



ACM-BOETES VOOR WEBWINKELS, TERECHT?

MR. ANGELA COPPELMANS

GEPUBLICEERD: 15 NOVEMBER 2016

De Autoriteit Consument & Markt, kortweg ACM, heeft in juni 2016 aan TOM een boete gegeven van maar liefst € 500.000,- omdat ze met haar webwinkels de regels omtrent consumentenrecht zou hebben overtreden, met hoofdelijke aansprakelijkheid van haar directeuren. In september 2016 heeft ACM aan vijf webwinkels een boete gegeven. Coolcat en Bever kregen een boete opgelegd van € 220.000,- en € 198.000,-, en twee eenmanszaken een boete van € 50.000,-. De eisen die Europa en daaropvolgend ons Burgerlijk Wetboek en ACM aan webwinkels stellen, blijken erg hoog te zijn. Te hoog?

Het is mij niet bekend waarom juist TOM als webwinkelier is geselecteerd om als eerste en met flinke media-aandacht vanuit ACM beboet te worden wegens (gestelde) overtreding van de consumentenregels. Los van de vraag of het terecht is of niet, is het goed om te weten waar ACM als toezichthouder vandaag de dag precies op let. De boetebesluiten worden in elk geval door drie webwinkels aangevochten, ook omdat ACM de wet veel te strikt zou toepassen. Het woord daarover is dus aan de rechter. Wat is de stand van zaken volgens ACM?

Bij het annuleren van een online aankoop heeft een consument wettelijk het recht op terugbetaling van het aankoopbedrag in geld, en inclusief de door hem betaalde verzendkosten. Ook heeft die consument 14 dagen ná ontvangst van de bestelling de tijd om zich te bedenken, en mag de webwinkelier terugbetalen met een tegoedbon, alleen als de consument hiermee akkoord gaat of zelf hiermee heeft betaald. De webwinkelier moet deze regels héél duidelijk en snel vindbaar voor de consument op zijn website plaatsen.

Tot zover de regels. In de praktijk blijkt dat webwinkels zich niet strikt aan alle regels, uitzonderingen en beperkingen houden, om zeer verschillende redenen. Soms willen ze het niet, maar meestal willen ze het juist wél, maar lukt het niet goed (genoeg). De afgelopen 20 jaar was er een soort gedoogbeleid, in die zin dat overtreding niet werd opgespoord, en dus ook niet beboet. ACM heeft samen met de Consumentenbond daarom in 2014 webwinkeliers en consumenten op de regels gewezen via campagnes. En ACM zet nu stap 2 ... met boetebesluiten.

SAMEN UITBLINKEN

Onze advocaten en het ondersteunend personeel vormen een sterk, gedreven team. Samen werken we snel, accuraat en doelgericht om onze klanten maximaal te ondersteunen. **Samen uitblinken** is waar we voor staan.

CONTACTGEGEVENS

De Voort Advocaten | Mediators
Professor Cobbenhagenlaan 75
5037 DB Tilburg
Telefoon: [013 466 88 88](tel:0134668888)
Fax: [013 466 88 66](tel:0134668866)
E-mail: advocaten@devoort.nl

POSTADRES

Postbus 414
5000 AK Tilburg

Inrichten website

In het geval van de eenmanszaak 'Hipvoordeheb' blijkt dat de (voormalig) eigenaresse niet heeft voldaan aan de informatieverplichting die ze heeft voor wat betreft het ontbinden van een online aankoop. Op vier verschillende plekken op de website stond de informatie over het recht van ontbindingen en het retourformulier was via een link op de pagina Retouren te bereiken. ACM oordeelde dat alleen de informatie op de pagina 'Retouren' voldeed aan de regels. Die informatie is direct zichtbaar (er hoefde op die pagina niet verder geklikt te worden) en de pagina is via de onderkant van de website permanent beschikbaar tot het moment van betaling. Maar op de pagina 'Retouren' linken naar het retourformulier is volgens ACM niet correct, omdat de consument dan zelf op zoek moet gaan (doorklikken) om de informatie te vinden. Ook de pagina 'Veelgestelde vragen' voldeed niet, omdat de link een te algemene benaming heeft en het voor de consument daardoor niet duidelijk is dat hij hier meer kan vinden over het recht van ontbinding. Daarnaast werd er ook andere informatie verstrekt. Ook de pagina 'Algemene voorwaarden' heeft volgens ACM een te algemene benaming. De consument zou niet weten dat op zo'n pagina informatie staat over het herroepen van de bestelling.

Herroepen en terugsturen: 2 keer veertien dagen

Ook als informatie op andere pagina's klopt, kun je alsnog consumentenregels overtreden, aldus ACM. De (voormalig) eigenaresse van 'Hipvoordeheb' ging bijvoorbeeld in de fout door op de 'Retouren'-pagina te zeggen dat de webshop de retourzending binnen veertien dagen moest hebben ontvangen, terwijl op het retourformulier staat dat de consument gedurende zeven werkdagen de overeenkomst kan ontbinden. Volgens het Burgerlijk Wetboek heeft een consument het recht om binnen veertien dagen na ontvangst van de bestelling de overeenkomst te ontbinden en vervolgens nogmaals veertien dagen om de bestelling terug te sturen. Dat wordt een webwinkel geacht te weten én goed, eenduidig, volledig en gemakkelijk vindbaar op de website te zetten.

Uitzonderingen op herroepingsrecht

'Hipvoordeheb' verkocht gepersonaliseerde sieraden die speciaal voor de consument werden gemaakt. 'Hipvoordeheb' had op de 'Retouren'-pagina hiervoor geen uitzondering op het herroepingsrecht gemeld, maar op het retourformulier en op de pagina 'Algemene voorwaarden' stond dat wel vermeld. Op het retourformulier werden dit 'speciaal bestelde artikelen' genoemd en die mochten niet teruggestuurd worden. Volgens ACM hanteerde de webshop in haar informatie een te ruime formulering voor uitzonderingen, omdat hiermee ook standaard bewerkte producten zouden worden bedoeld. Daarvoor kent de wet geen uitzondering. De informatie op de website was hierdoor niet juist. Verder vermelden de 'Algemene voorwaarden' dat in geval van waardevermindering de consument geen recht op herroeping heeft. Dit is in strijd met de wet: de consument mag herroepen, de webwinkel moet het product terugnemen, maar de consument is aansprakelijk voor eventuele waardevermindering.

SAMEN UITBLINKEN

Onze advocaten en het ondersteunend personeel vormen een sterk, gedreven team. Samen werken we snel, accuraat en doelgericht om onze klanten maximaal te ondersteunen. **Samen uitblinken** is waar we voor staan.

CONTACTGEGEVENS

De Voort Advocaten | Mediators
Professor Cobbenhagenlaan 75
5037 DB Tilburg
Telefoon: [013 466 88 88](tel:0134668888)
Fax: [013 466 88 66](tel:0134668866)
E-mail: advocaten@devoort.nl

POSTADRES

Postbus 414
5000 AK Tilburg

Terugbetalen, inclusief verzendkosten

Bij de in september 2016 beboete webwinkels waren hun 'Retouren'-pagina wat betreft terugbetalen ook niet op orde. Zo stond er bij een webwinkel dat, zodra de retourzending binnen is, de consument 'binnen 14 dagen het geld daarvan retour' krijgt op de rekening. Met 'het geld' is het volgens ACM niet duidelijk dat de klant ook de verzendkosten terugkrijgt.

Niet bewust overtreden

Uit de boetebesluiten volgt ook dat het hier niet om bewust frauderende webwinkeliers gaat, maar om webwinkels met onvoldoende kennis van de strakke koers van ACM én onwetendheid over alle wettelijke regels omtrent retouren, het annuleren van een aankoop en te populistische vertaling van die regels.

Hoge boetes

'Hipvoordeheb' moet een boete van € 50.000,- betalen. Er zijn dagen waarop een webwinkelier dat geld niet in kas heeft. ACM stelt in het boetebesluit dat de webwinkel, met deze boete, zeer tegemoet is gekomen, omdat de overtredingen is ingedeeld in boetecategorie III (€ 100.000,- tot € 300.000,-). ACM legt aan deze verlaging ten grondslag dat de daadwerkelijke consumentenschade in dit geval relatief beperkt is en dat de boete toereikend is om volgende overtredingen van deze webwinkelier te voorkomen, en om andere potentiële overtreders te weerhouden van soortgelijke overtredingen.

Conclusie

- Wees eenduidig in de informatie die je verstrekt. De wetgeving is aan verandering onderhevig, dus bedenk hoe je kunt garanderen dat het eenduidig blijft.
- Zorg ervoor dat de klant niet op zoek hoeft naar die informatie. Al je info in de FAQ of algemene voorwaarden is niet voldoende.
- Ken de consumentenregels van haver tot gort.
- Wil je juridische teksten in eigen woorden formuleren? Laat het nakijken door een specialistische jurist.

SAMEN UITBLINKEN

Onze advocaten en het ondersteunend personeel vormen een sterk, gedreven team. Samen werken we snel, accuraat en doelgericht om onze klanten maximaal te ondersteunen. **Samen uitblinken** is waar we voor staan.

CONTACTGEGEVENS

De Voort Advocaten | Mediators
Professor Cobbenhagenlaan 75
5037 DB Tilburg
Telefoon: [013 466 88 88](tel:0134668888)
Fax: [013 466 88 66](tel:0134668866)
E-mail: advocaten@devoort.nl

POSTADRES

Postbus 414
5000 AK Tilburg



MR. ANGELA COPPELMANS

Advocaat

a.coppelmans@devoort.nl

[013-4668860](tel:013-4668860)

SAMEN UITBLINKEN

Onze advocaten en het ondersteunend personeel vormen een sterk, gedreven team. Samen werken we snel, accuraat en doelgericht om onze klanten maximaal te ondersteunen. **Samen uitblinken** is waar we voor staan.

CONTACTGEGEVENS

De Voort Advocaten | Mediators
Professor Cobbenhagenlaan 75
5037 DB Tilburg
Telefoon: [013 466 88 88](tel:0134668888)
Fax: [013 466 88 66](tel:0134668866)
E-mail: advocaten@devoort.nl

POSTADRES

Postbus 414
5000 AK Tilburg