

# Besluit Openbaar

**Ons kenmerk:** ACM/DJZ/2016/205657\_OV  
**Zaaknummer:** 16.0136.32

**Datum:** 28 september 2016

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan SHOEBALOO B.V., wegens overtredingen van artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming door in strijd te handelen met de op haar rustende informatieverplichtingen ten aanzien van het recht van ontbinding van overeenkomsten op afstand als bedoeld in artikel 6:230m van het Burgerlijk Wetboek.**

## 1. Samenvatting

1. SHOEBALOO B.V. verkoopt via internet verschillende producten aan consumenten, waaronder kleding, tassen en accessoires. Via de webwinkel [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) kunnen consumenten afbeeldingen van deze producten online bekijken en de producten bestellen.
2. De Autoriteit Consument en Markt hecht er belang aan dat consumenten via alle verkoopkanalen 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 Autoriteit Consument en Markt getoetst of SHOEBALOO B.V. bij het exploiteren van de webwinkel [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) heeft voldaan aan haar informatieverplichtingen die samenhangen met het recht van ontbinding zoals opgenomen in het Burgerlijk Wetboek.
3. In dit besluit stelt de Autoriteit Consument en Markt vast dat SHOEBALOO B.V. artikel 8.2a Wet handhaving consumentenbescherming heeft overtreden door in strijd te handelen met de op haar rustende informatieverplichtingen ten aanzien het recht van ontbinding van overeenkomsten op afstand als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek.
4. De Autoriteit Consument en Markt legt hiervoor boetes op aan SHOEBALOO B.V. van in totaal EUR 72.000.

## 2. Leeswijzer

5. In dit besluit wordt in het navolgende eerst ingegaan op de aanleiding en het verloop van de procedure (paragraaf 3), de inhoud van het onderzoeksrapport (paragraaf 4) en de betrokken rechtspersoon (paragraaf 5). Vervolgens wordt ingegaan op de in het onderzoeksrapport geconstateerde overtredingen waarbij achtereenvolgens wordt besproken: de vastlegging van de website (paragraaf 6), de zienswijze van SHOEBALOO B.V. (hierna: SHOEBALOO) (paragraaf 7), het juridisch kader (paragraaf 8) en tot slot de juridische beoordeling (paragraaf 9). In de daarop volgende paragrafen wordt ingegaan op de overtreder (paragraaf 10) en de vaststelling van de op te leggen boetes (paragraaf 11). Ten slotte volgt het besluit (paragraaf 0).

### 3. Aanleiding en verloop van de procedure

6. Een belangrijk thema op de agenda van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) voor 2014-2015 was de 'online consument'.<sup>1</sup> Aangezien er over webwinkels veel meldingen binnenkwamen bij ConsuWijzer<sup>2</sup> hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM onderzocht wat de belangrijkste problemen zijn die bij consumenten voorkomen bij het online aankopen van producten. Hiervoor hebben zij gesprekken gevoerd met stakeholders en onderzoek gedaan naar meldingen van consumenten bij ConsuWijzer en signalen uit de media.<sup>3</sup> Daaruit kwam naar voren dat consumenten vaak problemen hebben bij de uitoefening van het recht van ontbinding.
7. Bij implementatie van de nieuwe consumentenregels in de Nederlandse wet<sup>4</sup> op 13 juni 2014 heeft ACM consumenten en webwinkels uitvoerig geïnformeerd over (onder andere) de gewijzigde regels rondom het recht van ontbinding.<sup>5</sup> Ook daarna heeft ACM op haar website meermaals actief en in detail gewezen op de geldende regels op dit gebied.<sup>6</sup> ACM heeft SHOEBALOO zowel telefonisch als per e-mail een waarschuwing gegeven en verzocht de website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) aan te passen.<sup>7</sup> Hierop is niet inhoudelijk gereageerd noch is de informatie op de website over het recht van ontbinding aangepast.<sup>8</sup> Daarnaast zijn er op ConsuWijzer verschillende meldingen over de website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) binnengekomen die betrekking hadden op het recht van ontbinding<sup>9</sup>.
8. Dit was voor ACM aanleiding om een onderzoek te starten naar de webwinkel [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) van SHOEBALOO.
9. In het kader van dit onderzoek hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM de handelwijze van SHOEBALOO bij het aanbieden van haar producten via de website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) op vijf verschillende data (10 juni, 27 augustus, 7 september, 1 oktober en 28 oktober 2015) vastgelegd en geanalyseerd.<sup>10</sup>
10. Op 16 december 2015<sup>11</sup> hebben toezichthoudend ambtenaren van ACM aan SHOEBALOO een weergave van feiten zoals die in het onderzoek waren komen vast te staan toegestuurd en

<sup>1</sup> Nieuwsbericht ACM d.d. 13 mei 2015 "ACM gaat verder met reacties Agenda 2014-2015", Dossiernummer 5.

<sup>2</sup> Het informatieloket van ACM voor consumenten.

<sup>3</sup> Zie dossiernummers 1 tot en met 12 van het rapportdossier.

<sup>4</sup> Wet van 12 maart 2014 tot wijziging van de Boeken 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten in verband met de implementatie van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (*PbEU* L 304/64) (Implementatiewet richtlijn consumentenrechten).

<sup>5</sup> O.a. <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/consumentenregels/nieuwe-regels-voor-verkoop-aan-consumenten/> en <https://www.consuwijzer.nl/thema/consument-is-kampioen>.

<sup>6</sup> Nieuwsbericht ACM 25 november 2014 "ACM gaat letten op terugbetaling na annulering bij webwinkels modebranche", Dossiernummer 6. En: Nieuwsbericht ACM 1 juli 2015 "ACM spreekt modewebwinkels succesvol aan op terugbetaling bij retour", Dossiernummer 9.

<sup>7</sup> Verzoek om telefonisch contact met ACM, Dossiernummer 17. En: Waarschuwing ACM website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl), Dossiernummers 18.

<sup>8</sup> Printscreens [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) d.d. 10 juni 2015, Dossiernummer 20.

<sup>9</sup> VvA: meldingen Consuwijzer, Dossiernummer 33.

<sup>10</sup> Printscreens [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) d.d. 10 juni 2015, dossiernummer 20 en VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), Dossiernummer 21.

<sup>11</sup> Feitelijke weergave, omzet en vertrouwelijkheid gegevens, Dossiernummer 22.

## Besluit Openbaar

SHOEBALOO in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. Op 21 december 2015 heeft SHOEBALOO telefonisch gereageerd op het feitencomplex en laten weten dat zij de tekortkomingen op de website niet eerder heeft geconstateerd.

11. Het onderzoek heeft geresulteerd in een onderzoeksrapport (hierna: het onderzoeksrapport) dat ACM op 24 februari 2016 aan SHOEBALOO is toegestuurd.<sup>12</sup>
12. Op 29 maart 2016 heeft SHOEBALOO een schriftelijke zienswijze gegeven op het onderzoeksrapport.<sup>13</sup>
13. Op 6 april 2016 heeft ten kantore van ACM een hoorzitting plaatsgevonden. Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt, dat aan het dossier is toegevoegd en aan SHOEBALOO is toegestuurd.<sup>14</sup>

### 4. Het onderzoeksrapport

14. In het onderzoeksrapport is geconstateerd dat SHOEBALOO artikel 8.2a van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) heeft overtreden door:

in ieder geval in de periode van 10 juni 2015 tot en met 28 oktober 2015 in strijd te handelen met de op haar rustende informatieverplichting ten aanzien van het recht van ontbinding van overeenkomsten op afstand als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h en i, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) juncto artikel 6:230o, eerste lid, BW (al dan niet juncto artikel 6:230p, aanhef en onder f), artikel 6:230o, derde lid, BW, artikel 6:230s, eerste en derde lid, BW, artikel 6:230r, eerste en tweede lid, BW.

### 5. Betrokken rechtspersoon

15. SHOEBALOO B.V., gevestigd te Amsterdam, staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel met nummer 33293327.<sup>15</sup>
16. SHOEBALOO B.V. exploiteert de webwinkel [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl). Zij is actief op het gebied van “winkels in schoenen”, “groothandel in schoenen”, “detailhandel via postorder en internet in een algemeen assortiment non-food” en “het uitoefenen van de handel (zowel groot- als kleinhandel) in het bijzonder in schoeisel. Het uitoefenen van een webshop in schoeisel, tassen en aanverwante producten”.<sup>16</sup>

### 6. Vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl)

17. Hieronder geeft ACM weer welke informatie SHOEBALOO geeft over het recht van ontbinding en op welke wijze zij dit op de website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) heeft gedaan.

<sup>12</sup> Toezending rapport, Dossiernummer 35.

<sup>13</sup> Zie de schriftelijke zienswijze van SHOEBALOO d.d. 29 maart 2016, die onder kenmerk 2016100690 in het dossier is opgenomen.

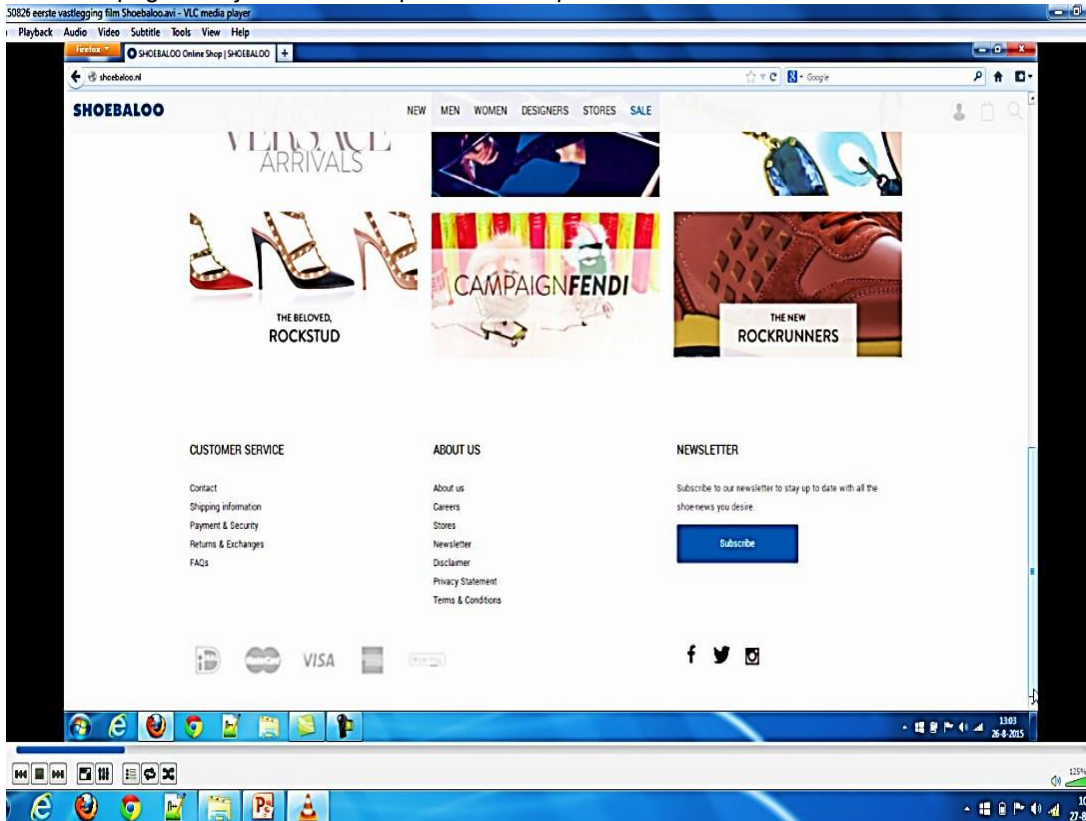
<sup>14</sup> Zie het verslag van de hoorzitting dat onder kenmerk 2016203458 in het dossier is opgenomen.

<sup>15</sup> KvK-uitreksel en concenrrelaties Shoebaloo B.V., Dossiernummer 34.

<sup>16</sup> Zie noot 15.

## Besluit Openbaar

18. ACM baseert zich op de vijf vastleggingen die ACM heeft gemaakt van de website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl)<sup>17</sup>. De informatie over het recht van ontbinding op de website is in de vijf vastleggingen inhoudelijk gelijk.
19. De informatie die SHOEBALOO op haar website verstrekt ten aanzien van het recht van ontbinding is vindbaar op twee verschillende plaatsen, te weten onder 'Returns & Exchanges' en 'Terms & Conditions'. Deze pagina's zijn bereikbaar via een link onderaan de homepage van SHOEBALOO.<sup>18</sup> De link 'Returns & Exchanges' is permanent beschikbaar, tot het moment dat de consument in het betaalscherm is.<sup>19</sup> De link 'Terms & Conditions' is beschikbaar op de homepage en bij de laatste stap in het bestelproces.<sup>20</sup>



Afbeelding 1: links naar de pagina's 'Return & Exchanges' en 'Terms & Conditions' op de homepage van [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl).

<sup>17</sup> Printscreens [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) d.d. 10 juni 2015, dossiernummer 20 en VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21.

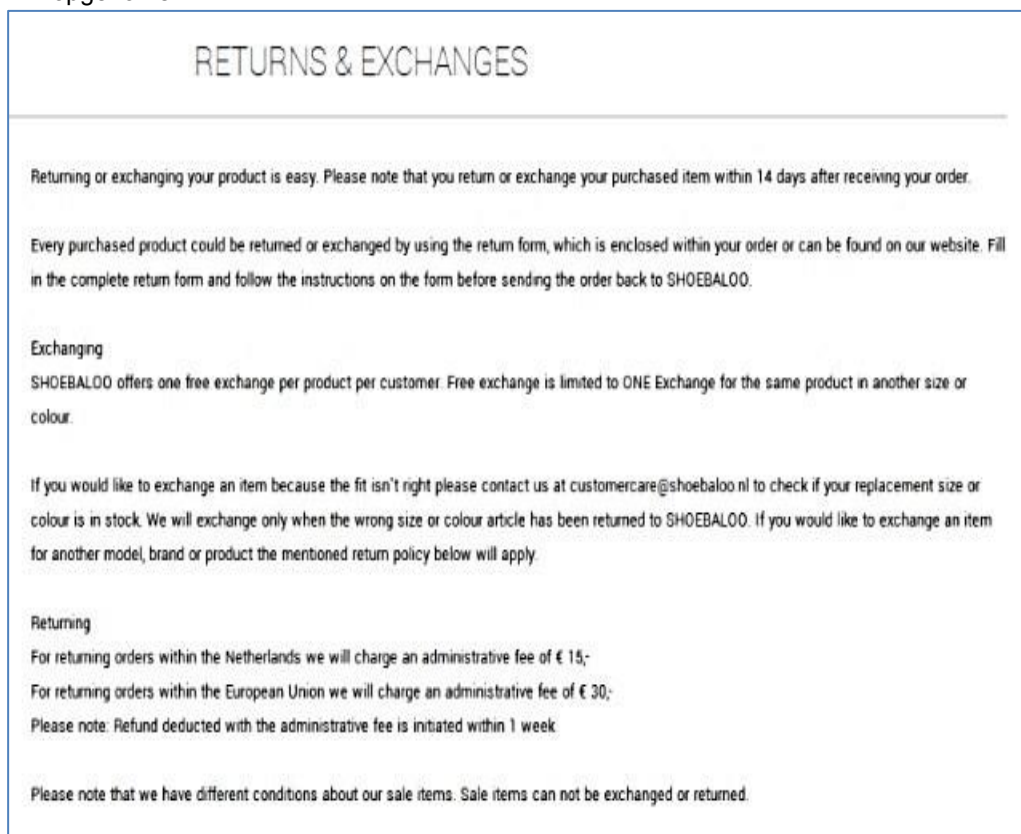
<sup>18</sup> VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21, bijlage 2, Schermafdrucken eerste vastlegging, p. 3.

<sup>19</sup> VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21, bijlage 5, Schermafdrucken vierde vastlegging, p. 9-13.

<sup>20</sup> VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21, bijlage 4, schermafdrucken derde vastlegging, p. 6 en bijlage 5, schermafdrucken vierde vastlegging, p. 17.

## Besluit Openbaar

20. Als de consument klikt op de link 'Returns & Exchanges' komt hij terecht op een pagina met informatie over ontbinding van de overeenkomst. Daarnaast is informatie over het retourformulier opgenomen.<sup>21</sup>



5/19

Afbeelding 2: informatie over ontbinding op de pagina 'Returns & Exchanges'<sup>22</sup>

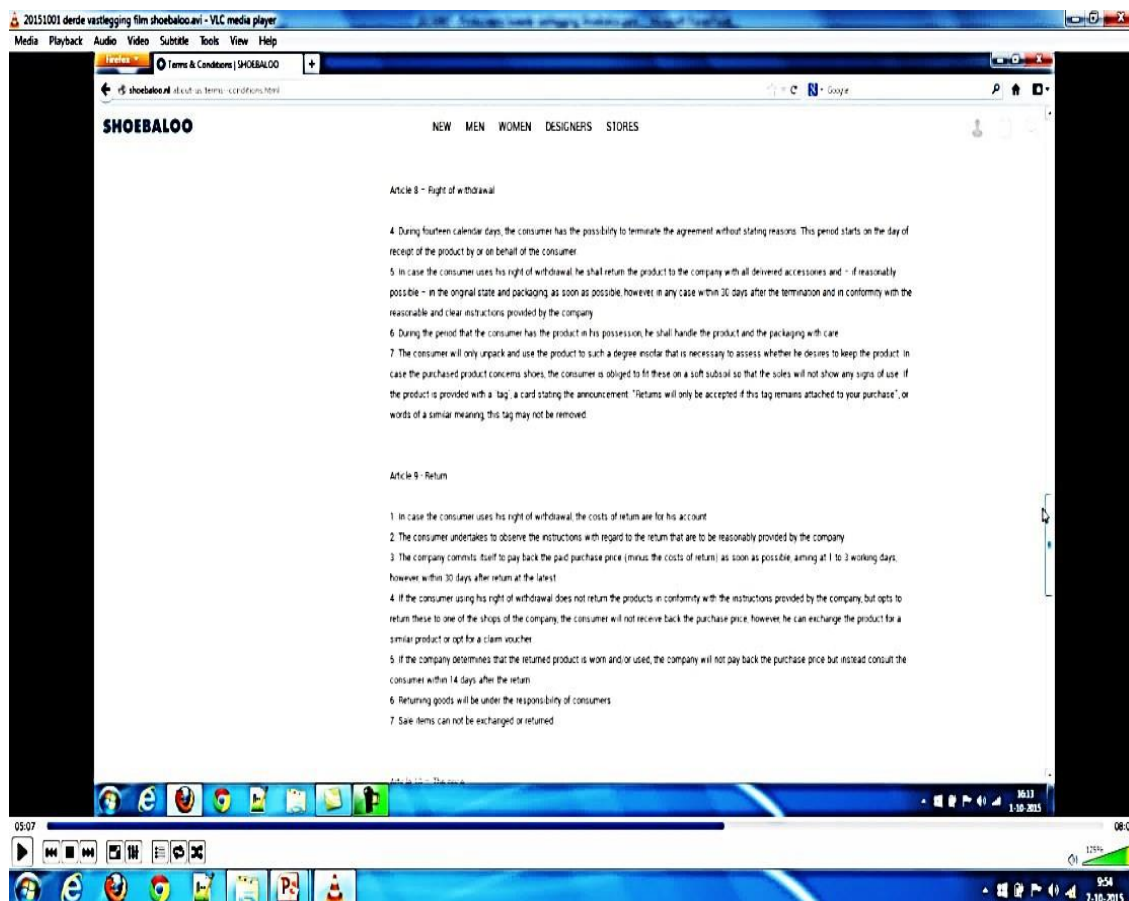
21. Daarnaast staat op de pagina 'Terms & Conditions' informatie over het recht van ontbinding opgenomen, specifiek in de artikelen 8 en 9 van deze voorwaarden.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21, bijlage 5, Schermafdrucken vierde vastlegging, p. 4.

<sup>22</sup> VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21, bijlage 2, gedeeltelijke weergave schermafdrucken eerste vastlegging, p. 3.

<sup>23</sup> VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21, bijlage 4, schermafdrucken derde vastlegging, p.8.

## Besluit Openbaar



6/19

Afbeelding 3: Informatie over het recht van ontbinding op de pagina 'Terms & Conditions'

### 7. Zienswijze

22. Kort weergegeven komt de zienswijze van SHOEBALOO op het onderzoeksrapport neer op het volgende.
23. SHOEBALOO erkent dat zij in de onderzoeksperiode niet geheel voldeed aan de informatieverplichtingen zoals opgenomen in boek 6, afdeling 2B, Titel 5 BW. Zij benadrukt echter dat zij direct na de ontvangst van de feitelijke weergave en het onderzoeksrapport is overgegaan tot aanpassingen van de website. Zij betreft dat de hieraan voorgaande e-mailberichten waarin ACM haar had gewaarschuwd, niet bij de directie bekend waren. SHOEBALOO heeft inmiddels haar website op alle door ACM geconstateerde punten aangepast zodat de informatievoorziening nu in lijn is met boek 6, afdeling 2B, Titel 5 van het BW. SHOEBALOO geeft aan dat de wet niet op alle punten duidelijk was en dat zij in de veronderstelling was dat zij sommige punten op de juiste wijze heeft geïnterpreteerd. Zij geeft aan dat zij in de praktijk steeds zeer coulant was omgegaan met verzoeken tot retouren.<sup>24</sup>

<sup>24</sup> Zie de schriftelijke zienswijze van Shoebaloo d.d. 29 maart 2016, die onder kenmerk 2016100690 in het dossier is opgenomen.

## **8. Juridisch kader**

24. 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. 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.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) biedt SHOEBALOO producten aan consumenten aan. De gedragingen en verkoopwijze van internet van SHOEBALOO 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.
25. Indien sprake is van een inbreuk op de bepalingen genoemd in bijlage a bij de Whc kan ACM op grond van artikel 2.9 Whc een last onder dwangsom en een bestuurlijke boete opleggen. ACM zal hier in paragraaf 9 verder op in gaan.
26. Artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc luidt:
- “f. 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;”
27. Artikel 2.2 Whc luidt:
- “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 intracommunautaire inbreuk betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.”
28. Artikel 2.9 Whc luidt:
- “ Indien de Autoriteit Consument en Markt van oordeel is dat een inbreuk of intracommunautaire inbreuk heeft plaatsgevonden, kan zij de overtreder opleggen:
- a. een last onder dwangsom;  
b. een bestuurlijke boete.”
29. Artikel 8.2a Whc luidt:
- “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.
- (...)
3. Het eerste en tweede lid zijn van overeenkomstige toepassing voordat de consument is gebonden aan een overeenkomst, dan wel aan een daartoe strekkend aanbod.”

## Besluit Openbaar

8/19

30. Artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder a, b, en e, BW luidt:

“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;”

31. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h en onder i, BW luidt:

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

h. wanneer een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 230o, alsmede het modelformulier voor ontbinding opgenomen in bijlage I, deel B, van de richtlijn;

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;”

32. Artikel 6:230o, eerste lid, aanhef en onder b, en derde lid, BW luidt:

“1. De consument kan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopruimte 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



## Besluit Openbaar

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;

3. De consument oefent het in lid 1 bedoelde recht uit door binnen de in dat lid gestelde termijn het ingevulde modelformulier voor ontbinding, bedoeld in bijlage I deel B van de richtlijn, te zenden of een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring te doen aan de handelaar.”

33. Artikel 6:230p, aanhef en onder f, BW luidt:

“De consument heeft geen recht van ontbinding bij:

(...)

f. een consumentenkoop betreffende:

1°. de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

2°. de levering van zaken die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;

3°. de levering van zaken die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;

4°. de levering van zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;

5°. de levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft;

6°. de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

7°. de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van een overeenkomst voor de geregelde levering van dergelijke publicaties;”

34. Artikel 6:230r, eerste en tweede lid, BW luidt:

“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.”

35. Artikel 6:230s, eerste, tweede en derde lid, BW luidt:

“1. Tenzij de handelaar heeft aangeboden de op basis van de ontbonden overeenkomst

geleverde zaken zelf af te halen, zendt de consument onverwijld en in ieder geval binnen veertien dagen na het uitbrengen van de in artikel 230o lid 3 bedoelde verklaring de door hem ontvangen zaken terug of overhandigt deze aan de handelaar of aan een persoon die door de handelaar is gemachtigd om de zaken in ontvangst te nemen.

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.

3. De consument is slechts aansprakelijk voor de waardevermindering van de zaak als een behandeling van de zaak verder is gegaan dan noodzakelijk om de aard, de kenmerken en de werking daarvan vast te stellen. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van de zaak wanneer de handelaar heeft nagelaten om overeenkomstig 230m lid 1, onderdeel h, informatie over het recht van ontbinding te verstrekken.”

## **9. Juridische beoordeling**

### **9.1 Toepasselijkheid consumentenregels en overeenkomsten op afstand**

36. SHOEBALOO handelt bij de online verkoop van haar producten aan consumenten in het kader van haar handelsactiviteit dan wel bedrijfsactiviteit en is daarmee aan te merken als handelaar als bedoeld in artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW. SHOEBALOO gaat op haar website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) met consumenten overeenkomsten aan door middel van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, waarbij geen sprake is van gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument. Tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst wordt steeds uitsluitend gebruik gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand. Deze overeenkomsten worden aangemerkt als overeenkomsten op afstand in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder e, BW.

### **9.2 De verplichtingen op grond van artikel 6:230m BW**

37. De handelaar dient – kort gezegd - op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW, 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.
38. In de eerste plaats dient de handelaar op grond van dit artikel de informatie voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze te verstrekken aan de consument. Hij dient de informatie actief aan de consument te verstrekken. De consument hoeft derhalve niet zelf naar deze informatie op zoek te gaan. Hierbij is de plaats op de website waar de handelaar de informatie verstrekt van belang. Hierna zal ACM beoordelen wanneer de informatie die SHOEBALOO op haar website verstrekt, voldoet aan dit eerste criterium.
39. SHOEBALOO geeft op haar website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) op twee plekken informatie over het recht van ontbinding. Alleen de informatie die direct op de pagina ‘Returns & Exchanges’ zichtbaar is – niet via links op deze pagina – voldoet naar het oordeel van ACM aan dit eerste criterium van artikel 6:230m, eerste lid, BW. De pagina ‘Returns & Exchanges’ is via een gelijknamige link aan de onderkant van de homepage op de website beschikbaar. De link is permanent beschikbaar tot het moment waarop de consument in het betaalscherm is. Alleen de

informatie die via deze link direct zichtbaar is, dat wil zeggen zonder dat verder hoeft te worden doorgelinkt, wordt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst verstrekt op een wijze die volgens ACM duidelijk en begrijpelijk is in de zin van artikel 6:230m, eerste lid, BW.

40. De pagina 'Terms & Conditions' voldoet niet aan het eerste criterium van artikel 6:230m, eerste lid, BW. Een dergelijke, te algemene benaming voor (de link naar) deze pagina voldoet niet omdat het voor de consument niet op het eerste gezicht duidelijk is dat de handelaar op deze manier informatie over het recht van ontbinding verstrekt. Bovendien wordt onder 'Terms & Conditions' ook andere informatie verstrekt. Voor informatie over het recht van ontbinding moet de consument dus op zoek gaan. Dit is niet anders wanneer, zoals SHOEBALOO betoogt in haar zienswijze, van een moderne consument mag worden verwacht dat hij het belang van algemene voorwaarden kent.<sup>25</sup>
41. In de tweede plaats dient de handelaar op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW op zijn website de informatie juist te vermelden. Wanneer de informatie, waar dan ook op zijn website, onjuist is, voldoet de handelaar niet aan zijn verplichtingen op grond van dit artikel. Dit betekent dat niet alleen de informatie op de pagina 'Returns & Exchanges' juist dient te zijn, maar ook de informatie elders op de website.
42. Bij haar beoordeling in paragraaf 9.3 en 9.4 zal ACM uit praktische overwegingen als eerste beoordelen of de informatie op de pagina 'Returns & Exchanges' juist is. Indien deze informatie niet juist is, heeft SHOEBALOO reeds hierom niet voldaan aan haar verplichtingen op grond van artikel 6:230m, eerste lid, BW. Wanneer de informatie op deze pagina juist is, zal ACM de informatie elders op de website in ogenschouw nemen en beoordelen op juistheid.

### **9.3 Informatieverplichtingen over ontbinding van de overeenkomst op afstand**

43. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW bevat informatieverplichtingen met betrekking tot het recht van ontbinding van de overeenkomst op afstand. Zo dient de handelaar de consument onder meer volledig en juist te informeren of hij een recht van ontbinding heeft, wanneer hij dit kan uitoefenen, hoe hij dit kan uitoefenen en wat de financiële gevolgen hiervan voor hem zijn. Zo is het belangrijk dat de consument bijvoorbeeld weet dat hij in geval van ontbinding niet alleen de koopprijs maar ook de leveringskosten terugkrijgt en of de kosten van het retourneren van het product wel of niet voor zijn rekening komen. ACM beperkt zich om proceseconomische redenen in deze paragraaf tot bespreking van een aantal overtredingen van de voorschriften op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW. Hierom kan reeds geconcludeerd worden dat SHOEBALOO niet heeft voldaan aan de op haar rustende informatieverplichtingen over ontbinding van de overeenkomst op afstand. De andere in het onderzoeksrapport geconstateerde overtredingen zullen niet aan dit besluit ten grondslag worden gelegd. ACM ziet er daarmee in dit geval van af hiervoor een sanctie op te leggen.

<sup>25</sup> Schriftelijke zienswijze van Shoebaloo d.d. 29 maart 2016, die onder kenmerk 2016100690 in het dossier is opgenomen.

### 9.3.1 Termijnen voor uitoefening recht van ontbinding en terugzending product

44. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW bepaalt dat een handelaar de consument moet informeren over onder andere de termijn voor de uitoefening van het recht van ontbinding overeenkomstig artikel 6:230o BW.
45. Op de pagina 'Returns & Exchanges' vermeldt SHOEBALOO: "Please note that you return or exchange your purchased item within 14 days after receiving your order. Every purchased product could be returned or exchanged by using the return form, which is enclosed within your order or can be found on our website."<sup>26</sup> Kort gezegd meldt SHOEBALOO dat de consument gedurende een termijn van veertien dagen zijn overeenkomst op afstand kan ontbinden en dat hij dit kan doen door het retourformulier te gebruiken. Binnen die termijn moeten de artikelen, volgens de informatie op de website, aan SHOEBALOO worden geretourneerd.
46. Artikel 6:230o, eerste lid, BW bepaalt dat de consument een overeenkomst op afstand kan ontbinden gedurende een termijn van veertien dagen. Kort gezegd kan de consument in geval van een enkelvoudige bestelling zijn recht van ontbinding uitoefenen tot een termijn van veertien dagen is verstreken na de dag waarop de consument de zaak heeft ontvangen.<sup>27</sup>
47. 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.<sup>28</sup> De consument heeft dus, op grond van artikel 6:230o, eerste lid, BW, veertien dagen om de overeenkomst te ontbinden en vervolgens nogmaals veertien dagen om de bestelling terug te sturen naar de handelaar. De consument kan zijn recht van ontbinding dan ook tijdig uitoefenen door binnen veertien dagen na ontvangst van de bestelling de overeenkomst te ontbinden, zonder binnen die termijn ook de producten retour te sturen. SHOEBALOO heeft de consument hierover op de pagina 'Returns & Exchanges' onjuist geïnformeerd. Hiermee handelde SHOEBALOO in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW juncto artikel 6:230o, eerste lid, BW juncto artikel 6:230s, eerste lid, BW.

### 9.3.2 Uitzonderingen op het recht van ontbinding

48. Indien er een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, dient de handelaar de consument op grond van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW bepaalde informatie over de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 6:230o BW te verstrekken. Om te kunnen beoordelen of de handelaar voldoet aan deze informatieverplichting, is van belang in welke gevallen de consument op grond van de wet geen recht van ontbinding heeft. Artikel 6:230p, aanhef en onder f, BW bepaalt in welke situaties met betrekking tot consumentenkoop dit zich voordoet.

<sup>26</sup> Printscreens [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) d.d. 10 juni 2015, dossiernummer 20, p. 2 en VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21, bijlage 2, p. 4, bijlage 3, p. 4, bijlage 4, p. 4 en bijlage 5, p. 4.

<sup>27</sup> Artikel 6:230o, eerste lid, onder b, onder 1, BW.

<sup>28</sup> In paragraaf 9.4.6 wordt nader ingegaan op de terugzending na ontbinding van de overeenkomst.

## Besluit Openbaar

13/19

49. Op de pagina 'Returns & Exchanges' verstrekt SHOEBALOO de consument informatie over de wijze waarop hij zijn recht van ontbinding kan uitoefenen. Op deze pagina vermeldt zij dat producten die met korting worden gekocht, niet kunnen worden geruild of geretourneerd.<sup>29</sup>
50. Producten die met korting door een consument zijn gekocht komen niet voor op de lijst met uitzonderingen die artikel 6:230p, aanhef en onder f, BW geeft. Voor deze producten geldt dus het recht van ontbinding.
51. Gelet op het voorgaande concludeert ACM dat op de website van SHOEBALOO ten onrechte producten die met korting zijn gekocht, worden uitgezonderd van het recht van ontbinding nu in die gevallen op grond van de wet wel degelijk een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat. Door hierover de consument onjuist te informeren handelde SHOEBALOO in strijd met de informatieverplichtingen als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, onder h, BW juncto 6:230o, eerste lid, BW juncto 6:230p, aanhef en onder f, BW.

### 9.4 Informatieverplichting over kosten van terugzending na ontbinding

52. Artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW bepaalt dat een handelaar, voor zover van toepassing, de consument moet informeren over 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.
53. Op de pagina 'Returns & Exchanges' vermeldt SHOEBALOO het volgende: "For returning orders within the Netherlands we will charge an administrative fee of € 15,-. [...]" SHOEBALOO meldt op deze pagina niet dat de kosten voor het terugzenden van de aankoop voor rekening van de consument komen.<sup>30</sup> Uit de informatie op de pagina 'Returns & Exchanges' valt niet op te maken of SHOEBALOO met "*administrative fee*" al dan niet doelt op de kosten voor het terugzenden van het product<sup>31</sup>.
54. SHOEBALOO heeft in haar zienswijze toegelicht dat zij, gelet op de relatief hoge waarde van de producten die zij verkoopt, alle zendingen, inclusief de retourzendingen, verzekerd verstuurt. De kosten die SHOEBALOO maakt om ervoor te zorgen dat de goederen verzekerd retour worden gestuurd, werden rechtstreeks doorberekend aan de consument in de vorm van de "*administrative fee*". SHOEBALOO was in de veronderstelling dat zij hiermee correct uitvoering gaf aan artikel 6:230m, eerste lid, onder i, BW juncto 6:230s, tweede lid, BW. Zij is van mening dat de wet op dit punt niet eenduidig is, omdat artikel 6:230s, tweede lid, BW bepaalt dat de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak voor rekening van de consument komen.<sup>32</sup>

<sup>29</sup> Printscreens [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) d.d. 10 juni 2015, dossiernummer 20, p. 2 en VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21, bijlage 2, p. 4, bijlage 3, p. 4, bijlage 4, p. 4 en bijlage 5, p. 4.

<sup>30</sup> Printscreens [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) d.d. 10 juni 2015, dossiernummer 20, p. 2 en VvA: vastlegging website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) (DVD), dossiernummer 21, bijlage 2, p. 4, bijlage 3, p. 4, bijlage 4, p. 4 en bijlage 5, p. 4.

<sup>31</sup> Als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW juncto 6:230s, tweede lid, BW.

<sup>32</sup> Artikel 6:230s, tweede lid, BW luidt als volgt: "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."

55. De rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak komen op grond van artikel 6:230s, tweede lid, BW slechts voor rekening van de consument wanneer de handelaar hem hierover van te voren heeft geïnformeerd. SHOEBALOO heeft niet vermeld dat de rechtstreekse kosten van het terugzenden van haar product voor rekening van de consument komen. SHOEBALOO informeerde de consument op de pagina 'Returns & Exchanges' immers slechts over het feit dat zij voor bestellingen die worden geretourneerd EUR 15 aan administratiekosten in rekening brengt. Daaruit blijkt niet dat dit de kosten voor het verzekerd retoursturen betreft. ACM concludeert daarom dat SHOEBALOO de consument niet duidelijk informeerde over het feit dat de kosten van het retour zenden voor rekening van de consument komen. ACM is dan ook van oordeel dat SHOEBALOO handelde in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW.

## **9.5 Conclusie**

56. ACM stelt vast dat SHOEBALOO in de periode van 10 juni 2015 tot 28 oktober 2015 op grond van het voorgaande op haar website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) niet heeft voldaan aan de voorschriften zoals opgenomen in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h en i, BW. Dit levert twee overtredingen op van artikel 8.2a Whc. Omdat de website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) naar zijn aard ten aanzien van een grote groep consumenten wordt gebruikt, staat bovendien vast dat schade is, of ten minste kan, worden toegebracht aan collectieve belangen van consumenten. Daardoor vormen de overtredingen ieder een inbreuk op de collectieve belangen van consumenten in de zin van artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc. ACM is derhalve bevoegd om handhavend op te treden.

## **10. Overtreder**

57. Voor het antwoord op de vraag wie als overtreder kan worden aangemerkt, is in de eerste plaats van belang tot wie het overtreden voorschrijft zich richt (normadressaat). In het onderhavige geval betekent dat, 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, Awb kan worden aangemerkt.
58. SHOEBALOO verkoopt via de website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl) onder andere schoenen en tassen. SHOEBALOO valt daarmee onder de definitie van handelaar in de zin van artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW. Zij sluit overeenkomsten op afstand waarop de bepalingen van Afdeling 2B van Titel 5 van Boek 6 BW van toepassing zijn. Als handelaar diende zij die bepalingen in acht te nemen. In paragraaf 9 van dit besluit is vastgesteld dat SHOEBALOO een aantal van die bepalingen niet in acht heeft genomen en daarmee artikel 8.2a Whc heeft overtreden. SHOEBALOO is daarom aan te merken als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, Awb.

## **11. Boetes**

### **11.1 Beboeting door ACM**

59. Op grond van artikel 2.9 Whc kan ACM aan SHOEBALOO een bestuurlijke boete opleggen. Deze boete bedraagt volgens artikel 2.15 Whc ten hoogste EUR 450.000 per overtreding.

## Besluit Openbaar

15/19

60. Bij het vaststellen van de hoogte van een op te leggen boete dienen – op grond van de artikelen 5:41 en 5:46 Awb – de verwijtbaarheid van de overtreder, de ernst van de overtreding en de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd te worden betrokken. Voorts moet het in artikel 3:4 Awb neergelegde evenredigheidsbeginsel in acht genomen worden.
61. Op 1 augustus 2014 is de Boetebeleidsregel ACM 2014 (hierna: Boetebeleidsregel) in werking getreden.<sup>33</sup> De Boetebeleidsregel bevat nadere regels voor de wijze waarop 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 de boete evenredig is met het oog op de gepleegde overtreding. Voorts hanteert ACM het uitgangspunt dat de op te leggen boete voldoende afschrikwekkend is voor zowel de overtreder als voor (potentiële) andere overtreders.
62. ACM hanteert binnen de maximale boetes verschillende boetecategorieën, die oplopen in ernst. De overtredingen van de wettelijke bepalingen en de bijbehorende indeling in een boetecategorie (I t/m IV) staan opgesomd in Bijlage 2 bij de Boetebeleidsregel. Volgens de toelichting op de Boetebeleidsregel<sup>34</sup> is bij de indeling in boetecategorieën aansluiting gezocht bij het belang dat wordt beschermd door de desbetreffende wettelijke bepaling, in relatie tot de wet waarvan deze deel uitmaakt. Naarmate aan dit belang een groter gewicht moet worden toegekend, is bij overtreding van de wettelijke bepaling die dit belang beschermt, een hogere boete gerechtvaardigd. Verder biedt artikel 2.7, derde lid, Boetebeleidsregel de mogelijkheid om, indien de desbetreffende boetecategorie geen passende beboeting toelaat, de naast hogere of de naast lagere categorie toe te passen.
63. Handelen in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW is volgens Bijlage 2 bij de Boetebeleidsregel ingedeeld in boetecategorie III. In dit concrete geval bestaat naar het oordeel van ACM echter aanleiding om, met gebruikmaking van artikel 2.7, derde lid, Boetebeleidsregel, de naast lagere boetecategorie toe te passen om zo passende beboeting mogelijk te maken. Hierbij is betrokken dat de daadwerkelijke consumentenschade in dit concrete geval relatief beperkt is en dat toepassing van deze lagere boetecategorie thans toereikend wordt geacht om volgende overtredingen van de overtreder te voorkomen, alsook om andere potentiële overtreders te weerhouden van soortgelijke overtredingen. ACM stelt daarom de basisboete van de in dit besluit geconstateerde overtreding vast binnen de bandbreedte van boetecategorie II, zijnde tussen EUR 40.000 en EUR 150.000. Dit laat overigens onverlet dat in toekomstige zaken waarin een soortgelijke overtreding wordt geconstateerd, mogelijk wel boetecategorie III zal worden toegepast.
64. Handelen in strijd met artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW is volgens Bijlage 2 bij de Boetebeleidsregel ingedeeld in boetecategorie II. Deze boetecategorie maakt passende beboeting mogelijk. ACM stelt daarom de basisboete van deze overtreding vast binnen de op grond van artikel 2.7 Boetebeleidsregel aan die boetecategorie verbonden boetebandbreedte tussen EUR 40.000 en EUR 150.000.

<sup>33</sup> 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, 19776. Per 1 juli 2016 is deze regeling overigens gewijzigd. Deze wijziging is voor deze zaak niet van belang.

<sup>34</sup> Zie p. 28 van *Stcrt* 2014, 19776.

65. Artikel 2.2 Boetebeleidsregel geeft drie verschillende factoren waarmee ACM bij de vaststelling van de hoogte van de basisboete binnen de bandbreedte in ieder geval rekening houdt, te weten: de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, en de duur van de overtreding.
66. Na vaststelling van de basisboetes beoordeelt ACM of sprake is van boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden op grond van artikel 2.8, eerste lid, Boetebeleidsregel. In artikel 2.9 en 2.10 Boetebeleidsregel zijn omstandigheden opgesomd die in ieder geval worden aangemerkt als boeteverhogende en boeteverlagende omstandigheden. Ten slotte toetst ACM de evenredigheid van de op te leggen boetes.

### **11.2 Verwijtbaarheid**

67. Uit artikel 5:46 Awb volgt dat ACM bij het vaststellen van de boete de hoogte daarvan dient af te stemmen op de mate waarin de overtreding aan de overtreder kan worden verweten.
68. Ten aanzien van de verwijtbaarheid wijst ACM allereerst op de eigen verantwoordelijkheid van marktpartijen om op de hoogte te zijn van de relevante wettelijke verplichtingen op het gebied van de consumentenregelgeving en die daadwerkelijk na te leven.
69. De hiervoor geconstateerde overtredingen van artikel 8.2a Whc zijn begaan op de website [www.shoebaloo.nl](http://www.shoebaloo.nl). SHOEBALOO was ten tijde van de overtreding eigenaar van die website en bood via die website haar producten aan consumenten aan.
70. SHOEBALOO heeft niet betwist dat zij verantwoordelijk was voor het naleven van de onderhavige informatieverplichtingen op haar website en dat zij niet aan deze verplichtingen heeft voldaan.<sup>35</sup> ACM zijn ook geen feiten of omstandigheden bekend op grond waarvan geconcludeerd zou moeten worden dat SHOEBALOO niet verantwoordelijk gehouden kan worden voor de vastgestelde overtreding. Dat SHOEBALOO, zoals zij stelt, te kampen had met problemen bij de migratie van ICT-systemen en topdrukte door de uitverkoop, waardoor niet alle processen waren geoptimaliseerd en telefoontjes en e-mails van ACM niet bij de juiste persoon terecht zijn gekomen<sup>36</sup> is een omstandigheid die voor haar eigen rekening en risico komt en doet niet af aan de geconstateerde overtredingen.
71. Op grond van het vorenstaande komt ACM dan ook tot de conclusie dat de geconstateerde overtredingen SHOEBALOO ten volle kunnen worden verweten.

### **11.3 Boetetoemeting**

#### **11.3.1 Vaststelling van de basisboete**

72. In paragraaf 9 van dit besluit is een overtreding geconstateerd van artikel 8.2a Whc, omdat op meerdere punten in strijd is gehandeld met de informatieverplichtingen van artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW. ACM is van oordeel dat zij voor elke (sub)overtreding

<sup>35</sup> Zie de schriftelijke zienswijze van SHOEBALOO d.d. 29 maart 2016, die onder kenmerk 2016100690 in het dossier is opgenomen.

<sup>36</sup> Zie het verslag van de hoorzitting dat onder kenmerk 2016203456 in het dossier is opgenomen.



## Besluit Openbaar

afzonderlijk een boete kan opleggen. Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel voorziet evenwel in de mogelijkheid om één bestuurlijke boete op te leggen voor de overtredingen gezamenlijk. Gelet op de samenhang tussen de verschillende (sub)overtredingen van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW, acht ACM het in dit geval passend om voor die overtredingen gezamenlijk één boete op te leggen. Bij de vaststelling van de hoogte van de basisboete houdt ACM hier rekening mee. Daarnaast is nog een overtreding van artikel 8.2a Whc geconstateerd, omdat SHOEBALOO het bepaalde in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW evenmin in acht heeft genomen.

17/19

73. Ten aanzien van de overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW stelt ACM zoals vermeld in dit concrete geval een basisboete vast tussen EUR 40.000 en EUR 150.000, rekening houdend met de factoren ernst, omstandigheden waaronder de overtreding is begaan en de duur van de overtreding. Voor de overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW zal ACM de basisboete vaststellen binnen de boetebandbreedte van EUR 40.000 en EUR 150.000.
74. Bij de bepaling van de ernst van de overtredingen is allereerst relevant dat de Richtlijn consumentenrechten een hoog niveau van consumentenbescherming beoogt te bewerkstelligen om zodoende bij te dragen aan het consumentenvertrouwen in een goede werking van de interne markt.
75. Zo is artikel 6 van de Richtlijn consumentenrechten in de Nederlandse wet geïmplementeerd in artikel 6:230m BW. Dit artikel bevat informatieverplichtingen voor de handelaar bij het aangaan van overeenkomsten op afstand of buiten de verkooppriimte. De lijst van door de handelaar te verstrekken informatie is uitgebreider dan de lijst met informatie die een handelaar binnen de verkooppriimte (bijvoorbeeld een winkel) moet verstrekken, omdat bij een overeenkomst op afstand sprake is van een informatieachterstand. Met name het recht van ontbinding is van groot belang. De consument kan de zaak of dienst immers niet van tevoren zien. De verplicht te verstrekken informatie dient als middel voor de consument om een weloverwogen besluit te nemen. Het is daarom van belang dat consumenten ook via webwinkels goed worden geïnformeerd.
76. In dit geval heeft ACM vastgesteld dat SHOEBALOO op meerdere punten verplichte informatie als bedoeld in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h en i, BW niet voor het sluiten van de overeenkomst op afstand op duidelijke en begrijpelijke wijze aan consumenten heeft verstrekt. Consumenten zijn niet, niet volledig of onjuist geïnformeerd. Consumenten behielden aldus een informatieachterstand ten opzichte van consumenten die binnen een verkooppriimte een product kopen en konden daardoor niet een afgewogen beslissing nemen over het wel of niet doen van een online aankoop bij in dit geval SHOEBALOO. Dit kan ertoe leiden dat schade wordt toegebracht niet alleen aan individuele consumenten, maar ook aan het consumentenvertrouwen in het algemeen. Consumenten kunnen als gevolg hiervan hun vertrouwen in bepaalde verkoopkanalen, in dit geval in webwinkels, verliezen, hetgeen niet bijdraagt aan een goede werking van de interne markt als bedoeld in de Richtlijn consumentenrechten en het level playing field voor andere webwinkels in gevaar brengt.

## Besluit Openbaar

77. Ten aanzien van de duur van de overtredingen heeft ACM vastgesteld dat de overtredingen in ieder geval hebben plaatsgevonden in de periode van 10 juni 2015 tot 28 oktober 2015.
78. Gelet op alle omstandigheden zal ACM de basisboete in dit geval vaststellen op een bedrag van:
- EUR 50.000 voor overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW;
  - EUR 40.000 voor overtreding van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW.

### 11.3.2 Boeteverhogende- of verlagende omstandigheden

79. ACM is niet gebleken dat sprake is van boeteverhogende of -verlagende feiten of omstandigheden. Voor zover SHOEBALOO tijdens de hoorzitting heeft aangevoerd dat zij altijd volledig heeft meegewerkt met ACM, wijst ACM erop dat de medewerking van SHOEBALOO niet verder ging dan waartoe zij al wettelijk gehouden was en daarom geen boeteverlaging rechtvaardigt. Evenmin is in dit geval sprake van uitzonderlijke omstandigheden die ACM aanleiding geven om op grond van artikel 2.12 Boetebeleidsregel een symbolische boete op te leggen.

### 11.3.3 Evenredigheid

80. Gelet op enige samenhang tussen de gedragingen beschreven in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW en die in artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW zal ACM de aan SHOEBALOO op te leggen boetes matigen tot een bedrag van in totaal EUR 72.000 voor beide overtredingen.

### 11.3.4 Conclusie ten aanzien van de boete aan SHOEBALOO

81. In aanmerking genomen de ernst van de overtreding, de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd, de duur van de overtredingen en de afwezigheid van boeteverhogende of -verlagende omstandigheden, zal ACM aan SHOEBALOO een boete opleggen van in totaal EUR 72.000 voor overtredingen van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW, alsmede van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW. Naar het oordeel van ACM is de hoogte van voormelde boete, alle omstandigheden tezamen bezien, passend en evenredig.

## Besluit Openbaar

### 12. Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

- I. legt een boete op van in totaal EUR 72.000 aan SHOEBALOO B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, wegens overtredingen van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder h, BW en van artikel 8.2a Whc juncto artikel 6:230m, eerste lid, aanhef en onder i, BW.

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,

w.g.  
mr. C.A. Fonteyn  
Bestuursvoorzitter

19/19

#### *Bezwaar*

*Belanghebbenden die zich met dit besluit niet kunnen verenigen, kunnen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit is bekendgemaakt bezwaar maken bij de Autoriteit Consument en Markt. Het postadres is: Autoriteit Consument en Markt, t.a.v. afdeling Juridische Zaken, 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.*

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