



Besluit

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

Ons kenmerk ACM/UIT/566173
Zaaknummer ACM/21/167751
Datum 29 juli 2022

1 Samenvatting

1. Via de website www.sneakerstad.nl biedt Sneakerstad B.V. (hierna ook: Sneakerstad) schoenen en andere (designer) producten aan consumenten aan. Op deze verkoop aan consumenten via een website zijn verschillende regels van toepassing, waaronder de regels voor koop op afstand¹ en de bepalingen over oneerlijke handelspraktijken².
2. De Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) heeft veel klachten ontvangen over Sneakerstad. Naar aanleiding daarvan heeft de ACM contact gezocht met Sneakerstad en onderzoek gedaan naar haar handelspraktijken.
3. De ACM heeft informatie ontvangen van Sneakerstad, van consumenten en van het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (hierna: LMIO). Ook is de website www.sneakerstad.nl bekeken en vastgelegd.
4. Uit het onderzoek van de ACM blijkt dat Sneakerstad producten niet of te laat levert, dat consumenten niet tijdig door Sneakerstad worden terugbetaald als zij de koop hebben ontbonden en dat Sneakerstad ten onrechte kosten rekent voor het terugsturen van de producten. Ook heeft Sneakerstad een moeilijk bereikbare klantenservice en dwingt zij consumenten negatieve reviews te verwijderen voordat zij worden geholpen. Tot slot heeft de ACM vastgesteld dat Sneakerstad geen gedegen administratie voert en dat zij consumenten onjuist voorlicht over het herroepingsrecht.
5. Met deze manier van handelen overtreedt Sneakerstad de volgende wettelijke bepalingen:
 - Artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming (hierna ook: Whc) jo. artikel 6:193b, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek (hierna ook: BW).
 - Artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW.
 - Artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder g, BW.
 - Artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230r BW.
 - Artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230s, tweede lid, BW.

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

² Burgerlijk Wetboek 6, Afdeling 3A.

6. Consumenten ondervinden schade door de manier waarop Sneakerstad handelt. Zij betalen veel geld voor een luxe product, dat zij vervolgens niet (of laat) geleverd krijgen en zij krijgen bij ontbinding hun geld niet (of laat) terug. Daarnaast brengt Sneakerstad ten onrechte geld in rekening voor het retour zenden van de producten. Consumenten die hun recht willen halen, krijgen moeilijk contact met de klantenservice, worden afgescheept met standaardberichten en aan hen wordt gevraagd om een negatieve review te verwijderen, voordat zij worden geholpen. Deze handelspraktijken kunnen leiden tot irritatie en frustratie bij consumenten. Ook kunnen consumenten minder vertrouwen krijgen in het online shoppen. Daardoor lopen zij mogelijk producten mis die zij anders wel hadden willen en durven kopen. Dit benadeelt niet alleen hen, maar ook aanbieders die niet misleiden en die als gevolg van de afname in consumentenvertrouwen mogelijke verkopen mislopen.
7. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Sneakerstad een last onder dwangsom op, die op 9 september 2022 moet zijn uitgevoerd. In het geval dat Sneakerstad op die datum de overtredingen nog niet volledig heeft beëindigd, verbeurt zij een dwangsom van **EUR 15.000,00** per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan met een maximum van **EUR 150.000,00**.

2 Aanleiding en verloop van het onderzoek

8. In november 2021 is de ACM een onderzoek gestart naar de handelspraktijken van Sneakerstad naar aanleiding van circa 100 meldingen van consumenten bij ACM ConsuWijzer en op internetklachtenfora in de periode 1 januari 2020 tot en met 9 november 2021³ en circa 68 aangiftes bij het LMIO⁴ over de website www.sneakerstad.nl (hierna ook: de website). De ACM heeft in de periode 9 november 2021 tot en met 10 mei 2022 nog 27 meldingen van consumenten ontvangen via internetklachtenfora en het LMIO.⁵ De ACM heeft een aantal consumenten benaderd met vervolgvragen over hun ervaring met Sneakerstad.⁶ Acht consumenten hebben hierop gereageerd.⁷
9. Op 25 november 2021 heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM Sneakerstad per e-mail geïnformeerd dat de ACM signalen heeft ontvangen van consumenten over de handelspraktijken van Sneakerstad B.V. handelend via www.sneakerstad.nl.⁸
10. Op 6 december 2021 heeft Sneakerstad gereageerd op de e-mail van een toezichthoudend ambtenaar van de ACM met het verzoek om dit per mail af te doen.⁹ De ACM heeft daarom op 17 december 2021 een informatievordering per e-mail en per aangetekende post naar Sneakerstad B.V. gestuurd.¹⁰
11. In de reactie op deze informatievordering heeft Sneakerstad niet de gevorderde informatie aangeleverd, vanwege de, naar eigen zeggen, decemberdrukte. Wel heeft Sneakerstad op de klachten van consumenten gereageerd en de vermoedelijke overtredingen weersproken, zonder

³ ACM/INT/447847.

⁴ ACM/IN/668897.

⁵ ACM/INT/447847.

⁶ ACM/UIT/571956.

⁷ ACM/IN/677543, ACM/IN/677743, ACM/IN/677744, ACM/IN/677834, ACM/IN/678931, ACM/IN/681056, ACM/IN/683701, ACM/IN/696183.

⁸ ACM/UIT/566140.

⁹ ACM/IN/664126.

¹⁰ ACM/UIT/567128.

daarvoor onderbouwing aan te leveren.¹¹ Op 13 januari 2022 is de termijn voor het aanleveren van de gevorderde informatie verlengd.¹²

12. Op 24 januari 2022 heeft Sneakerstad als volgt gereageerd op het verlengen van de termijn: *"Ik heb hier toch meer tijd voor nodig. De reden hiervan is omdat het systeem een crash heeft gehad waardoor veel bestanden niet meer leesbaar zijn en niet goed te rectificeren zijn."*¹³ Naar aanleiding hiervan heeft de ACM voor een deel van de gevorderde informatie de termijn verlengd.¹⁴
13. Op 31 januari 2022 heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM per e-mail aan Sneakerstad laten weten dat de eerste termijn waarbinnen Sneakerstad de gevorderde gegevens diende aan te leveren is verlopen.¹⁵ In een van de reacties van 31 januari 2022 hierop verwijst Sneakerstad naar de e-mail van 24 januari 2022.¹⁶ Verder reageert Sneakerstad in een andere e-mail van 31 januari 2022 inhoudelijk op een deel van de vragen die in de informatievordering zijn opgenomen.¹⁷
14. Op 31 januari 2022 heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM Sneakerstad uitgenodigd voor een gesprek op 4 februari 2022.¹⁸ Op 4 februari 2022 heeft de ACM via de videoapplicatie Webex een gesprek gevoerd met Sneakerstad. Tijdens dit gesprek heeft de ACM de inhoud van de ontvangen consumentenmeldingen toegelicht.
15. Op 15 en 16 februari 2022 heeft Sneakerstad een deel van de gevorderde informatie via Cryptshare aangeleverd.¹⁹
16. Op 17 februari 2022 heeft de ACM een tweede gesprek gevoerd met Sneakerstad B.V.²⁰
17. Op 25 februari 2022 heeft de ACM een tweede informatievordering per e-mail en per aangetekende post naar Sneakerstad verstuurd.²¹ Op 4 maart 2022 heeft Sneakerstad een deel van de gevorderde informatie aangeleverd.²² Omdat niet alle gevorderde gegevens zijn verstrekt, heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM op 7 maart 2022 per e-mail naar de ontbrekende gegevens gevraagd.²³ Op 18 maart 2022 heeft Sneakerstad de resterende gevorderde informatie aangeleverd.²⁴
18. Uit de verklaringen van consumenten²⁵ blijkt dat Sneakerstad B.V. een bankrekening heeft bij [VERTROUWELIJK] met rekeningnummer [VERTROUWELIJK]. De ACM heeft op 8 maart 2022 de transactiegegevens gevorderd van deze bankrekening en eventuele andere bankrekeningen op naam van de betreffende rekeninghouder(s).²⁶ [VERTROUWELIJK] heeft op 15 maart 2022 de gegevens van drie bankrekeningen aan de ACM verstrekt.²⁷ Van het onderzoek naar deze

¹¹ ACM/IN/669730.

¹² ACM/UIT/569509.

¹³ ACM/IN/673147.

¹⁴ ACM/UIT/570207.

¹⁵ ACM/UIT/570693.

¹⁶ ACM/IN/674640.

¹⁷ ACM/IN/674641.

¹⁸ ACM/UIT/570760.

¹⁹ ACM/IN/696858.

²⁰ ACM/UIT/572226.

²¹ ACM/UIT/572496.

²² ACM/IN/696859.

²³ ACM/UIT/573085.

²⁴ ACM/IN/683871.

²⁵ ACM/INT/447847.

²⁶ ACM/UIT/573101.

²⁷ ACM/IN/682779.

bankrekeningen en de bewerking van de gegevens teneinde deze leesbaar te maken is een Verslag van Ambtshandelingen opgemaakt.²⁸

19. Op 7 april 2022 heeft de ACM haar voornemen om een last onder dwangsom op te leggen naar Sneakerstad gestuurd.²⁹ Sneakerstad heeft vervolgens op 6 mei 2022 een schriftelijke zienswijze ingediend op de voorgenomen last onder dwangsom.³⁰
20. Op 6 mei 2022 heeft, op verzoek van Sneakerstad, een gesprek met toezichthoudend ambtenaren van de ACM plaatsgevonden. Tijdens dit gesprek heeft Sneakerstad de vraag gesteld of het is toegestaan om consumenten tegoedbonnen aan te bieden als zij een product terugsturen. Deze vraag is tijdens het gesprek beantwoord.³¹ Het antwoord op deze vraag heeft een toezichthoudend ambtenaar ook per e-mail op 9 mei 2022 naar Sneakerstad verstuurd.³²
21. Op 13 juni 2022 is Sneakerstad verzocht gegevens aan te leveren omtrent de omzet, het aantal verkopen, de gemiddelde prijs van de verkochte producten en het retourpercentage.³³ De gegevens zijn op 17 juni 2022 door Sneakerstad aangeleverd.³⁴

3 Feitelijk Kader

3.1 Betrokken onderneming

22. Het onderzoek van de ACM richt zich op de gedragingen van Sneakerstad B.V. (KvK 72455888). Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat deze B.V. op 29 augustus 2018 is opgericht en is gevestigd in Enschede.³⁵ Het bezoekadres is De Reulver 100, 7544RT te Enschede. In het gesprek van 4 februari 2022 heeft de vertegenwoordiger van Sneakerstad verteld dat hij werkt vanuit Capitool 10 in Enschede. De Reulver 100 in Enschede is volgens hem een oud adres.³⁶
23. De beschrijving van de werkzaamheden van Sneakerstad B.V. zoals opgenomen in het uittreksel van de Kamer van Koophandel luidt als volgt: "*Groothandel in schoenen, Winkels in schoenen, en overige specialistische zakelijke dienstverlening Het inkopen, verkopen, importeren, exporteren, distribueren, het leasen van, het handelen in, de marketing van en de advisering met betrekking tot schoeisel en daaraan verwante producten. Zakelijke dienstverlening.*"³⁷
24. Enig aandeelhouder en bestuurder van Sneakerstad B.V. is C.W.M.T. B.V. (KvK 72452684). Uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel blijkt dat C.W.M.T. B.V. op 29 augustus 2018 is opgericht en is gevestigd in Enschede. Het bezoekadres is De Reulver 100, 7544RT te Enschede. Enig aandeelhouder en bestuurder van C.W.M.T. B.V. is [VERTROUWELIJK]. De heer [VERTROUWELIJK] is opgetreden als contactpersoon/vertegenwoordiger van Sneakerstad B.V. in het kader van het onderzoek van de ACM.

²⁸ ACM/UIT/578664.

²⁹ ACM/UIT/566815.

³⁰ ACM/IN/693075.

³¹ ACM/INT/447696.

³² ACM/UIT/576821.

³³ ACM/UIT/578840.

³⁴ ACM/IN/699712.

³⁵ ACM/IN/658751.

³⁶ ACM/UIT/572544.

³⁷ ACM/IN/658751.

4 Juridisch Kader

25. Op grond van artikel 2.2 van de Whc, gelezen in samenhang met onderdeel a van de bijlage van de Whc, is de ACM belast met het toezicht op de naleving van onder andere de artikelen 8.2a en 8.8 Whc.
26. Het Burgerlijk Wetboek bevat bepalingen betreffende oneerlijke handelspraktijken, opgenomen in afdeling 3A van Titel 3 van boek 6 (artikelen 193a en volgende). De bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten zijn opgenomen in afdeling 2B van Titel 5 van boek 6 (artikelen 230g-230z).
27. Sneakerstad verkoopt producten aan consumenten via de website www.sneakerstad.nl. Daarmee is er sprake van een overeenkomst op afstand als in artikel 6:230g, eerste lid en onder e, BW.
28. Sneakerstad handelt bij de online verkoop van haar producten aan consumenten in de uitoefening van haar bedrijf en valt daarmee onder de definitie van "handelaar" als bedoeld in artikel 6:193a, eerste lid, aanhef en onder b, BW en als bedoeld in artikel 6:230g, eerste lid, aanhef en onder b, BW.
29. 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.sneakerstad.nl biedt Sneakerstad producten aan consumenten aan. De gedragingen en verkoopwijze via internet van Sneakerstad 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.
30. Indien sprake is van een inbreuk op de bepalingen genoemd in bijlage a bij de Whc kan de ACM op grond van artikel 2.9 Whc een last onder dwangsom en/of bestuurlijke boete opleggen.

5 Handelswijze Sneakerstad en beoordeling

31. Op basis van de verzamelde informatie tijdens het onderzoek van de ACM is de volgende handelswijze van Sneakerstad vastgesteld: Het verkopen van (designer) schoenen en aanverwante producten (zoals tassen en riemen) aan consumenten via de webwinkel Sneakerstad op de website www.sneakerstad.nl.

5.1 Professionele toewijding: bereikbaarheid, klantenservice en online reviews

5.1.1 Wettelijk kader

32. Op grond van artikel 6:193b, tweede lid, BW is een handelspraktijk oneerlijk indien (a) een handelaar handelt in strijd met de vereisten van professionele toewijding en (b) het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

33. In artikel 6:193a, aanhef en onder f BW wordt professionele toewijding gedefinieerd als het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpartijen.
34. Uit de Memorie van Toelichting³⁸ bij de implementatie van de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt blijkt dat in de definitie van professionele toewijding twee elementen zijn opgenomen. Het eerste element is de bijzondere vakkundigheid en het tweede de zorgvuldigheid. Indien een handelaar ten aanzien van beide elementen op een normaal niveau (of hoger) functioneert, is hij professioneel toegewijd. Dit zal per geval moeten worden vastgesteld aan de hand van de concrete omstandigheden van het geval. Hierna worden twee onderdelen uit de handelswijze van Sneakerstad beoordeeld op de vraag of zij voldoen aan de vereisten van professionele toewijding.

5.1.2 Handelswijze en beoordeling

5.1.2.1 Klantenservice en administratie

35. Uit de vastlegging van de website op 4 mei 2022³⁹ blijkt dat Sneakerstad verschillende opties biedt aan consumenten om contact op te nemen met de klantenservice, namelijk:
- telefonisch op maandag – vrijdag tussen 12:00 – 17:00;
 - via e-mail;
 - via telefoon;
 - via een contactformulier.
- Sneakerstad vermeldt op de website (contactpagina) dat zij doorgaans binnen 24 uur e-mails beantwoordt.
36. Consumenten geven in meldingen⁴⁰ en verklaringen⁴¹ aan dat er geen (tijdige) reactie wordt gegeven op e-mails en dat er gebrekkig gecommuniceerd wordt. Consumenten klagen dat Sneakerstad niet of niet inhoudelijk reageert op e-mails en telefonisch slecht bereikbaar is. Bij vragen over een (nog) niet ontvangen levering of terugbetaling informeert Sneakerstad hen via standaardberichten steeds dat zij op korte termijn hun bestelling of terugbetaling zullen ontvangen terwijl dit niet zo is. Dit beeld wordt ondersteund door de door het LMIO verstrekte, tegen Sneakerstad gedane aangiftes⁴² en de door Sneakerstad verstrekte e-mailcorrespondentie met een aantal consumenten.⁴³
37. Om de klachten van consumenten over de klantenservice van Sneakerstad te toetsen heeft de ACM de volgende informatie over de klantenservice van Sneakerstad gevorderd:
- a) protocollen, scripts of instructies voor het beantwoorden van vragen en klachten van consumenten door medewerkers van de klantenservice;

³⁸ Kamerstukken II, 2006-2007, 30928, nr. 3 (MvT), p. 13.

³⁹ ACM/INT/447626.

⁴⁰ ACM/INT/447847.

⁴¹ ACM/IN/677743, ACM/IN/677543, ACM/21/167751, ACM/IN/677834, ACM/IN/678931, ACM/IN/683701.

⁴² ACM/IN/668897 (meldnummers: o.a. PL2600-190319-222969278, PL2600-190703-378156247, PL2600-190815-164245831, PL2600-190830-348794875, PL2600-190930-004861244, PL2600-191013-503983124, PL2600-191105-055192040, PL2600-191223-109716853, PL2600-200312-243932743, PL2600-200403-139074727, PL2600-200404-483007640, PL2600-200414-373955540, PL2600-200414-399121375, PL2600-200423-105519895, PL2600-200426-168434407, PL2600-200501-126491258, PL2600-200526-436869145, PL2600-200528-084547550).

⁴³ ACM/IN/696859.

- b) een overzicht of rapportage van het aantal klachten van consumenten, waar deze klachten op zien en de afhandeling ervan in de periode van 1 september 2021 tot en met 30 november 2021;
 - c) een overzicht of rapportage van de gemiddelde responstijd voor het beantwoorden van e-mails per week in de periode van 1 september 2021 tot en met 30 november 2021.
 - d) een overzicht of rapportage van het aantal onbeantwoorde e-mails en de datum van de oudste onbeantwoorde e-mail per maandag 6 september 2021 om 9.00 uur, maandag 4 oktober 2021 om 9.00 uur en maandag 1 november 2021 om 9.00 uur.
 - e) alle reacties aan consumenten die vanuit de klantenservice zijn verstuurd op de volgende tijdstippen:
 - i. Maandag 6 september 2021 tussen 10.00-13.00 uur.
 - ii. Woensdag 20 oktober 2021 tussen 14.00-17.00 uur.
 - iii. Vrijdag 26 november 2021 tussen 12.00-15.00 uur.
38. Sneakerstad heeft de gevorderde informatie onder a) tot en met d) niet (volledig) verstrekt. Sneakerstad heeft geen informatie verstrekt waaruit de bereikbaarheid van de klantenservice (responstijd per e-mail of telefoon⁴⁴, aantal onbeantwoorde e-mails) blijkt. Sneakerstad heeft ook geen overzicht verstrekt van het aantal klachten van consumenten en de afhandeling daarvan. Uit de gesprekken met Sneakerstad leidt de ACM af dat Sneakerstad niet over een administratie beschikt waaruit dit soort informatie blijkt.⁴⁵
39. De vertegenwoordiger van Sneakerstad, de heer [VERTROUWELIJK], heeft in gesprek met de ACM op 4 februari 2022⁴⁶ wel aangegeven dat veel personeel van Sneakerstad is vertrokken. Zij hebben Sneakerstad verlaten omdat er veel klachten binnenkwamen van boze klanten. De vertegenwoordiger van Sneakerstad heeft aangegeven dat hij ook mensen heeft moeten laten gaan, omdat zij niet naar verwachting presteerden. Bijvoorbeeld door het aanslaan van de verkeerde toon tegen de consument, het onzorgvuldig nakijken van retourproducten en het verkeerd uitleggen van het retourbeleid.
40. Consumenten mogen verwachten dat zij een (inhoudelijke) reactie krijgen binnen een redelijke termijn op vragen die gesteld worden en dat hen de kans om een klacht of vraag (via de voorgeschreven communicatiemediën) voor te leggen, niet wordt ontnomen. Nu Sneakerstad op de website vermeldt dat zij doorgaans binnen 24 uur e-mails beantwoordt, mogen consumenten dit ook redelijkerwijs verwachten. Indien in de praktijk deze termijn niet haalbaar blijkt, dan dient de informatie op de website aangepast te worden naar de werkelijke reactietermijn. Consumenten die een e-mail gestuurd hebben die niet binnen de gemelde reactietermijn beantwoord kunnen worden, dienen op de hoogte te worden gesteld en zo snel mogelijk alsnog beantwoord te worden. Daarnaast mag een consument verwachten dat de handelaar die meerdere manieren van contactmogelijkheden op de website aangeeft, op elk van deze mogelijkheden goed bereikbaar is en er effectief en rechtstreeks contact mogelijk is.
41. De gemiddelde consument mag verwachten dat iemand die in uitoefening van beroep of bedrijf handelt, handelt naar de professionele standaard. Verondersteld mag worden dat het vanzelfsprekend is dat elke handelaar een gedegen klantenservice voert en deze goed inricht en er zorgvuldig mee omgaat. Hiervoor gelden voor deze markt geen andere professionele standaarden. De ACM acht het aannemelijk dat, indien de gemiddelde consument wist dat de handelaar geen

⁴⁴ Sneakerstad heeft alleen overzicht verstrekt van de bereikbaarheid per telefoon op 6 september 2021. Zie ACM/IN//696858, document met titel "6-sep". Dit is echter niet voldoende om de klachten van consumenten over de slechte telefonische bereikbaarheid te weerleggen.

⁴⁵ Sneakerstad lijkt wel over gegevens met betrekking tot de telefonische bereikbaarheid te beschikken, zie voetnoot 42.

⁴⁶ ACM/UIT/572544.

gedegen klantenservice en administratie zou voeren, dit invloed kan hebben om een geïnformeerd besluit te nemen om al dan niet een overeenkomst te sluiten met deze handelaar.

5.1.2.2. Eisen dat negatieve reviews worden verwijderd

42. Consumenten geven in meldingen⁴⁷ en verklaringen⁴⁸ aan dat Sneakerstad van consumenten die een negatieve beoordeling (review) over Sneakerstad op een beoordelingswebsite hebben geplaatst eist dat zij deze verwijderen voordat Sneakerstad hen helpt bij een probleem of na herroeping geld aan hen terugbetaalt. Daarnaast bevat het overzicht met transactiegegevens van de bankrekening van Sneakerstad dat de ACM van [VERTROUWELIJK] heeft gevorderd⁴⁹ ook één transactie op 16/2/2022 met de volgende omschrijving: "Schadevergoeding + // Afspraak tel + Review verwijderen".
43. De eis dat consumenten negatieve beoordelingen over Sneakerstad op beoordelingswebsites verwijderen voordat Sneakerstad hen helpt bij een probleem of na herroeping geld aan hen terugbetaalt, beperkt consumenten bij het uitoefenen van hun wettelijke rechten met betrekking tot onder meer herroeping en garantie. Bovendien kunnen consumenten die deze websites raadplegen hierdoor misleid worden over de kwaliteit van de dienstverlening en klachtafhandeling van Sneakerstad. De gemiddelde consument mag verwachten dat onafhankelijke beoordelingswebsites een betrouwbaar beeld geven van de beoordeling van een handelaar door consumenten.⁵⁰ De ACM acht het aannemelijk dat, indien de gemiddelde consument wist dat de handelaar eist dat consumenten een negatieve review op een beoordelingswebsite verwijdert voordat zij worden geholpen of hun geld terugkrijgen, dit invloed kan hebben om een geïnformeerd besluit te nemen om al dan niet een overeenkomst te sluiten met deze handelaar.

5.1.3 Conclusie

44. Op basis van de consumentenmeldingen en verklaringen en de gesprekken met Sneakerstad stelt de ACM vast dat Sneakerstad er een onvoldoende klantenservice, klachtafhandeling en administratie op na houdt. Consumenten krijgen geen contact met Sneakerstad en worden niet adequaat geholpen bij klachten doordat Sneakerstad hen via standaardberichten steeds informeert dat zij op korte termijn hun bestelling of terugbetaling zullen ontvangen terwijl dit niet zo is. Sneakerstad heeft geen informatie verstrekt over de communicatie, bereikbaarheid en klachtafhandeling die de klachten van consumenten weerspreekt. Sneakerstad lijkt in dit verband niet te beschikken over een georganiseerd systeem om orders, vragen en klachten over bestellingen bij te houden waaruit dergelijke informatie zou kunnen blijken.
45. Daarnaast stelt de ACM op basis van de consumentenmeldingen, -verklaringen en de transactiegegevens van de bankrekening van Sneakerstad vast dat Sneakerstad van consumenten die een negatieve beoordeling (review) over Sneakerstad op een beoordelingswebsite hebben geplaatst eist dat zij deze verwijderen voordat Sneakerstad hen helpt bij een probleem of na herroeping geld aan hen terugbetaalt.
46. Sneakerstad handelt hierdoor in strijd met professionele toewijding. Dit is een overtreding van artikel 6:193b, tweede lid, BW.

⁴⁷ ACM/INT/447847.

⁴⁸ ACM/IN/677743, ACM/21/167751.

⁴⁹ ACM/INT/449286.

⁵⁰ Zie ook de Leidraad Bescherming Online Consument voor meer informatie over misleiding van consumenten bij het plaatsen van online reviews. Leidraad Bescherming Online Consument, p. 40-44, raad te plegen op <https://www.acm.nl/sites/default/files/documents/2020-02/acm-leidraad-bescherming-online-consument.pdf>.

5.2 Misleidende informatie over de levering(stijden)

5.2.1 Wettelijk kader

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

5.2.2 Handelswijze en beoordeling

48. Op 4 mei 2022 heeft de ACM de website van Sneakerstad www.sneakerstad.nl vastgelegd.⁵¹ Op de pagina “Verzending & retour” staat het volgende vermeld over de levertijd⁵²:

“Verzenden / retourneren

Verzenden / levering

I.v.m met logistieke drukte er een levertijd is van 3 t/m 20 werkdagen tussen (ma. – za.). Uiteraard doen we er alles aan dit te versnellen.

Als (een deel van) je bestelling nog niet op voorraad is krijgt u deze in delen. Hier word u dan van op het hoogte gesteld en krijgt u daar aparte traceernummers van met deel leveringen. Doorgaand word er verzonden middels postNL.”

49. In de Algemene Voorwaarden op [www.sneakerstad](http://www.sneakerstad.nl) staan “Verzending en uitvoering” benoemd in artikel 13⁵³:

“Artikel 13 - Levering en uitvoering

“De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.

Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.’

⁵¹ ACM/INT/447626.

⁵² ACM/INT/447626, dianummer 30.

⁵³ ACM/INT/447626, dianummer 24.

50. Sneakerstad geeft aan dat zij geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed, maar uiterlijk binnen 30 dagen uitvoert. Indien de bezorging vertraging ondervindt, ontvangt de consument een bericht van Sneakerstad hierover en heeft hij recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
51. Op de productpagina's worden verschillende levertijden aangegeven. Zo bedraagt de levertijd voor een paar slippers van het merk "Christan Dior" "ivm transportdrukte 6-22 werkdagen"⁵⁴, voor een paar laarzen van het merk "Giuseppe Zanotti" "4-15" werkdagen"⁵⁵ en voor een paar sneakers van het merk "Nike" "ivm transportdrukte 6-22 werkdagen"⁵⁶.
52. De ACM heeft in de periode van 1 januari 2020 tot en met 9 november 2021 kennisgenomen van 104 signalen over Sneakerstad via ACM ConsuWijzer en online klachtenfora.⁵⁷ Daarnaast hebben een aantal consumenten (vervolg)vragen van de ACM⁵⁸ over de levering van hun bestelling door Sneakerstad beantwoord.⁵⁹ Ten slotte heeft Sneakerstad naar aanleiding van een vordering van de ACM⁶⁰ de e-mailcorrespondentie tussen Sneakerstad en een aantal specifieke consumenten van Sneakerstad met betrekking tot de levering van hun bestelling verstrekt.⁶¹ Uit voornoemde meldingen, verklaringen en e-mailcorrespondentie komt naar voren dat Sneakerstad niet (tijdig) levert. Uit de meldingen blijkt daarnaast dat, wanneer consumenten hierover klagen en navraag doen bij Sneakerstad, Sneakerstad beloftes doet over de levering die vervolgens niet worden nagekomen. Dit beeld wordt ondersteund door de tegen Sneakerstad gedane aangiftes, die door het LMIO zijn verstrekt.⁶²
53. Tijdens de gesprekken tussen de ACM en Sneakerstad heeft de vertegenwoordiger van Sneakerstad toegelicht hoe de levering van producten werkt bij Sneakerstad. Sneakerstad zet de orders die zij binnenkrijgt door naar een groothandelsleverancier in Hong Kong. Deze leverancier stuurt de producten naar het bedrijf [VERTROUWELIJK], dat de producten voor Sneakerstad controleert inpakt en sealt. Volgens de vertegenwoordiger van Sneakerstad kostte levering voor de coronaperiode ongeveer 6 tot 9 werkdagen. Door de verstoring van de wereldwijde logistieke processen duurt levering volgens de vertegenwoordiger sinds corona langer. Daarom staat tegenwoordig op elke productpagina een levertijd van minimaal 15 werkdagen genoemd. Toch komt het volgens de vertegenwoordiger ook vaak genoeg voor dat er binnen 8 of 9 werkdagen geleverd wordt.⁶³
54. Om vast te stellen wat de gemiddelde levertijd is van bestellingen bij Sneakerstad heeft de ACM de volgende informatie van Sneakerstad gevorderd:⁶⁴

⁵⁴ ACM/INT/447626, dianummer 63.

⁵⁵ ACM/INT/447626, dianummer 59.

⁵⁶ ACM/INT/447626, dianummer 54.

⁵⁷ ACM/INT/447847 en ACM/IN/668897.

⁵⁸ ACM/UIT/571956.

⁵⁹ ACM/IN/677543, ACM/IN/677744, ACM/IN/677834, ACM/IN/681056, ACM/IN/683701.

⁶⁰ ACM/UIT/572496.

⁶¹ ACM/IN/696859.

⁶² ACM/IN/668897 (meldnummers: o.a. PL2600-190703-378156247, PL2600-190815-164245831, PL2600-190830-348794875, PL2600-190915-092941976, PL2600-190930-004861244, PL2600-191013-503983124, PL2600-191105-055192040, PL2600-191223-109716853, PL2600-200103-021636236, PL2600-200312-243932743, PL2600-200403-139074727, PL2600-200404-483007640, PL2600-200408-109714507, PL2600-200414-373955540, PL2600-200414-399121375, PL2600-200423-105519895, PL2600-200426-168434407, PL2600-200501-126491258, PL2600-200514-319428907, PL2600-200526-436869145).

⁶³ ACM/UIT/572544.

⁶⁴ ACM/UIT/567128.

“een overzicht of rapportage van alle bestellingen door consumenten in de periode van 1 september 2021 tot en met 30 november 2021 met daarin de volgende gegevens per order(nummer):

- Datum van bestelling door de consument.
- De levertermijn zoals vermeld op de website.
- Datum van levering bij de consument.
- Datum van de mededeling van niet of niet-tijdige levering aan de consument (indien van toepassing).
- Datum van ontbinding door de consument (indien van toepassing).
- Datum van retournering door de consument (indien van toepassing).
- Datum van terugbetaling aan de consument (indien van toepassing).
- Wijze van terugbetaling, bijvoorbeeld overboeking van geld, voucher of kortingscode (indien van toepassing).”

55. Sneakerstad heeft de gevorderde informatie niet verstrekt. Sneakerstad heeft in plaats daarvan een groot aantal screenshots van bestellingen van consumenten verstrekt.⁶⁵ De vertegenwoordiger van Sneakerstad heeft aangegeven dat de levertijd van deze bestellingen kan worden gevonden door het daarop vermelde bestelnummer en de postcode van de consument in te vullen op de website van PostNL. De vertegenwoordiger van Sneakerstad heeft aangegeven dat het teveel werk voor hem was om dit zelf op te zoeken.⁶⁶
56. De ACM heeft op basis van de verstrekte informatie en de toelichting daarop de indruk dat Sneakerstad de gevorderde informatie niet uit haar administratiesysteem kan halen. De ACM heeft daarom gevraagd waar Sneakerstad de levertijden op www.sneakerstad.nl op baseert. De vertegenwoordiger van Sneakerstad heeft toegelicht dat Sneakertijd normaal gesproken een levertijd meekrijgt van de leverancier. Door de coronamaatregelen en de situatie in de internationale transportwereld zijn de levertijden opgelopen en kan Sneakerstad niet meer uitgaan van wat de leverancier communiceert. Sneakerstad baseert de levertijden naar eigen zeggen op de praktijk. Als Sneakerstad merkt dat de levertijd in de praktijk langer is dan zij op de website vermeldt, past Sneakerstad de levertijd op de website aan. De vertegenwoordiger van Sneakerstad heeft daarbij aangegeven dat Sneakerstad zekerheidshalve sowieso een ruime levertijd vermeldt op de website.⁶⁷
57. Nu Sneakerstad niet onderbouwd heeft aangeleverd wat de (gemiddelde) daadwerkelijke levertijden zijn van de orders die consumenten plaatsen via de website, blijven de voortdurende klachten van consumenten over niet (tijdige) levering van producten door Sneakerstad onweersproken. De ACM constateert daarom op basis van deze meldingen dat Sneakerstad onjuiste informatie omtrent levering verstrekt op www.sneakerstad.nl.

5.2.3 Conclusie

58. Sneakerstad communiceert voorafgaand aan de aankoop onjuiste informatie over de levertijd en doet beloftes hierover die vervolgens niet worden nagekomen. Uit consumentenmeldingen en verklaringen blijkt dat in de praktijk een (veel) langere levertijd wordt gehanteerd. Soms wordt er uiteindelijk zelfs niets geleverd. De ACM constateert dat de lange levertijd een gevolg kan zijn van de werkwijze van Sneakerstad, waarbij zij zelf geen voorraad aanhoudt en bestellingen van consumenten doorzet naar een groothandelsleverancier in Hong Kong. Daardoor heeft

⁶⁵ ACM/INI/696858.

⁶⁶ ACM/UIT/572226.

⁶⁷ ACM/UIT/572226.

Sneakerstad het (tijdig) leveren van producten minder in eigen hand. De ACM heeft vastgesteld dat Sneakerstad hierover niets vermeldt op haar website.

59. De ACM acht deze handelspraktijk van Sneakerstad misleidend, omdat de consument op basis van (precontractuele) informatie over de levertijd een andere verwachting van de levertijd heeft of kan hebben. Sneakerstad levert producten niet of (veel) later dan wordt gecommuniceerd. De levertijd is één van de factoren waarop de consument zijn besluit baseert om een aankoop te doen bij de handelaar. Had de consument geweten dat de levertijd langer zou zijn dan wordt aangegeven, dan had de gemiddelde consument een ander besluit over de overeenkomst kunnen nemen en mogelijk afgezien van de aankoop. De ACM is van oordeel dat dit een overtreding is van artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW.

5.3 Misleidende informatie over herroepingsrecht

5.3.1 Wettelijk kader

60. Volgens artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder g, BW is sprake van een misleidende handelspraktijk wanneer er informatie over de rechten van de consument wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden. Hierdoor kan de consument een besluit over de overeenkomst nemen dat hij anders niet had genomen.
61. Op grond van artikel 6:230o, eerste lid onder b, BW heeft de consument het recht om een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopprijsruimte zonder opgave van redenen tot een termijn van veertien dagen is verstreken, te ontbinden.

5.3.2 Handelswijze en beoordeling

62. Nadat consumenten een product hebben gekocht via www.sneakerstad.nl ontvangen zij doorgaans een orderbevestiging. In meerderde orderbevestigingen die door consumenten zijn aangeleverd wordt (in een opvallende groene kleur) aangegeven: “*Let op! Annuleren van uw bestelling dient binnen 24 uur per mail plaats te vinden anders word deze onherroepelijk*”.⁶⁸ Sneakerstad wekt daarmee de indruk dat het herroepingsrecht binnen 24 uur door de consument moet worden uitgeoefend. De termijn voor het invoeren van het herroepingsrecht ex artikel 6:230o, eerste lid onder b, BW bedraagt niet 24 uur. Als er onjuiste informatie over de ontbindingstermijn wordt verstrekt, wordt op grond van artikel 6:230o, lid 2, BW de termijn verlengd tot alle informatie duidelijk wordt verstrekt of anders wordt termijn verlengd tot ten hoogste twaalf maanden.
63. Door de vermelding van de termijn van 24 uur in de orderbevestiging, verstrekt Sneakerstad feitelijk onjuiste informatie over het herroepingsrecht van de consument. Hierdoor neemt de gemiddelde consument een besluit of kan de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst nemen, dat hij anders niet had genomen. De gemiddelde consument zou zich namelijk kunnen baseren op de onjuiste informatie over (de termijn voor het invoeren van) het herroepingsrecht en hierdoor in de veronderstelling zijn dat hij slechts 24 uur heeft om zijn herroepingsrecht uit te oefenen en de overeenkomst te ontbinden. Waardoor de consument ervan afziet om na 24 uur de overeenkomst te ontbinden, terwijl hij meer dan 24 uur heeft om te besluiten om de overeenkomst te ontbinden.

⁶⁸ ACM/IN/677834 en ACM/IN/677744.

5.3.3 Conclusie

64. Naar aanleiding van bovenstaande (randnummers 61 tot en met 63) komt de ACM tot de conclusie dat Sneakerstad consumenten misleidt omtrent hun herroepingsrecht. Dit levert een overtreding op van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder g, BW jo. artikel 6:230o, eerste lid, onder b, BW.

5.4 Terugbetaling na ontbinding

5.4.1 Wettelijk kader

5.4.1.1. Terugbetaling door handelaar

65. Op basis van artikel 6:230r, eerste lid, BW moet de handelaar na ontbinding van de overeenkomst overeenkomstig artikel 6:230o BW onverwijld maar uiterlijk binnen veertien dagen na de dag van ontvangst van de verklaring tot ontbinding alle van de consument ontvangen betalingen, met inbegrip van de leveringskosten, vergoeden. Op grond van het tweede lid moet de consument worden terugbetaald met hetzelfde betaalmiddel dat door de consument is gebruikt, tenzij de consument instemt met een ander betaalmiddel.

5.4.1.2. Kosten terugzending

66. Op grond van artikel 6:230s, tweede lid, BW draagt de consument de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak, tenzij de handelaar de consument niet heeft medegedeeld dat hij deze kosten moet dragen.

5.4.2 Handelswijze en beoordeling

5.4.2.1. Terugbetaling door handelaar

67. In artikel 9 ('verplichtingen van de ondernemer bij herroeping') van de algemene voorwaarden van Sneakerstad staat over de termijn van de terugbetaling: *"Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt. [...]."*⁶⁹
68. In artikel 9 ('verplichtingen van de ondernemer bij herroeping') van de algemene voorwaarden van Sneakerstad staat over het betaalmiddel bij terugbetaling: *"[...] De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen."*⁷⁰

⁶⁹ ACM/INT/447626.

⁷⁰ *Idem.*

69. Uit meldingen van consumenten die bij ACM ConsuWijzer zijn ingediend komt echter naar voren dat Sneakerstad in de praktijk na herroeping van de overeenkomst door de consument het betaalde bedrag niet (tijdig) terugbetaalt aan de consument. Ook komt naar voren dat er tegoedbonnen worden uitgegeven als de consument gebruik maakt van het herroepingsrecht, zonder dat de consument heeft ingestemd met een ander betaalmiddel. Uit consumentenverklaringen blijkt dat consumenten langer dan een maand moesten wachten op een terugbetaling.⁷¹ Dit beeld wordt ondersteund door de door het LMIO verstrekte tegen Sneakerstad gedane aangiftes⁷² en de door Sneakerstad verstrekte e-mailcorrespondentie met twee consumenten.⁷³
70. Om de klachten van consumenten over het niet (tijdig) terugbetalen door Sneakerstad te toetsen heeft de ACM een overzicht gevorderd van alle bestellingen door consumenten in de periode van 1 september 2021 tot en met 30 november 2021 waaruit (onder meer) blijkt wanneer Sneakerstad consumenten heeft terugbetaald (zie randnummer 54). Sneakerstad heeft dit overzicht niet verstrekt.

5.4.2.2. Kosten terugzending

71. Een ander deel van de meldingen ziet erop dat Sneakerstad niet het volledige aankoopbedrag terugbetaalt, maar bedragen inhoudt voor "*doorzending naar het magazijn, transportkosten en/of bestelkosten*".⁷⁴ In sommige gevallen gaat het om 15% dan wel 20% van het aankoopbedrag en in andere gevallen om een bedrag van 18,78 euro.⁷⁵
72. Op de pagina 'VERZENDEN/RETOURNEREN' van de website www.sneakerstad.nl staat onder het kopje 'Retourneren?' over het bedrag van de terugbetaling: "*U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren m.u.v de uitzonderingsvoorwaarden. U heeft na annulering nogmaals 16 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd mits het product niet afkomstig is vanuit een derde warehouse hier zullen anders de retour kosten gedeeltelijk doorberekend worden en gecrediteerd van het volledige aankoopbedrag anders zijn enkel de kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via retour@sneakerstad.nl.*"⁷⁶
73. Artikel 6:230s, tweede lid, BW staat slechts toe dat rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak voor rekening van de consument kunnen zijn. De term 'doorzending' duidt op niet-rechtstreekse kosten. Dit volgt ook uit de werkwijze van Sneakerstad, waarbij zij zelf geen voorraad aanhoudt en bestellingen van consumenten doorzet naar een groothandelsleverancier in Hong Kong. De ACM constateert dat Sneakerstad niets vermeldt over deze werkwijze op haar website. Op het 'Formulier voor herroeping' staat niets vermeld over doorzending naar een derde warehouse of naar Hong Kong. Hier staat slechts het retouradres "Sneakerstad BV Capitool 10 7521 PL Enschede" op vermeld.⁷⁷

⁷¹ ACM/IN/683701, ACM/IN/678931, ACM/IN/677744 en ACM/IN/677743.

⁷² ACM/IN/668897 (meldnummers: o.a. PL2600-191105-055192040, PL2600-191223-109716853, PL2600-200103-021636236, PL2600-200312-243932743, PL2600-200403-139074727, PL2600-200414-373955540, PL2600-200514-319428907).

⁷³ ACM/IN/696859.

⁷⁴ ACM/INT/447847.

⁷⁵ ACM/IN/677743, ACM/IN/696859 en ACM/INT/447847.

⁷⁶ ACM/INT/447626.

⁷⁷ ACM/INT/447626.

74. Daarnaast heeft Sneakerstad tijdens het gesprek van 4 februari 2022⁷⁸ aangegeven dat zij zelfgenoemde 'tactieken' moest instellen omdat het bedrijf anders failliet zou gaan. Sneakerstad heeft aangegeven zoveel retours te krijgen, die op haar kosten terug naar Hong Kong moesten, dat het bedrijf hier verliezen aan leed. Daarom is Sneakerstad kosten gaan rekenen voor de retournering. Alleen wanneer er sprake is van een maatruil krijgen consumenten hun geld voor de retour ook terug. Hier kunnen de consumenten binnen twee dagen na ontvangst voor kiezen. In andere gevallen moesten zij de retourkosten zelf betalen, aldus Sneakerstad.

5.4.3 Conclusie

75. De ACM is van oordeel dat Sneakerstad niet in alle gevallen terugbetaalt binnen de daarvoor geldende termijn van veertien dagen na herroeping van de overeenkomst door de consument. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230r, eerste lid, BW.
76. Daarnaast wordt er niet in alle gevallen terugbetaald met hetzelfde betaalmiddel als waar de consument de aankoop mee heeft gedaan. Sneakerstad verstrekt een tegoedbon zonder dat de consument hiermee heeft ingestemd. Dit levert een overtreding op van artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230r, tweede lid, BW.
77. Tot slot betaalt Sneakerstad niet in alle gevallen het gehele aankoopbedrag terug. Er worden bedragen ingehouden voor "doorzending naar het magazijn, transportkosten en/of bestelkosten". Nu dit ziet op niet-rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak die in rekening worden gebracht voor het terugzenden van de zaak, levert dit een overtreding op van artikel 8.2a Whc jo. artikel 6:230s, tweede lid, BW.

6 Zienswijze

78. Op 6 mei 2022 heeft de ACM de zienswijze van Sneakerstad op het voorgenomen besluit ontvangen.⁷⁹ In de zienswijze heeft Sneakerstad de volgende redenen en omstandigheden aangevoerd die ertoe hebben geleid dat Sneakerstad regels van consumentenrecht niet heeft nageleefd:
- Sneakerstad haalde de levertijden niet vanwege transportproblemen als gevolg van corona. Sneakerstad heeft daarom de levertijden periodiek aangepast zodat ze toch haalbaar zouden zijn.
 - Sneakerstad leed groot omzetverlies als gevolg van corona en gaf daarom tegoedbonnen uit in plaats van geld terug.
 - Sneakerstad heeft er altijd naar gestreefd consumenten binnen 14 dagen na ontbinding de aankoopsom terug te betalen. In de praktijk betaalt Sneakerstad in 90% van de gevallen binnen 5-6 werkdagen terug.
 - Sneakerstad betaalde niet in alle gevallen het gehele aankoopbedrag terug vanwege de problemen als gevolg van corona. Daar is nu geen sprake meer van.

⁷⁸ ACM/UIT/572544.

⁷⁹ ACM/IN/693075.

79. Daarnaast zegt Sneakerstad in de zienswijze toe een aantal overtredingen te staken, waaronder het niet terugbetalen met hetzelfde betaalmiddel als waar de consument de aankoop mee heeft gedaan en het niet hebben van een gedegen klantenservice.
80. De zienswijze van Sneakerstad heeft de ACM niet tot een ander oordeel gebracht. De ACM heeft na het uitbreken van de coronapandemie in 2020 veel meldingen van consumenten gehad over webwinkels die niet (meer) op tijd hun bestellingen leverden en problemen hadden met terugbetalen. De ACM heeft begrip voor de situatie waarin webwinkels plotseling terecht kwamen. De meldingen over leveringsproblemen en niet of te laat terugbetalen bij Sneakerstad bestrijken echter een lange periode van (inmiddels) ruim 2 jaar. Sneakerstad heeft dan ook ruim de tijd gehad om deze problemen op te lossen. Dit geldt te meer nu de ACM reeds op 25 november 2021 hierover contact zocht met Sneakerstad.⁸⁰
81. Sneakerstad stelt daarnaast dat de problemen met betrekking tot het niet (geheel) of te laat terugbetalen inmiddels zouden zijn opgelost. In paragraaf 5.4 heeft de ACM echter vastgesteld dat Sneakerstad niet in alle gevallen terugbetaalt binnen de daarvoor geldende termijn van veertien dagen na herroeping van de overeenkomst door de consument, niet in alle gevallen terugbetaalt met hetzelfde betaalmiddel als waar de consument de aankoop mee heeft gedaan en niet in alle gevallen het gehele aankoopbedrag terugbetaalt. Sneakerstad heeft geen gegevens verstrekt die haar stelling dat zij inmiddels op tijd en volledig terugbetaalt onderbouwen.

7 Ernst van de overtredingen

82. De handelswijze van Sneakerstad leidt tot schade voor consumenten. Consumenten kunnen door de overtredingen besluiten om producten te kopen die zij zonder die overtredingen niet hadden gekocht. Die producten, inclusief productvoorwaarden zoals levertijden en retourmogelijkheden, blijken in veel gevallen van mindere kwaliteit te zijn dan op basis van de informatie en de reviews over Sneakerstad redelijkerwijs kan worden verwacht. De gekochte producten kunnen daardoor minder goed aansluiten bij de voorkeuren van consumenten. Zij krijgen door de handelspraktijk minder waar voor hun geld en leiden hierdoor financiële schade. Ook kunnen consumenten door de overtredingen financiële schade ervaren doordat regels rondom terugbetalingen bij retour niet worden nageleefd.
83. Door eventuele teleurstellingen na een online aanschaf bij Sneakerstad, kunnen consumenten vervolgens ook minder betrokken raken bij en minder vertrouwen krijgen in het online shoppen in het geheel. Zij kunnen er bijvoorbeeld toe besluiten om alleen nog maar bij webshops met bekende namen aankopen te doen. Als zij als gevolg hiervan minder online aankopen doen, of minder bereid zijn te betalen uit angst dat de kwaliteit van het product en de productvoorwaarden tegenvalt, lopen zij mogelijk producten mis die zij anders wel hadden willen en durven kopen. Dit benadeelt niet alleen hen, maar ook aanbieders die niet misleiden en die als gevolg van de afname in consumentenvertrouwen mogelijke verkopen mislopen.⁸¹ Deze marktverstoringen en het

⁸⁰ ACM/UIT/566140.

⁸¹ Volgens de economische theorie kan het ultieme gevolg hiervan zijn dat de niet-misleidende aanbieders de markt moeten verlaten omdat consumenten – die als gevolg van misleiding wantrouwend zijn geworden over de kwaliteit van producten (inclusief levertijd en retourmogelijkheden) in webshops - te weinig willen betalen voor hun producten, die wél van goede kwaliteit zijn. Dit staat bekend als het 'lemons' probleem en is uiteengezet door Nobelprijswinnaar George Akerlof. Zie Akerlof, G.A. (1970) The Market for "Lemons": Quality Uncertainty and the Market Mechanism. *Quarterly Journal of Economics*, 3, pp. 488-500. Zie ook Siciliani, P., Riefa, C. en Gamper, H. (2019) *Consumer Theories of Harm – An Economic Approach to Consumer Law Enforcement and Policy Making*. Hart Publishing, Oxford.

beschermen van de consument zijn belangrijke redenen voor de ACM om handhavend op te treden tegen Sneakerstad.

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

8 Maatregelen

85. Sneakerstad B.V. dient de overtreding van de volgende wetsartikelen te beëindigen en beëindigd te houden:
- artikel 6:193b, tweede lid, BW (professionele toewijding: bereikbaarheid, klantenservice en reviews). Dit kan Sneakerstad doen door:
 - o consumenten in contact te laten komen met Sneakerstad tijdens de aangegeven bereikbare uren of binnen de gestelde reactietijd op de website. Bijvoorbeeld door middel van een werkend telefoonnummer en e-mailadres zodat snelle effectieve communicatie met consumenten mogelijk is; en
 - o consumenten een (inhoudelijke) reactie te geven en geen standaardbericht waarin onjuiste informatie is opgenomen, bijvoorbeeld dat consumenten op korte termijn hun bestelling of terugbetaling zullen ontvangen; en
 - o een gedegen administratie te voeren waarbij per order inzichtelijk is wat er mee gebeurd is (datum bestelling en verzending, retour, terugbetalingen enz.). Dit geldt ook voor de registratie van vragen en klachten en het afhandelingsproces daarvan; en
 - o niet van consumenten te eisen dat zij negatieve beoordelingen over Sneakerstad op beoordelingswebsites verwijderen voordat zij door Sneakerstad worden geholpen bij een vraag of klacht;
 - artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW (misleidende informatie over levering en leveringstijden). Dit kan Sneakerstad doen door:
 - o bestellingen te leveren binnen de (vooraf) vermelde levertermijn en door de informatie over de levertijd te baseren op reële en haalbare verwachtingen; en
 - o consumenten tijdig en duidelijk te informeren indien de levertermijn niet behaald kan worden en daarbij een nadere, zo concreet mogelijke levertermijn te communiceren, zodat consumenten weloverwogen beslissingen kunnen nemen om de overeenkomst eventueel te ontbinden;
 - artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder g, BW (misleidende informatie over het herroepingsrecht). Dit kan Sneakerstad doen door:
 - o juiste informatie over de termijn voor het invoeren van het herroepingsrecht te verstrekken in de orderbevestiging;
 - artikel 6:230r BW (terugbetaling na ontbinding). Dit kan Sneakerstad doen door:
 - o het aankoopbedrag terug te betalen binnen 14 dagen, indien de overeenkomst ontbonden wordt op grond van het herroepingsrecht. Dit moet binnen 14 dagen nadat de verklaring van de consument is ontvangen, of uiterlijk binnen 14 dagen nadat het pakket retour is ontvangen; en
 - o als consumenten overeenkomsten ontbinden op grond van het herroepingsrecht, het aankoopbedrag terug te betalen met hetzelfde betaalmiddel, tenzij de consument uitdrukkelijk instemt met een ander betaalmiddel;

- artikel 6:230s, tweede lid, BW (kosten terugzending). Dit kan Sneakerstad doen door:
 - o bij herroeping alleen de rechtstreekse kosten van het terugzenden van de zaak in rekening te (laten) brengen.
- 86. Sneakerstad B.V. dient de overtreding van de in randnummer 85 genoemde artikelen te beëindigen en beëindigd te houden op alle websites en verkoopkanalen die zij of exploiteert of zal exploiteren.
- 87. Voor de geconstateerde overtredingen legt de ACM aan Sneakerstad B.V. een last onder dwangsom op die uiterlijk 9 september 2022 moet zijn uitgevoerd. In geval Sneakerstad B.V. op die datum de overtredingen nog niet volledig heeft beëindigd verbeurt zij een dwangsom van **EUR 15.000,00** per week of een gedeelte van de week dat zij nog niet aan de last onder dwangsom heeft voldaan, met een maximum van **EUR 150.000,00**.
- 88. De hoogte van de dwangsom is gerelateerd aan de overtredingen, de aard van deze overtredingen en de door Sneakerstad B.V. aangeleverde omzetgegevens.⁸² De ACM gaat ervan uit dat de hoogte van de dwangsom voor Sneakerstad B.V. een voldoende prikkel zal zijn om aan deze lastgeving te voldoen. De dwangsom is niet zodanig hoog dat deze niet in verhouding staat tot de geconstateerde overtreding.

Looptijd

- 89. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r Iw worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Begunstigingstermijn

- 90. Sneakerstad dient uiterlijk op 9 september 2022 aan de verplichtingen opgenomen in dit besluit te hebben voldaan. Voor de verplichtingen genoemd onder randnummer 85 in dit besluit geldt dat zij de ACM uiterlijk op 9 september 2022 informeert over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom heeft voldaan. Daarmee heeft Sneakerstad naar het oordeel van ACM voldoende tijd om de geconstateerde overtredingen te beëindigen.

9 Besluit

- 91. De Autoriteit Consument en Markt legt aan Sneakerstad B.V. een last onder dwangsom op met de volgende inhoud:
 - I. Sneakerstad B.V. dient de overtreding van de volgende wetsartikelen te beëindigen en beëindigd te houden op alle websites en verkoopkanalen die zij of exploiteert of zal exploiteren:
 - artikel 6:193b, tweede lid, BW (professionele toewijding: bereikbaarheid, klantenservice en reviews).
 - artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder b, BW (misleidende informatie over levering en leveringstijden).
 - artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder g, BW (misleidende informatie over het herroepingsrecht).
 - artikel 6:230r BW (terugbetaling na ontbinding).

⁸² ACM/IN/699712.

- artikel 6:230s, tweede lid, BW (kosten terugzending).
- II. Sneakerstad B.V. kan dit doen door tijdig uitvoering te geven aan de maatregelen, zoals beschreven in randnummer 85 van deze beslissing.
- III. De ACM verbindt op grond van artikel 12r, eerste lid, lw aan deze last onder dwangsom het voorschrift dat Sneakerstad B.V. de ACM uiterlijk op 9 september 2022 schriftelijk informeert over de wijze waarop zij aan de last onder dwangsom heeft voldaan, zoals omschreven in randnummer 90 van deze beslissing.
- IV. Sneakerstad B.V. moet deze lastgeving uiterlijk op 9 september 2022 hebben uitgevoerd. Indien Sneakerstad B.V. niet, niet volledig, of niet tijdig aan deze lastgeving voldoet, zal Sneakerstad B.V. een dwangsom van EUR 15.000,00 per week of gedeelte van een week verbeuren, met een maximum van EUR 150.000,00.
- V. De last onder dwangsom zal op grond van artikel 12r lw worden opgelegd voor de duur van twee jaren.

Autoriteit Consument en Markt,
voor deze

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

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

Het postadres is: Autoriteit Consument en Markt, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag

Het bezwaarschrift moet zijn ondertekend en moet ten minste de naam en het adres van de indiener, de dagtekening en een omschrijving van het besluit waartegen het bezwaar is gericht bevatten. Voorts moet het bezwaarschrift de gronden van het bezwaar bevatten.

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

Bijlage juridisch kader

Wet handhaving consumentenbescherming (Whc)

Artikel 1.1 Whc

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

[...]

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

[...]

Artikel 2.2. Whc

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

Artikel 2.9 Whc

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

a. een last onder dwangsom;

[...]

Artikel 8.2a BW

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

[...]

Artikel 8.8 Whc

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

Burgerlijk Wetboek: oneerlijke handelspraktijken

Artikel 6:193a BW

1 In deze afdeling wordt verstaan onder:

- a. consument: natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. handelaar: natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt;
- c. product: goed of dienst, met inbegrip van elektriciteit, digitale diensten en digitale inhoud;
- d. handelspraktijk: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten;
- e. besluit over een overeenkomst: een door een consument genomen besluit over de vraag of, en, zo ja, hoe en op welke voorwaarden hij een product koopt, geheel of gedeeltelijk betaalt, behoudt of van de hand doet, of een contractueel recht uitoefent in verband met het product, ongeacht of de consument overgaat tot handelen;

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

[...]

Artikel 6:193b BW

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

2 Een handelspraktijk is oneerlijk indien een handelaar handelt:

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

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

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

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

[...]

Artikel 6:193c BW

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

[...]

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

[...]

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

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

[...]

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

Artikel 6:230g BW

1 In deze afdeling wordt verstaan onder:

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

[...]

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

[...]

Artikel 6:230m BW

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

[...]

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

[...]

Artikel 6:230o BW

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

[...]

b. bij een consumentenkoop:

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

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

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

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

[...]

Artikel 6:230r BW

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

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

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

4 Tenzij de handelaar heeft aangeboden de op basis van de ontbonden overeenkomst geleverde zaken zelf af te halen, kan de consument eerst nakoming vorderen van de in lid 1 bedoelde verbintenis nadat de

handelaar de zaken heeft ontvangen of de consument heeft aangetoond dat hij de zaken heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip het eerst valt.

[...]

Artikel 6:230s BW

[...]

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

[...]