien dat meer is 0,5 ‰ van de jaaromzet, en EUR 300.000, of indien dat meer is 5‰ van de jaaromzet.³⁹
59. De ACM heeft in verband met het vaststellen van eventueel op te leggen boetes [VERTROUWELIJK] meerdere malen verzocht om omzetcijfers van zijn eenmanszaak te verstrekken. Naar aanleiding daarvan heeft [VERTROUWELIJK] geen financiële stukken overgelegd.⁴⁰ De ACM zal derhalve, voor zover mogelijk en noodzakelijk, een inschatting maken van de jaaromzet van de eenmanszaak Boomfietsen en de inkomsten van [VERTROUWELIJK].
60. De ACM acht het, gelet op de aard en de vermoedelijk relatief beperkte omvang van de onderneming van [VERTROUWELIJK], niet aannemelijk dat de netto jaaromzet van zijn onderneming noopt om met toepassing van de promillagessystematiek van de Boetebeleidsregel de bandbreedte van de betreffende boetecategorie voor de op te leggen basisboetes te bepalen.⁴¹ De ACM gaat in het navolgende daarom uit van de gefixeerde bandbreedtes per boetecategorie.
61. De ACM acht het in dit geval passend om één boete op te leggen gelet op de samenhang tussen de vastgestelde overtredingen.⁴² Hoewel de verschillende overtredingen van de consumentenregelgeving los van elkaar zijn begaan, bestaat er een nauwe, onderlinge samenhang tussen de verschillende verwijtbare gedragingen. Dit maakt dat het totaal van afzonderlijk vastgestelde basisboetes geen evenredige boete zou opleveren. Om onredelijke cumulatie van sancties te voorkomen, matigt de ACM de basisboete.
62. Een basisboete tussen EUR 75.000 en EUR 600.000 zou onevenredige gevolgen hebben voor [VERTROUWELIJK]. Dit geldt nog steeds als de hoogte van de boetes onder in de bandbreedte van de naastlagere boetecategorie zouden worden vastgesteld.⁴³ De ACM acht daarom, alle hiervoor genoemde omstandigheden in aanmerking genomen, in dit geval een totale boete van EUR 50.000 passend voor het samenstel van overtredingen van artikel 8.2a Whc (informatie)verplichtingen die gelden voor overeenkomsten op afstand).
63. Gelet op de beperkte omvang van de onderneming van [VERTROUWELIJK] alsmede de ernst en de duur van de overtredingen, acht de ACM een boete van EUR 50.000 passend en

³⁹ Artikel 2.5, eerste en tweede lid, Boetebeleidsregel.

⁴⁰ Brief van 13 juni 2019 met kenmerk ACM/UIT/513323, verslag van de hoorzitting van 11 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/515976, e-mail van 11 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/515406, e-mail van 30 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/516768 en brief van 8 augustus 2019 met kenmerk ACM/UIT/517114.

⁴¹ Artikel 2.5, eerste lid, Boetebeleidsregel.

⁴² Artikel 2.1 Boetebeleidsregel.

⁴³ Artikel 2.5, derde lid, Boetebeleidsregel.

geboden. Enerzijds doet een boete van EUR 50.000 recht aan de ernst van het samenstel van de overtredingen en gaat er een afschrikwekkende werking van uit. Anderzijds wordt met deze boete rekening gehouden met de aard en vermoedelijke omvang van de onderneming Boomfietsen van [VERTROUWELIJK].

6.5 Conclusie ten aanzien van vaststellen basisboete

64. De ACM stelt een basisboete vast van EUR 50.000.

6.6 Boeteverhogende- of verlagende omstandigheden

65. De boetebedragen per overtreding stelt de ACM vast nadat zij is nagegaan of sprake is van bijkomende omstandigheden die een verhoging dan wel een verlaging ten opzichte van de basisboete rechtvaardigen.
66. De ACM zijn geen bijkomende omstandigheden bekend die een verhoging of verlaging ten opzichte van de basisboetes rechtvaardigen.

6.7 Vaststelling van de boete

67. Gelet op het vorenstaande stelt de ACM de boete vast op EUR 50.000.

6.8 Draagkracht [VERTROUWELIJK]

68. De ACM kan bij vaststelling van de boetehoogte rekening houden met de draagkracht van de overtreder.⁴⁴ De ACM heeft getracht om een volledig beeld van de draagkracht van [VERTROUWELIJK] te verkrijgen, door hem inzicht te laten verschaffen in zijn financiële situatie.⁴⁵ Dat heeft [VERTROUWELIJK] nagelaten. De ACM is ook anderszins niet gebleken van bijzondere financiële omstandigheden die duiden op een beperkte draagkracht.
69. De door [VERTROUWELIJK] aan de ACM beschikbare financiële informatie is derhalve onvoldoende om bij de bepaling van de boetehoogte op voorhand rekening te houden met een eventueel beperkte draagkracht van [VERTROUWELIJK].
70. Naar het oordeel van de ACM geeft het voorgaande dan ook geen aanleiding om de vastgestelde hoogte van de boete voor overtredingen van artikel 8.2a Whc verder te matigen.

⁴⁴ Artikel 5:46 tweede lid, Awb.

⁴⁵ Brief van 13 juni 2019 met kenmerk ACM/UIT/513323, verslag van de hoorzitting van 11 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/515976, e-mail van 11 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/515406, e-mail van 30 juli 2019 met kenmerk ACM/UIT/516768 en brief van 8 augustus 2019 met kenmerk ACM/UIT/517114.

7 Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

legt een boete op van EUR 50.000 aan [VERTROUWELIJK], geboren op [VERTROUWELIJK] te [VERTROUWELIJK], voorheen handelend onder de naam Boomfietsen, gevestigd aan [VERTROUWELIJK] te Rotterdam, wegens overtredingen van

- artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, Burgerlijk Wetboek juncto artikel 6:230o, eerste lid, Burgerlijk Wetboek;
- artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, Burgerlijk Wetboek; en
- artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming juncto artikel 6:230v, derde lid, Burgerlijk Wetboek.

Den Haag,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze:

w.g.

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

Tegen dit besluit kan degene wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In het bezwaarschrift kan een belanghebbende de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.