



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 12m van Instellingswet ACM tot het opleggen van een last onder dwangsom aan [VERTROUWELIJK] handelend onder de naam Kjekk wegens overtreding van artikel 5:20 Awb.

Ons kenmerk ACM/UIT/583394
Zaaknummer ACM/22/176750
Datum 12 september 2022

1 Samenvatting

1. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) kan haar toezicht alleen effectief uitvoeren als bedrijven of personen medewerking verlenen aan onderzoeken. Dat stelt de ACM in de gelegenheid haar toezichtsrol goed te vervullen en daarmee in het belang van consumenten op te treden. Hierom bestaat er een wettelijke medewerkingsplicht voor personen en bedrijven. Als zij geen medewerking verlenen aan ACM onderzoeken terwijl zij hiertoe wel zijn verplicht, kan de ACM hiervoor een last onder dwangsom opleggen.
2. De ACM constateert dat [VERTROUWELIJK] handelend onder de naam Kjekk (hierna ook genoemd: “de eigenaresse van Kjekk” of “Kjekk”) niet heeft voldaan aan informatievorderingen van de ACM. Kjekk heeft meerdere door de ACM gestelde termijnen voor het aanleveren van gevorderde informatie en het geven van inzage in bescheiden en gegevens overschreden. De ACM is van oordeel dat Kjekk hiermee artikel 5:20 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) overtreedt.
3. De ACM heeft de inzage in de administratie en de gevorderde gegevens nodig om te kunnen beoordelen in hoeverre Kjekk de regels op het gebied van consumentenbescherming naleeft. Nu Kjekk geen gehoor geeft aan de vorderingen van de ACM, is de ACM genoodzaakt medewerking van Kjekk af te dwingen met een dwangsom. Om die reden legt de ACM een last onder dwangsom op aan Kjekk van 1000 euro per week tot een maximum van 5000 euro.

2 Aanleiding en verloop van de procedure

4. De ACM ontvangt al sinds 2019 meldingen van consumenten die een bestelling hebben gedaan bij Kjekk. De meldingen zien op niet (tijdige) levering van bestelde producten, niet (tijdige) terugbetaling nadat de consument de koopovereenkomst heeft ontbonden en slechte bereikbaarheid van de klantenservice.
5. Op 26 januari 2022 heeft een toezichthouder¹ van de ACM een e-mail gestuurd aan Kjekk met het verzoek om een gesprek te voeren over deze meldingen. In de uitnodiging wordt de optie geboden om op kantoor het gesprek te voeren of via videobellen.²

¹ De toezichthouders van de ACM zijn op grond van artikel 1, onder k, van het Besluit aanwijzing toezichthouders ACM (Besluit van 2 april 2013, Stcrt. 2013, 9716) aangewezen als ambtenaar belast met het toezicht op de naleving van het bij of krachtens de Wet handhaving consumentenbescherming bepaalde.

² ACM/UIT/570356

6. Op 26 januari 2022 is tevens de website www.kjekk.nl vastgelegd.³
7. Op 27 januari 2022 ontvangt de ACM een reactie van de eigenaresse van Kjekk. In deze e-mail geeft zij aan het vervelend te vinden om te horen dat er klachten zijn en vraagt om een alternatieve datum voor een gesprek met de ACM. Op de data en tijdstippen die de ACM heeft voorgesteld kan zij niet in verband met een verhuizing⁴. Zij vraagt daarom uitstel tot in ieder geval 21 februari 2022.
8. De ACM stelt op 27 januari 2022 twee alternatieve data voor, 18 en 19 februari 2022. De ACM geeft aan dat zij begrip heeft voor de situatie, maar dat zij het gesprek eerder wil voeren omdat de vermoedelijke overtredingen zo snel mogelijk gestaakt dienen te worden.⁵
9. Het gesprek met de eigenaresse van Kjekk heeft op 18 februari 2022 plaatsgevonden via het videobelprogramma Webex. Hiervan is een gespreksverslag gemaakt.⁶
10. Dezelfde dag stuurt de ACM een e-mail waarin zij schriftelijk bevestigt welke aanpassingen er verricht moeten worden op de website. Daarbij verzoekt zij Kjekk om de informatie aan te leveren die inzicht geeft in de omvang van het aantal openstaande leveringen en terugbetalingen. Kjekk wordt ook verzocht een verbeterplan aan te leveren.⁷ Er zijn deadlines gesteld voor het aanleveren van de informatie (28 februari 2022) en voor de aanpassingen op website (7 maart 2022). Deze deadlines zijn in samenspraak met Kjekk tijdens het gesprek op 18 februari 2022 tot stand gekomen.
11. Op 25 februari 2022 ontvangt de ACM een e-mail van de eigenaresse van Kjekk waarin zij aankondigt dat vanwege drukte en verhuizing de verwachting is dat de deadlines niet gehaald worden maar dat zij volgende week één dag zal vrijmaken “om met uw lijst aan de slag te gaan” en de ACM op de hoogte zal houden “van alles”.⁸
12. De ACM reageert op 25 februari 2022 met het bericht dat zij het waardeert dat Kjekk haar op de hoogte houdt van de voortgang en geeft aan dat de deadlines zoals gesteld in de e-mail van 18 februari 2022 in haar ogen nog gehaald kunnen worden.⁹
13. Op 4 maart 2022 ontvangt de ACM een e-mail van Kjekk. Kjekk geeft daarin aan dat zij de deadline voor het aanpassen van de website van 7 maart 2022 wel kan halen en dat Kjekk op die datum ook de gevraagde informatie aanlevert (en derhalve niet vóór de eerder afgesproken deadline van 28 februari 2022).¹⁰
14. Op 7 maart 2022 stuurt Kjekk drie e-mails aan de ACM. Twee e-mails bevatten een groot aantal losse printscreens van bestellingen en betalingen die (kennelijk) als overzicht zouden moeten dienen van openstaande leveringen en terugbetalingen. De derde e-mail bevat een uitleg van de gedane aanpassingen aan de website en een beschrijving van hoe Kjekk haar handelswijze zal aanpassen om in de toekomst te voorkomen dat zij het zo druk krijgt dat er problemen ontstaan bij leveringen en terugbetalingen.¹¹
15. De ACM bevestigt op 8 maart 2022 de ontvangst van de printscreens en kondigt aan dat zij de website te gaat controleren.¹²

³ ACM/UIT/570318

⁴ ACM/IN/673851

⁵ ACM/UIT/570449

⁶ ACM/INT443542

⁷ ACM/UIT/572137

⁸ ACM/IN/678939

⁹ ACM/UIT572571

¹⁰ ACM/IN/680468

¹¹ ACM/IN/681039, ACM/IN/681041 en ACM/IN/681043

¹² ACM/UIT/573155

16. Op 9 maart 2022 legt de ACM de website www.kjekk.nl vast.¹³
17. Op 11 maart 2022 stuurt de ACM een reactie aan Kjekk over de uitkomst van de controle van de website. Tevens geeft de ACM aan dat de toegestuurde printscreens geen inzicht geven in de stand van zaken met betrekking tot openstaande orders en openstaande terugbetalingen. De ACM geeft daarom aan dat zij, zoals besproken en aangegeven in de e-mail van 18 februari 2022¹⁴, een overzicht vraagt van de stand van zaken inzake openstaande leveringen en terugbetalingen in de periode januari en februari 2022. Daarnaast geeft zij op specifieke punten met instructie aan wat er nog gewijzigd moet worden aan de website.¹⁵ Er wordt voor het aanleveren van het overzicht en de benodigde aanpassingen een deadline gesteld tot 21 maart 2022.¹⁶
18. Op 21 maart 2022 ontvangt de ACM een e-mail van Kjekk waarin staat dat de e-mail van de ACM niet eerder gelezen is en dat Kjekk er alsnog mee aan de slag gaat.¹⁷
19. De ACM reageert hier op 24 maart 2022 op via e-mail. In deze e-mail staat dat het de ACM verontrust dat e-mails tien dagen niet gelezen worden en legt de ACM uit waarom er deadlines gesteld worden. De ACM stelt een nieuwe deadline van 30 maart 2022 voor zowel aanlevering van het overzicht als voor de vereiste aanpassingen op de website.¹⁸
20. Op dinsdag 29 maart 2022 ontvangt de ACM een reactie van Kjekk. In deze e-mail geeft Kjekk aan dat zij wegens persoonlijke omstandigheden niet aan de nieuwe deadline kan voldoen. Zij geeft zelf aan dat op maandag 4 april 2022 alles in orde zal zijn.¹⁹
21. Op maandag 4 april 2022 stuurt Kjekk een e-mail aan de ACM. Hierin staat dat zij van mening is dat ze het overzicht heeft gestuurd in de vorm van de printscreens die zij op 7 maart 2022 per e-mail heeft verstrekt. Het telefoonnummer dat zij aangevraagd heeft zou op 13 april aanstaande werkzaam zijn. De overige punten zouden volgens haar in orde zijn.²⁰
22. Op 6 april 2022 legt een toezichthouder van de ACM de website www.kjekk.nl opnieuw vast en voert opnieuw een controle uit op de website.²¹ De ACM bevestigt ontvangst van de e-mail van 4 april 2022 van Kjekk.²²
23. Op 8 april 2022 stuurt een toezichthouder van de ACM een e-mail aan Kjekk waarin zij aankondigt dat er een vordering per brief gestuurd zal worden. Omdat de aanpassingen niet voldoende zijn doorgevoerd en het overzicht van bestellingen, leveringen en terugbetalingen nog steeds ontbreekt.²³ De ACM wil dat er tijdens een gesprek op kantoor inzage verschaft wordt in de werkwijze en de administratie omdat Kjekk het gevraagde overzicht niet verstrekt. Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om onduidelijkheden met betrekking tot de aanpassingen te verduidelijken omdat de ACM merkt dat communicatie via de e-mail niet efficiënt is.²⁴
24. Op 21 april 2022 heeft een toezichthouder van de ACM per e-mail en op 22 april 2022 per post een vordering aan Kjekk verstuurd. Deze is verzonden naar het adres dat op dat moment vermeld stond in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Datzelfde adres stond tevens op de website van Kjekk vermeld. De toezichthouder vordert dat Kjekk ten kantore van de ACM verschijnt voor een

¹³ ACM/UIT/573303

¹⁴ ACM/UIT/572137

¹⁵ ACM/UIT/573446

¹⁶ ACM/UIT/573446

¹⁷ ACM/IN/685853

¹⁸ ACM/UIT/574129

¹⁹ ACM/IN/704402

²⁰ ACM/IN/688571

²¹ ACM/UIT/574802

²² ACM/UIT/574774

²³ Dit overzicht kon namelijk niet worden afgeleid uit de losse printscreens die Kjekk op 7 maart 2022 aan de ACM verstrekt heeft.

²⁴ ACM/UIT/575074

gesprek. De ACM licht toe dat het doel van het gesprek is om de handelspraktijken van Kjeck beter te begrijpen en vast te stellen of Kjeck de regels zoals opgenomen in de Whc naleeft. De ACM geeft daarbij aan dat zij op grond van artikel 5:16 Awb en artikel 5:17 Awb bevoegd is tot het vorderen van inzage in de zakelijke gegevens van Kjeck en dat Kjeck op grond van Artikel 5:20 Awb verplicht is om mee te werken aan deze vordering. De ACM geeft aan dat dit betekent dat (de eigenaresse van) Kjeck aanwezig dient te zijn tijdens het gesprek en dat zij verplicht is een opgeladen laptop mee te nemen, waarop de ACM de handelspraktijken en administratie van Kjeck kan onderzoeken.²⁵

25. Op 2 mei 2022 ontvangt de ACM de per post verzonden vordering retour. Op de envelop staat handgeschreven aangegeven 'verhuisd adres onbekend'.²⁶
26. Op 26 april 2022 vraagt de ACM per e-mail of Kjeck de vordering in goede orde heeft ontvangen en stelt een andere datum voor, namelijk 4 mei 2022. Kjeck reageert op dezelfde dag met de mededeling dat zij eerder heeft aangegeven tot 10 mei niet beschikbaar te zijn en dat zij een ander datumvoorstel wil.²⁷
27. Op 2 mei 2022 stuurt de ACM een e-mail waarin zij aangeeft niet op de hoogte te zijn van het feit dat Kjeck tot 10 mei niet beschikbaar was.²⁸ Opnieuw stelt de ACM twee data (12 en 13 mei 2022). De ACM wijst er opnieuw op dat zij op grond van artikel 5:16 Awb en artikel 5:17 Awb bevoegd is tot het vorderen van inzage in de zakelijke gegevens van Kjeck en dat Kjeck op grond van Artikel 5:20 Awb verplicht is om mee te werken aan deze vordering. Kjeck reageert hierop dat zij niet beschikbaar is op deze data maar dat zij wel op 19 mei 2022 kan. Hierop wordt dezelfde dag een afspraakbevestiging gestuurd door de ACM.²⁹
28. Op 19 mei 2022 ontvangt de ACM een e-mail van de eigenaresse van Kjeck dat zij wegens persoonlijke omstandigheden de afspraak op die dag moet afzeggen.³⁰
29. Op 31 mei 2022 stuurt een toezichthouder van de ACM een e-mail waarin staat dat het gesprek op 8 juni 2022 zal plaatsvinden. De toezichthouder benadrukt daarbij wederom dit een vordering tot inzage in de zakelijke gegevens van Kjeck betreft, dat de ACM hiertoe bevoegd is op grond van Artikel 5:16 Awb en Artikel 5:17 Awb en dat Kjeck op grond van Artikel 5:20 Awb verplicht is tot het meewerken aan deze vordering.³¹ Op 3 juni 2022 stuurt Kjeck als antwoord dat zij niet kan op deze datum.³²
30. Als een toezichthouder van de ACM telefonisch contact zoekt met Kjeck blijkt het telefoonnummer niet meer in gebruik te zijn. De toezichthouder verzoekt Kjeck daarom om een ander telefoonnummer door te geven. Kjeck geeft een ander telefoonnummer door en geeft daarbij aan slecht bereikbaar te zijn wegens drukte en verzoekt de ACM om per e-mail te communiceren.³³
31. Op 15 juni 2022 stuurt de ACM een e-mail aan Kjeck waarin zij aangeeft dat het ook op het andere telefoonnummer het niet gelukt is om Kjeck te bereiken. De ACM legt opnieuw uit waarom de ACM het belangrijk vindt dat zij (de eigenaresse van) Kjeck in persoon spreekt en doet opnieuw een datumvoorstel. Kjeck reageert op 20 juni 2022 met de mededeling dat zij vindt dat het per e-mail sneller gaat, maar stelt zelf nu 5 of 7 juli 2022 voor.³⁴
32. Op 22 juni 2022 bevestigt de ACM per e-mail dat het gesprek op 7 juli 2022 plaats zal vinden. De ACM geeft aan Kjeck hierbij de laptop, waarop de administratie van Kjeck wordt gevoerd dient mee te

²⁵ ACM/UIT/575804 en ACM/UIT/575027

²⁶ ACM/IN/692340

²⁷ ACM/IN/691789

²⁸ ACM/UIT/576359

²⁹ ACM/UIT/576918

³⁰ ACM/IN/695074

³¹ ACM/UIT/578068

³² ACM/IN/697576

³³ ACM/IN/698496

³⁴ ACM/IN/699747

nemen, dat de aanwezigheid Kjekkk en de laptop wordt gevorderd op grond van artikel 5:17 Awb en dat Kjekkk op grond van artikel 5:20 Awb verplicht is om medewerking aan deze vordering te verlenen. In een bijlage bij de afspraakbevestiging zet de ACM nogmaals puntsgewijs de vereiste aanpassingen voor de website op een rij. De ACM stelt als termijn dat de aanpassingen uiterlijk 5 juli 2022 verricht dienen te zijn. Tijdens het gesprek op 7 juli 2022 wil de ACM dan de aanpassingen te bespreken en inzage krijgen in de omvang van de problemen en werkwijze met betrekking tot de klachtafhandeling en levering en terugbetaling.³⁵

33. Op 5 juli 2022 stuurt de ACM een reminder voor het gesprek van 7 juli 2022.³⁶ Als reactie daarop stuurt Kjekkk een e-mail dat zij die dag niet kan. In de reactie staat dat Kjekkk het er niet mee eens is dat een afspraak anderhalve dag van tevoren wordt ingepland.³⁷
34. Op 6 juli 2022 legt een toezichthouder van de ACM de website www.kjekkk.nl vast.³⁸
35. De ACM reageert op 6 juli 2022 met een e-mail waarin zij aangeeft aan dat Kjekkk zelf de datum van 7 juli heeft voorgesteld en de afspraak reeds op 22 juni bevestigd is. De ACM geeft verder aan dat zij zich beraadt op verdere formele stappen.³⁹
36. Op 28 juli 2022 deelt de ACM per brief en per e-mail mee dat zij voornemens is om een last onder dwangsom aan Kjekkk op te leggen omdat Kjekkk niet meewerkt aan de vordering(en) van de ACM.⁴⁰ Zij informeert Kjekkk dat zij de last onder dwangsom kan voorkomen door alsnog mee te werken aan de vordering. Kjekkk kan dit doen door (i) uiterlijk 8 augustus 2022 een overzicht met bestellingen, leveringen en terugbetalingen alsmede een overzicht van gedane en toekomstige (inclusief aanpassingsdatum) aanpassingen op de website aan de ACM te verstrekken, (ii) inzage te geven in de zakelijke gegevens op 8 augustus 2022 ten kantore van de ACM of (iii) inzage te geven in de zakelijke gegevens op 8 augustus 2022 op een (redelijke) locatie. Kjekkk dient de ACM uiterlijk 4 augustus 2022 te informeren over de wijze waarop zij aan de vordering zal voldoen. De ACM benadrukt hierbij dat dit een informatievordering in de zin van artikel 5:16 en/of artikel 5:17 van de Awb is en dat Kjekkk op grond van artikel 5:20 Awb verplicht is om mee te werken aan deze vordering. De ACM geeft ook aan dat Kjekkk uiterlijk 12 augustus 2022 een mondelinge of schriftelijke zienswijze kan indienen op het voornemen van de ACM om een last onder dwangsom op te leggen.
37. Op 4 augustus 2022 reageert Kjekkk per e-mail dat zij niet beschikbaar is tot en met 23 augustus maar dat zij daarna open staat voor een afspraak. Ook geeft zij aan dat de webshop in de tussentijd drastisch zal veranderen en zij een kleiner assortiment zal gaan aanhouden.⁴¹
38. Op 4 augustus 2022 informeert de ACM Kjekkk dat de ACM open staat voor een afspraak in augustus. Daarnaast herhaalt de ACM dat Kjekkk nog steeds uiterlijk 8 augustus 2022 een overzicht dient te verstrekken van de bestellingen die gedaan zijn in de maanden mei, juni en juli 2022 en een overzicht van de aanpassingen die aan de website zijn verricht en de aanpassingen die nog zullen volgen.⁴²
39. Op 10 augustus 2022 legt een toezichthouder de website van Kjekkk nogmaals vast.⁴³
40. Op 11 augustus 2022 vordert een toezichthouder van de ACM financiële gegevens van Kjekkk. Meer specifiek: het aantal bestellingen bij Kjekkk in de afgelopen 3 maanden (mei, juni en juli), het gemiddelde bedrag van deze bestellingen, het retourpercentage van deze bestellingen, de omzet van

³⁵ ACM/UIT/580566

³⁶ ACM/UIT/579978

³⁷ ACM/IN/702581

³⁸ ACM/UIT/580010

³⁹ ACM/UIT/580018

⁴⁰ ACM/UIT/580782, ACM/UIT/581187 en ACM/UIT/581272

⁴¹ ACM/IN/707497

⁴² ACM/UIT/581571

⁴³ ACM/UIT/581814

Kjekk in de afgelopen drie maanden (mei, juni en juli). Kjekk dient deze gegevens aan te leveren voor 18 augustus 2022.⁴⁴

41. Op 18 augustus 2022 reageert Kjekk per e-mail op de vordering die toeziet op het verstrekken van financiële gegevens. Zij geeft aan afwezig te zijn tot 23 augustus 2022 en het daarom een onredelijk verzoek vindt. Zij geeft in de e-mail zelf aan de opgevraagde gegevens na 24 augustus 2022 aan te leveren.⁴⁵
42. Op 18 augustus 2022 verleent de ACM per e-mail uitstel voor het aanleveren van de financiële gegevens. Kjekk dient de gegevens uiterlijk 26 augustus aan te leveren.⁴⁶
43. Op 26 augustus 2022 legt Kjekk per e-mail verschillende screenshots voor, waarbij ze aangeeft dat deze nog incompleet zijn.⁴⁷
44. Op 29 augustus 2022 verstuurt Kjekk een e-mail waarbij ze verwijst naar een bijlage. Op diezelfde dag informeert de ACM dat deze bijlage ontbreekt.⁴⁸
45. Op 30 augustus 2022 geeft Kjekk aan de bijlage wel te hebben toegevoegd. De ACM reageert daar vervolgens ontkennend op.⁴⁹
46. Op 2 september 2022 krijgt de ACM een e-mail van Kjekk dat het niet lukt het bestand toe te voegen maar dat zij dit alsnog gaat doen met spoed.⁵⁰
47. Op 6 september 2022 stuurt Kjekk alsnog een Excel bestand toe. In dit bestand staan ordernummers, aantal bestellingen, of de bestelling verzonden of geannuleerd is en in sommige gevallen de reden van annulering opgenomen. De gegevens betreffen de periode van mei, juni, juli 2022.⁵¹

3 Feitelijk Kader

3.1 Betrokken onderneming

48. Het onderzoek van de ACM richt zich op de gedragingen van [VERTROUWELIJK] handelend onder de naam Kjekk. Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat Kjekk op 28 februari 2017 is opgericht en is gevestigd in Breda⁵². Het bezoekadres is Grote Spie 293, 4819 CV, te Breda. De beschrijving van de werkzaamheden van Kjekk zoals opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel luidt als volgt: “Detailhandel via internet in huis- en tuinartikelen, webshop in gepersonaliseerde woonaccessoires voornamelijk van hout, circuits van hout e.a. decoratieartikelen”. Kjekk is een eenmanszaak, de eigenaresse is [VERTROUWELIJK].

⁴⁴ ACM/UIT/581867

⁴⁵ ACM/IN/710016

⁴⁶ ACM/UIT/582190

⁴⁷ ACM/IN/711938

⁴⁸ ACM/IN/711970 en ACM/IN/712262

⁴⁹ ACM/IN/712262

⁵⁰ ACM/IN/713128

⁵¹ ACM/IN/713673

⁵² ACM/IN/671751

3.2 Handelswijze onderneming

49. Op basis van de verzamelde informatie tijdens het onderzoek van de ACM is de volgende handelswijze van Kjeck vastgesteld. Via de website www.kjeck.nl verkoopt Kjeck producten aan consumenten. Consumenten kunnen rechtstreeks op de website terecht komen en daar een aankoop doen of dit doen via social media. Op het social media account zien consumenten afbeeldingen van producten die verkocht worden. De consument wordt via het social media account doorgelinkt naar de website www.kjeck.nl om de aankoop te voltooien.⁵³

4 Juridisch Kader

50. Op grond van artikel 2.2 van de Wet Handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) is de ACM belast met het toezicht op de naleving van artikelen 8.2, 8.2a en 8.8 van de Whc.

51. Artikel 8.2 van de Whc luidt als volgt, voor zover hier relevant:

"[...] Degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent als bedoeld in artikel 15d, derde lid, van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek, neemt de artikelen 15a tot en met 15c, 15d, eerste en tweede lid, en 15f van Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek in acht."

52. Artikel 8.2a van de Whc luidt als volgt, voor zover relevant:

"[...] 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."

53. Op grond van artikel 8.2a Whc neemt de handelaar in geval van overeenkomsten op afstand de bepalingen van Afdeling 2B van Titel 5 van boek 6 van het BW in acht.

54. Artikel 8.8 van de Whc luidt als volgt, voor zover relevant:

"Het is een handelaar [...] niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten [...]"

55. Op grond van artikel 8.8 Whc neemt de handelaar de bepalingen van afdeling 3A van Titel 3 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht (artikelen 6:193a -193j van het BW). In deze afdeling zijn de bepalingen opgenomen inzake oneerlijke handelspraktijken.

56. Op grond van artikel 5:16 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb) is een toezichthouder bevoegd om inlichtingen te vorderen.

57. Op grond van artikel 5:17 Awb is een toezichthouder bevoegd inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden.

58. Op grond van artikel 5:20 van de Awb is een ieder verplicht aan een toezichthouder binnen de door hem gestelde termijn alle medewerking te verlenen die deze redelijkerwijs kan vorderen bij de uitoefening van zijn bevoegdheden.

59. Artikel 6b Instellingswet luidt:

⁵³ ACM/UIT/580487

“1. Een ieder verstrekt de Autoriteit Consument en Markt desgevraagd de gegevens en inlichtingen en verschaft haar desgevraagd inzage in de gegevens en bescheiden die redelijkerwijs nodig zijn voor de uitvoering van de in artikel 2, tweede lid, bedoelde taken.

2. De Autoriteit Consument en Markt kan een termijn stellen waarbinnen de in het eerste lid bedoelde gegevens, inlichtingen of bescheiden worden verstrekt.

3. Zij die uit hoofde van ambt, beroep of wettelijk voorschrift verplicht zijn tot geheimhouding, kunnen het verlenen van medewerking weigeren, voor zover dit uit hun geheimhoudingsplicht voortvloeit.

4. De Autoriteit Consument en Markt draagt er zorg voor dat de wijze waarop zij uitvoering geeft aan het eerste lid zodanig is dat de daaruit voortvloeiende lasten voor marktorganisaties zo laag mogelijk zijn.”

60. Op grond van artikel 12m, eerste lid, sub a en sub c, van de Instellingswet kan de ACM een last onder dwangsom opleggen voor overtreding van artikel 6b van de Instellingswet en artikel 5:20 Awb. Artikel 12m van de Instellingswet luidt als volgt, voor zover hier relevant:

“1. De Autoriteit Consument en Markt kan in geval van:

a. Overtreding van artikel 6b, eerste en tweede lid,

[...]

b. Overtreding van artikel 5:20, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht [...]

3. Ingeval van een overtreding als bedoeld in het eerste lid, onderdelen a [...], of ingeval de in het eerste lid, onderdeel c, bedoelde overtreding een weigering inhoudt medewerking te verlenen aan de toepassing van artikel 5:17, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, kan de Autoriteit Consument en Markt een last onder dwangsom opleggen om [...], onderscheidenlijk inzage te verlenen in de in de last onder dwangsom aangegeven zakelijke gegevens en bescheiden.”

5 Beoordeling

61. De ACM is op grond van artikel 2.2 van de Whc belast met het toezicht op onder meer de naleving van artikel 8.8, 8.2, 8.2a en 8.8 van de Whc. De ACM heeft via ACM Consuwijzer⁵⁴ sinds 2019 meldingen ontvangen van consumenten over (onder meer) het niet (tijdig) leveren van producten die zij besteld hebben bij Kjeck en het niet (tijdig) terugbetalen door Kjeck in geval de consument de overeenkomst heeft ontbonden. Ook melden consumenten dat Kjeck slecht bereikbaar is en niet of nauwelijks reageert op e-mails. De ACM heeft daarom het vermoeden dat Kjeck een oneerlijke handelspraktijk verricht en zich niet houdt aan de informatieverplichtingen die gelden bij verkoop op afstand en voor elektronische handel. Vanwege dit vermoeden onderzoekt de ACM de handelswijze van Kjeck.
62. De ACM is voor dit onderzoek op grond van artikelen 5:16 en 5:17 Awb bevoegd om inzage en inlichtingen te vorderen. Kjeck is op grond van artikel 5:20 Awb verplicht de gevorderde informatie te verstrekken aan de ACM, binnen de daarvoor gestelde termijn.
63. In het kader van het onderzoek heeft de ACM Kjeck verzocht om inzage te verschaffen in de stand van zaken met betrekking tot de levering van producten en terugbetalingen aan consumenten die een product hebben geretourneerd. Nu deze informatie werd opgevraagd in het kader van het toezicht op de naleving van consumentenregelgeving, waren de toezichthouders van de ACM hiertoe bevoegd op grond van artikel 5:16 en/of 5:17 juncto artikel 5:20 Awb.

⁵⁴ Het informatieloket voor consumenten van de Autoriteit Consument en Markt

64. Omdat dit overzicht niet naar behoren is aangeleverd, Kjekk afspraken om fysieke inzage te verschaffen meerdere malen heeft afgezegd en omdat de ACM nog steeds meldingen van consumenten ontving over de handelspraktijk van Kjekk, heeft de ACM Kjekk uitgenodigd om een gesprek te voeren op kantoor, waarbij zij deze inzage alsnog kan verschaffen door, onder andere, het ordersysteem en het systeem van klachtafhandeling te laten zien. Kjekk heeft tot vijf keer toe een afspraak afgezegd om ten kantore van de ACM te verschijnen.
65. Omdat Kjekk de gevraagde informatie niet verstrekke, heeft de ACM middels brieven en e-mails van 21 april 2022⁵⁵, 2 mei 2022⁵⁶, 31 mei 2022⁵⁷, 22 juni 2022⁵⁸ en 28 juli 2022⁵⁹ herinneringen aan de vordering gestuurd om informatie aan de ACM te verstrekken en/of inzage te verschaffen in de administratie ten kantore van de ACM. De ACM heeft er in deze herinneringen steeds op gewezen dat zij op grond van artikel 5:16 Awb en artikel 5:17 Awb bevoegd is om inzage in zakelijke gegevens te vorderen en dat Kjekk op grond van artikel 5:20 Awb verplicht is om mee te werken aan deze vordering. Ook de mogelijke consequentie van het opleggen van een last onder dwangsom of een boete is hierbij steeds vermeld. Voor Kjekk had hiermee helder behoren te zijn dat de brieven van de ACM informatievorderingen betroffen en op haar de medewerkingsplicht rustte. Duidelijk was dat de brieven niet als verzoek of vrijblijvende mededeling van de toezichthouders moesten worden opgevat.
66. De informatievorderingen bevatten een duidelijke opdracht. In de informatievordering is aangegeven dat de ACM een redelijk vermoeden had dat Kjekk bepaalde overtredingen beging. Vermeld is dat de ACM onderzoek doet naar Kjekk en wat de grondslag is. Aan Kjekk werd gevraagd specifieke informatie aan te leveren, namelijk een overzicht van het aantal bestellingen van de afgelopen twee maanden waarmee de ACM na kan gaan;
- hoeveel bestellingen er in totaal zijn gedaan,
 - hoeveel bestellingen er nog geleverd moeten worden (en welke daarvan de levertijd van 8-14 werkdagen hebben overschreden),
 - aantal openstaande terugbetalingen, van de geannuleerde bestellingen en
 - hoeveel er op tijd zijn terugbetaald.
67. Voor Kjekk kan op basis van de vorderingen niet onduidelijk zijn geweest wat de toezichthouders van haar verlangen. Ook waren de termijnen die gesteld zijn duidelijk geformuleerd en redelijk. Kjekk diende slechts bestaande informatie toe te sturen die tot haar beschikking stond en waarbij zij niet afhankelijk is van derden en daarvoor gaven de toezichthouders haarvoldoende tijd. De inschatting van de ACM was dat Kjekk de gevraagde informatie ruim binnen de gestelde termijnen in haar administratie kon opzoeken en daarmee tijdig aan de vorderingen kon voldoen.
68. De ACM wil met de gevorderde informatie inzage krijgen in de aard en omvang van het probleem en daarmee nagaan of er sprake is van overtreding van de consumentenregelgeving. Hoewel Kjekk aangeeft dat zij medewerking verleent, hebben de diverse verzoeken en vorderingen van de ACM niet geleid tot aanlevering van de opgevraagde informatie. De ACM heeft geen andere wijze om inzage te krijgen van de omvangrijkheid van de niet (tijdige) levering, niet (tijdige) terugbetaling door het bedrijf en het functioneren van de klantenservice. De gevorderde informatie is onmisbaar bij haar taak om effectief toezicht te houden op de naleving van consumentenwetgeving.
69. Kjekk is telefonisch niet bereikbaar en uit paragraaf 2 blijkt dat Kjekk meerdere door de ACM gestelde termijnen voor aanlevering van de gevorderde informatie en het geven van inzage in bescheiden en gegevens heeft overschreden. Zij heeft daarmee niet binnen de daarvoor gestelde termijn voldaan aan de informatievorderingen van de ACM. Kjekk verstoort hierdoor het onderzoek van de ACM naar de handelspraktijken van Kjekk.

⁵⁵ ACM/UIT/575804 en ACM/UIT/575027

⁵⁶ ACM/UIT/576359

⁵⁷ ACM/UIT/578068

⁵⁸ ACM/UIT/580566

⁵⁹ ACM/UIT/581272 en ACM/UIT/580782.

70. Gelet op al het voorgaande concludeert de ACM dat Kjeck niet heeft voldaan aan haar verplichting om mee te werken aan het beantwoorden van de aan haar toegestuurde informatievorderingen. Hiermee heeft Kjeck artikel 5:20, eerste lid, Awb overtreden.
71. De ACM heeft de inzage in de administratie en de gevorderde gegevens nodig om te kunnen beoordelen in hoeverre Kjeck de regels op het gebied van consumentenbescherming naleeft. Nu Kjeck geen gehoor geeft aan de vorderingen van de ACM, is de ACM genoodzaakt medewerking van Kjeck af te dwingen met een dwangsom.
72. De ACM acht een begunstigingstermijn van twee weken redelijk aangezien Kjeck al geruime tijd op de hoogte is van het feit dat ACM inzicht wil in de aard en omvang van de problemen omtrent levering van producten en terugbetaling in geval van ontbinding van de koopovereenkomst door de consument. Daarnaast heeft Kjeck ruimschoots de tijd gehad om tussen het verlopen van de oorspronkelijk gestelde termijnen voor aanlevering van de informatie, en de in deze last opgenomen begunstigingstermijn, de informatie aan te leveren.

6 Zienswijze

73. De ACM heeft Kjeck in de brief van 28 juli 2022 in de gelegenheid gesteld om uiterlijk 12 augustus 2022 een (mondelinge of schriftelijke) zienswijze te geven op het voornemen van de ACM om een last onder dwangsom op te leggen.⁶⁰ De ACM heeft Kjeck in een e-mail op 9 augustus 2022 nogmaals gewezen op deze mogelijkheid.⁶¹ Kjeck heeft geen zienswijze ingediend.

7 Overwegingen van de ACM met betrekking tot de last

74. De hoogte van de dwangsom is gerelateerd aan de overtreding en de aard van deze overtreding. De ACM vindt het belangrijk dat zij haar onderzoek naar de handelspraktijken van partijen kan voortzetten en haar wettelijk taak kan uitoefenen zonder dat zij daarbij belemmerd wordt door partijen die hun medewerking niet verlenen. Bovendien ontvangt de ACM nog steeds meldingen van consumenten over de handelspraktijken van Kjeck.⁶² De ACM gaat er vanuit dat de hoogte van de dwangsom voor Kjeck een voldoende prikkel zal zijn om aan deze lastgeving te voldoen.

8 Besluit

75. De ACM legt [VERTROUWELIJK] handelend onder naam Kjeck wegens overtreding van artikel 5:20 Awb een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:

Kjeck dient vóór 1 oktober 2022 inzage te geven in zakelijke gegevens zodat de ACM onderzoek kan verrichten naar vermoedelijke overtredingen van de consumentenwetgeving. Dit kan Kjeck doen door:

- een overzicht aan te leveren waarin de volgende gegevens over de maanden mei, juni en juli 2022 per maand staan:
 - a. Het aantal bestellingen in deze periode;
 - b. Het aantal bestellingen dat nog geleverd moet worden en waarvan de levertijd van 8-14 werkdagen is overschreden;
 - c. Van de geannuleerde of geretourneerde bestellingen: hoeveel er tijdig en hoeveel er niet tijdig zijn terugbetaald, of door;

⁶⁰ ACM/UIT/581272.

⁶¹ ACM/UIT/581712.

⁶² ACM/INT/453580.

- De ACM vóór 1 oktober 2022 inzage te geven in zakelijke gegevens en bescheiden, bijvoorbeeld via een zakelijke laptop op een afgesproken locatie. De datum, tijd en plaats voor deze afspraak wordt in overleg met de ACM vastgesteld. Kjekk dient in dit geval in de periode tot 1 oktober 2022 een afspraak met de ACM te hebben staan en te verschijnen op deze afspraak.

76. Indien Kjekk deze last niet naleeft, verbeurt zij elke week na afloop van de hierboven genoemde termijn, een dwangsom van 1000 euro per week met een maximum van 5000 euro.

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze,

Drs. C.M.L. Hijmans van den Bergh MBA
Bestuurslid

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.