

Datum

Kenmerk

CA/NC/2/67

Besluit in zaak 2/PostGarant B.V.

*Besluit*

Besluit van de Consumentenautoriteit als bedoeld in artikel 2.9 van de Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een last onder dwangsom en het opleggen van een bestuurlijke boete.

## **1 Verloop van de procedure**

1. De Consumentenautoriteit is op grond van artikel 2.2 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) belast met de handhaving van de wettelijke bepalingen, genoemd in onderdelen a en b van de bijlage bij de Whc.
2. De daartoe door de Minister aangewezen ambtenaren van de dienst Consumentenautoriteit<sup>1</sup> hebben onderzoek gedaan naar een mogelijke overtreding van de verplichtingen voortvloeiend uit artikel 8.2 Whc juncto de artikelen 3:15d, 3:15e, en 6:227b, eerste lid, van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) en het bepaalde in artikel 8.5 Whc juncto artikelen 7:46c, eerste en tweede lid, en 7:7, tweede lid, BW door PostGarant B.V. handelend onder o.a. de namen TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright, Pet's Energy en Lively Spirit.
3. De artikelen 8.2 en 8.5 Whc zijn vermeld in onderdeel b van de bijlage bij de Whc. De Consumentenautoriteit is daarmee bevoegd tot bestuursrechtelijke handhaving als bedoeld in de artikelen 2.7 tot en met 2.23 Whc.

---

<sup>1</sup> Besluit van de Staatssecretaris van 16 december 2006, Besluit aanwijzing toezichthouders ambtenaren Consumentenautoriteit, Stcrt 2006, 250.

4. Het onderzoek naar de gedragingen van PostGarant B.V. is gestart naar aanleiding van een melding van het Functioneel Parket<sup>2</sup>.
5. De Consumentenautoriteit treedt alleen op indien de collectieve belangen van consumenten worden geschonden. De gedragingen van PostGarant B.V. hebben het kenmerk dat meerdere consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden geraakt, waardoor sprake is van mogelijke schending van collectieve belangen van consumenten.
6. In artikel 4.1, eerste lid, onder d, Whc is bepaald dat de Belastingdienst/FIOD-ECD aangewezen is als een andere overheidsinstantie als bedoeld in artikel 4, tweede lid, van verordening 2006/2004. De FIOD-ECD kan ten aanzien van artikel 3.15d BW handhavend optreden. De Consumentenautoriteit heeft op grond van artikel 8.2 Whc juncto artikel 3.15d BW eveneens handhavende bevoegdheden. Met in achtneming van artikel 4.2, tweede lid, Whc heeft de Consumentenautoriteit het onderzoek naar mogelijke overtreding van artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d BW uitgevoerd.<sup>3</sup>
7. Het hoofd van de afdeling Toezicht van de dienst Consumentenautoriteit heeft een rapport als bedoeld in artikel 2.8 Whc (hierna: het rapport) opgemaakt tegen PostGarant B.V.. Het rapport is PostGarant B.V. toegezonden op 29 oktober 2007.
8. Gelet op het bepaalde in de artikelen 2.11, 2.12 en 2.17 Whc is PostGarant B.V. in de gelegenheid gesteld de gegevens waarop het (voornemen tot het) opleggen van de last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete berust, in te zien. PostGarant B.V. is in de gelegenheid gesteld haar zienswijze naar voren te brengen omtrent het opgemaakte rapport. PostGarant B.V. heeft haar zienswijze op de hoorzitting van 6 december 2007 naar voren gebracht.
9. Als belanghebbenden in de zin van artikel 7.2 Whc zijn in deze zaak aangemerkt Stichting de Ombudsman en de Consumentenbond. Beide organisaties zijn uitgenodigd de gegevens waarop het (voornemen tot het) opleggen van de last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete berust, in te zien en een zienswijze te geven. Stichting de Ombudsman is niet op de uitnodiging ingegaan. De Consumentenbond heeft de stukken ingezien, maar afgezien van het indienen van een zienswijze.
10. Van de hoorzitting van 6 december 2007 is een verslag gemaakt dat op 20 december 2007 aan PostGarant B.V. is toegezonden<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Stuk 2/1.

<sup>3</sup> Stuk 2/28.

<sup>4</sup> Stuk 2/62 (verslag hoorzitting) en stuk 2/65.

11. Ter hoorzitting van 6 december 2007 zijn de volgende nadere stukken overgelegd: enkele producten met folders; een overzicht van het aantal proefabonnementen afgesloten in 2007 en de behaalde omzet; vier e-mailberichten betreffende het stilleggen van reclamecampagnes op de websites AdPepper ([www.pepperplaza.nl](http://www.pepperplaza.nl)) en First Impressions ([www.First-impressions.nl](http://www.First-impressions.nl)).

## 2 Het rapport

12. Het rapport betreft de producten Pet's Energy (voedingssupplement voor honden), Slim+ en TopForm (afslankproducten), Lively Spirit (erotische producten), StarBright en SuperWhite (tandverzorgingsproducten) van de onderneming PostGarant B.V.. De productnamen worden door PostGarant B.V. ook gebruikt als handelsnaam.

13. De producten Slim+, TopForm, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden door PostGarant B.V. via één of meer van de volgende zeven websites: [www.kiosk.nl](http://www.kiosk.nl), [www.pepperplaza.nl](http://www.pepperplaza.nl); [www.allesgratis.nl](http://www.allesgratis.nl), [www.alleskostniks.nl](http://www.alleskostniks.nl), [www.beknibbel.nl](http://www.beknibbel.nl), [www.First-impressions.nl](http://www.First-impressions.nl), en [www.gratis-goedkoop.nl](http://www.gratis-goedkoop.nl). De producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite worden tevens door PostGarant B.V. aangeboden in reclamecampagnes via e-mail.

14. In het rapport wordt het volgende geconstateerd.

15. PostGarant B.V. verleent een dienst van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 3:15d, derde lid, BW en sluit met consumenten overeenkomsten af op afstand als bedoeld in artikel 7:46a, onder b, BW.

16. PostGarant B.V. vermeldt niet haar identiteit en het adres van vestiging

- 1) op de websites en afzonderlijke vervolgpagina's<sup>5</sup> waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden,
- 2) in de emailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor TopForm, Slim+ en StarBright/SuperWhite, en Pet's Energy,

hetgeen op grond van artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW verplicht is.

17. PostGarant B.V. vermeldt niet "de gegevens die een snel contact en een rechtstreekse effectieve communicatie mogelijk maken, met inbegrip van een elektronisch postadres",

---

<sup>5</sup> Ten aanzien van de wijze van verkoop heeft een toezichthoudend ambtenaar van de dienst Consumentenautoriteit geconstateerd dat consumenten via internet een bestelling kunnen plaatsen door het invullen van een bestelcoupon die geplaatst is op een vervolgpagina achter een advertentie, een banner, op een website. Op de vervolgpagina wordt een aanbieding gedaan.

- 1) op de websites en afzonderlijke vervolgpagina's waarop TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden, uitgezonderd het e-mailadres van SuperWhite op de website alleskostniks.nl,
- 2) in de emailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy,

hetgeen op grond van artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW verplicht is.

18. PostGarant B.V. vermeldt niet het BTW-identificatienummer

- 1) op de websites en afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden,
- 2) in de emailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy,

hetgeen op grond van artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW verplicht is.

19. PostGarant B.V. vermeldt niet of, en zo mogelijk welke, belasting bij de prijs is inbegrepen

- 1) op de websites en afzonderlijke vervolgpagina's waarop TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden,
- 2) in de emailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy,

hetgeen op grond van artikel 3:15d, tweede lid, BW verplicht is.

20. PostGarant B.V. vermeldt niet haar identiteit in de emailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy, hetgeen op grond van artikel 3:15e, eerste lid, onder b, BW verplicht is bij commerciële communicatie.

21. PostGarant B.V. vermeldt niet duidelijk en ondubbelzinnig de aard en de voorwaarden van de deelneming aan diverse spelen in de emailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy, hetgeen op grond van artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW verplicht is bij commerciële communicatie.

22. PostGarant B.V. verstrekt op de websites en afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden, niet op een duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie over de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en in het bijzonder welke handelingen daarvoor nodig zijn, hetgeen op grond van artikel 6:227b, eerste lid, onder a, BW verplicht is.

23. PostGarant B.V. verstrekt op de websites en afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden, niet op een duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie over de wijze waarop de consument van door

hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, en over de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt, hetgeen verplicht is op grond van artikel 6:227b, eerste lid, onder c, BW.

24. PostGarant B.V. vermeldt niet de identiteit van de verkoper

- 1) op de websites en afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden,
- 2) in de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten TopForm, Slim+ en SuperWhite, en Pet's Energy,
- 3) in de callscripts die worden gebruikt bij de verkoop via telemarketing van de producten TopForm, Slim+ en SuperWhite,

hetgeen op grond van artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW verplicht is.

25. PostGarant B.V. vermeldt niet het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid van ontbinding van de overeenkomst binnen de bedenktijd van zeven werkdagen,

- 1) op de websites en afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden,
- 2) in de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten TopForm, Slim+ en SuperWhite, en Pet's Energy worden aangeboden,
- 3) in de callscripts die worden gebruikt bij de verkoop via telemarketing van de producten TopForm, Slim+ en SuperWhite,

hetgeen op grond van artikel 7:46c, eerste lid, onder f, BW verplicht is.

26. PostGarant B.V. vermeldt niet haar identiteit en het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid van ontbinding van de overeenkomst binnen de bedenktijd van zeven werkdagen in de begeleidende brieven bij de eerste levering van de producten Topform, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy, hetgeen op grond van artikel 7:46c, tweede lid, onder a, BW verplicht is.

27. PostGarant B.V. vermeldt niet het bezoekadres van vestiging van de verkoper waar de koper een klacht kan indienen in de begeleidende brieven bij de eerste levering van de producten Topform, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy, hetgeen op grond van artikel 7:46c, tweede lid, onder c, BW verplicht is.

28. PostGarant B.V. vraagt op de websites en afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden de consument niet om een expliciete toestemming ten aanzien van vervolgzendingen met het verzoek tot betaling. PostGarant B.V. voldoet daarmee niet aan het gestelde in artikel 7:7, tweede lid, BW. Consumenten krijgen vervolgzendingen ongeraagd toegezonden.

29. In het rapport wordt geconcludeerd dat PostGarant B.V. bij het aanbieden van diensten van een informatiemaatschappij en bij het afsluiten van een overeenkomst op afstand niet voldoet aan het bepaalde in artikel 8.2 Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, b en f, en artikel 3:15d, tweede lid, artikel 3:15e, eerste lid onder b en c, en artikel 6:227b, eerste lid, onder a en c BW, en artikel 8.5 Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a en f, artikel 7:46c, tweede lid, onder a en c, en artikel 7:7, tweede lid, BW.

### 3 Feitelijk kader

#### 3.1 Betrokken partijen

30. PostGarant B.V. opereert onder de handelsnamen PostGarant B.V., Lively Spirit, StarBright, Hits to Remember, San Marco Jewellery, Amivita, Breast Appeal, Viva Forte, TripleWhite, Slim+, Lust4Love, Fitanova, Topform, SuperWhite en Pet's Energy<sup>6</sup>.

31. De naam StarBright wordt soms gebruikt als productnaam, maar meestal als de naam van het bedrijf dat het product SuperWhite aanbiedt. De naam Amivita wordt gebruikt in de begeleidende brieven bij de eerste levering van het product Pet's Energy.

32. De enig aandeelhouder van PostGarant B.V. is [A].

De bedrijfsomschrijving van PostGarant B.V. is volgens het handelsregister 'het uitoefenen van een postorderbedrijf'.

De enig aandeelhouder van [A] is de [B].

Venk<sup>7</sup> B.V. is enig aandeelhouder van D.C. Direct Communications Venk B.V..

De bedrijfsomschrijving van D.C. Direct Communications Venk B.V. is volgens het handelsregister 'de advisering, begeleiding en het realiseren van direct marketing activiteiten als mede de ondersteuning door- en assistentie bij inkoop en markt oriëntaties tevens postorderbedrijf m.b.t. luxe-gebruiksart.'.

[C] is enig aandeelhouder van [D].

De bedrijfsomschrijving van [D] is het 'uitoefenen van een marketingbureau alsmede alle activiteiten op het gebied van reclame alsmede beheeractiviteiten'<sup>8</sup>.

---

<sup>6</sup> Stuk 2/4.01 (uittreksel handelsregister) en het tweede uittreksel van 28 augustus 2007.

<sup>7</sup> Venk wordt ook wel aangeduid als VenK.

<sup>8</sup> Stuk 2/4.01.

33. PostGarant B.V., [A]., DC Direct Communications Venk B.V. en [D] zijn alle gevestigd op het adres Esp 120 te Eindhoven<sup>9</sup>.
34. [Callcenter 1]<sup>10</sup>, [callcenter 2]<sup>11</sup> en [callcenter 3]<sup>12</sup> zijn callcenter bedrijven die in opdracht van PostGarant B.V. consumenten benaderen voor producten van PostGarant B.V. PostGarant B.V. verklaart hierover<sup>13</sup>: *“PostGarant biedt de producten via meerdere kanalen aan. Wij doen telemarketing Outbound en Inbound<sup>14</sup>. Wij generen leads op internet. Wij doen dit niet zelf maar via ingehuurd bedrijven/leveranciers. (...) Op dit moment lopen tientallen acties. Deze acties zijn gecodeerd. Dit gebeurt door Venk Marketing. (...) Ik krijg van VenK Marketing voorstellen om acties te starten. Ik kijk of dit rendabel is. Na mijn goedkeuring worden die acties door VenK gestart”*. Bij brief van 13 december 2007 zijn door PostGarant B.V. voorbeelden van overeenkomsten van PostGarant B.V. met de callcenters aan de Consumentenautoriteit toegezonden.<sup>15</sup>
35. [Callcenter 1] verklaarde over haar werkzaamheden met betrekking tot de producten van PostGarant B.V. het volgende<sup>16</sup>. [Callcenter 1] verricht werkzaamheden voor TopForm en SuperWhite van PostGarant. [Callcenter 1] verrichtte deze werkzaamheden eerst voor Direct Communications en sinds ongeveer 1 jaar en 5 maanden voor VenK B.V.. VenK verzorgt de trainingen aan callagents en supervisors bij een nieuw product en levert de callscripts. [Callcenter 1] heeft een proefcontract met PostGarant B.V. voor outbound callcenteractiviteiten voor Topform<sup>17</sup> en SuperWhite<sup>18</sup>. [Callcenter 1] verklaarde dat de proefcontracten ten aanzien van Topform en SuperWhite niet worden omgezet naar vaste contracten omdat de opbrengst per *sale* onvoldoende dekkend is voor de kosten. VenK levert de telefoonnummers van consumenten voor de outboundactiviteiten, en de databases met codes, gekoppeld aan persoonsgegevens voor de inboundactiviteiten.
36. [Callcenter 2] verklaarde over haar werkzaamheden met betrekking tot de producten van PostGarant B.V. het volgende<sup>19</sup>. [Callcenter 2] verricht sinds 2 jaar werkzaamheden voor VenK B.V.,

---

<sup>9</sup> Stuk 2/4.01 en het uittreksel van 28 augustus 2007

<sup>10</sup> Stuk 2/13.

<sup>11</sup> Stuk 2/14.

<sup>12</sup> Stuk 2/17.

<sup>13</sup> Stuk 2/19 en stuk 2/24.

<sup>14</sup> Inbound houdt in dat consumenten zelf contact opnemen met een callcenter; outbound dat het callcenter de consumenten benadert.

<sup>15</sup> Stuk 2/63, bijlage 1.

<sup>16</sup> Stuk 2/13.

<sup>17</sup> Mail 8 mei 2007 bij stuk 2/13.

<sup>18</sup> Mail 10 mei 2007 bij stuk 2/13.

<sup>19</sup> Stuk 2/14.

voor SuperWhite, Slim+ en Topform. In het verleden werden ook werkzaamheden verricht voor Pet's Energy<sup>20</sup>.

Het door [callcenter 2] gebruikte callscript is gemaakt door VenK B.V.. [Callcenter 2] heeft het callscript aangevuld met betrekking tot de wederopzeggingsclausule en de verplichte automatische incasso in het gesprek voorafgaand aan de voicelog.

De werkzaamheden in 2007 bestonden alleen uit outboundactiviteiten. Hierbij werden mensen thuis gebeld aan de hand van door VenK aangeleverde bestanden. De voicelogs waaruit een *sale* blijkt worden door [callcenter 2] naar VenK verstuurd.

37. [Callcenter 3] verklaarde over haar werkzaamheden met betrekking tot de producten van PostGarant B.V het volgende<sup>21</sup>. [Callcenter 3] heeft een samenwerking met VenK B.V. en verricht telemarketingactiviteiten voor PostGarant B.V. voor SuperWhite en Topform. De callscripts komen van VenK. Eventuele wijzigingen/aanvullingen worden door [callcenter 3] ter goedkeuring aan VenK voorgelegd. In november of december 2006 heeft [callcenter 3] een maand voor PostGarant B.V. gebeld, maar dit leidde tot verlies. In mei 2007 zijn de werkzaamheden voor PostGarant hervat.

[Callcenter 3] ontvangt van VenK een werkdossier met de benodigde informatie voor een project. VenK stuurt de door consumenten op het internet ingevulde gegevens aan [callcenter 3]. VenK ontvangt van [callcenter 3] de voicelogs met een positief resultaat.

### **3.2 Betrokken producten en wijze van verkoop**

38. Door een toezichhoudend ambtenaar van de dienst Consumentenautoriteit is geconstateerd dat PostGarant B.V.<sup>22</sup>

- 1) op 18 juli 2007 de producten Slim+, TopForm, StarBright en SuperWhite aanbiedt via de website [www.kiosk.nl](http://www.kiosk.nl);
- 2) op 25 juni 2007 Slim+ en SuperWhite aanbiedt via de website [www.pepperplaza.nl](http://www.pepperplaza.nl);
- 3) op 11 juli 2007 SuperWhite aanbiedt via de website [allesgratiz.nl](http://allesgratiz.nl);
- 4) op 11 juli 2007 de producten TopForm, StarBright en SuperWhite aanbiedt via de website [www.alleskostniks.nl](http://www.alleskostniks.nl);
- 5) op 11 juli 2007 de producten TopForm, StarBright en SuperWhite aanbiedt via de website [www.beknibbel.nl](http://www.beknibbel.nl);
- 6) op 11 juli 2007 de producten TopForm, StarBright, SuperWhite, Slim+ en Lively Spirit aanbiedt via de website [www.First-impressions.nl](http://www.First-impressions.nl);
- 7) op 11 juli 2007 de producten Slim+ en TopForm aanbiedt via de website [www.gratis-goedkoop.nl](http://www.gratis-goedkoop.nl).

---

<sup>20</sup> Stuk 2/14 en stuk 2/30.

<sup>21</sup> 2/17.021.

<sup>22</sup> Stuk 2/25.

39. Ten aanzien van de wijze van verkoop is geconstateerd dat consumenten via internet een bestelling kunnen plaatsen door het invullen van een bestelcoupon die geplaatst is op een vervolgpagina achter een *banner* op een website<sup>23</sup>. Op de vervolgpagina wordt een aanbieding gedaan, aangeduid als een gratis proefverpakking, proefpakket, een welkomstpakket of met woorden van gelijke strekking<sup>24</sup>.
40. Daarnaast is geconstateerd dat PostGarant B.V. in elk geval in de periode 1 januari 2007 – 30 maart 2007 een groot aantal reclamecampagnes via e-mail heeft gevoerd voor de producten TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy, waarbij meer dan 2 miljoen e-mailberichten zijn verstuurd<sup>25</sup>.  
De e-mailberichten betroffen een uitnodiging om deel te nemen aan een 'grote gratis actie', een uitnodiging om een product gratis uit te proberen, of een uitnodiging om deel te nemen aan een wedstrijd/prijsvraag.
41. Voorts is geconstateerd dat producten worden aangeboden via telemarketing. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van gegevens die consumenten zelf invullen, naar aanleiding van een e-mailbericht zoals boven omschreven of bijvoorbeeld bij een enquête, test of prijsvraag op internet. Aan de hand van callscripts worden door callcenters namens PostGarant B.V. onder de betreffende handelsnaam aanbiedingen gedaan voor de producten TopForm, Slim+ en SuperWhite en werden aanbiedingen gedaan voor het product Pet's Energy<sup>26</sup>.

## 4 Zienswijze PostGarant B.V.

42. Kort weergegeven is naar aanleiding van het rapport op de hoorzitting van 6 december 2007 het volgende aan de orde gesteld.

*PostGarant B.V. stelt dat*

- 1) het een bedrijf is dat compliance heel belangrijk vindt. Uit het rapport van de Consumentenautoriteit blijkt dat er kritiekpunten zijn en PostGarant B.V. trekt zich dat aan, maar meent dat de kritiek gerelativeerd kan worden;
- 2) de vermelding van het nummer van inschrijving in het handelsregister van de Kamer van Koophandel de consument de duidelijkheid biedt die de wet voorschrijft ten aanzien van haar identiteit, vestigingadres en bereikbaarheid. Het is niet de bedoeling van PostGarant B.V. om daar onduidelijk over te zijn;

---

<sup>23</sup> Stuk 2/25.

<sup>24</sup> Gratis proberen, probeer 30 dagen gratis, gratis uitproberen, een gratis TopFormpakket en dergelijke.

<sup>25</sup> Stuk 2/27.

<sup>26</sup> Stukken 2/13, 2/14 en 2/17.021.

- 3) de informatie die volgens de wet aan consumenten moet worden gegeven, is in elk geval opgenomen in de brieven die PostGarant B.V. verstuurt naar consumenten die een bestelling hebben geplaatst;
- 4) artikel 6:227b, eerste lid, BW niet van toepassing is omdat er sprake is van koop op afstand via de elektronische weg;
- 5) dat voldoende duidelijk is dat consumenten via een coupon op internet een proefpakket bestellen *en* vervolgzendingen, omdat de coupons aangeven dat de consument een machtiging verleent tot een maandelijkse automatische incasso. Bovendien staat in de coupons dat de consument zich kan afmelden voor vervolgzendingen;
- 6) bij de bestelling van een proefpakket sprake is van een schenkingsovereenkomst, waarvoor de regels voor koop op afstand niet gelden. De koopovereenkomst gaat pas lopen op het moment dat de consument zich niet afmeldt voor vervolgzendingen;
- 7) het plaatsen van bestelcoupons op internet is uitbesteed aan drie andere bedrijven. Deze bedrijven hebben PostGarant B.V. verzekerd dat daarbij voldaan werd aan de wettelijke voorschriften. PostGarant B.V. kan daarom niet alleen verantwoordelijk gehouden worden voor eventuele gebreken;
- 8) het opvoeren van fictieve personen in de marketing niet ongebruikelijk is. Omdat de consument een overeenkomst sluit met het bedrijf, en niet met de individuele medewerker is dat volgens PostGarant B.V. geen bezwaar;
- 9) de bedenktijd van zeven werkdagen niet vermeld is, omdat men er vanuit ging dat de bedenktijd in de proefperiode verdisconteerd is;
- 10) voor zover niet vooraf duidelijk is dat consumenten de overeenkomst kunnen beëindigen, wordt dit volgens PostGarant B.V. voldoende duidelijk in de brief bij de eerste zending van een product. Consumenten die bestellen via een bestelcoupon op internet, krijgen een bevestigingse-mail met een hyperlink waarin de mogelijkheid tot opzegging c.q. ontbinding is opgenomen;
- 11) de reclame-uitingen op de websites [www.kiosk.nl](http://www.kiosk.nl), [www.First-impressions.nl](http://www.First-impressions.nl), en [www.pepperplaza.nl](http://www.pepperplaza.nl) zullen worden beëindigd;
- 12) de werkwijze zoals die was gedurende de onderzoeksperiode niet op dezelfde wijze wordt voortgezet en PostGarant B.V. gaat het verkoopkanaal in eigen beheer uitvoeren;
- 13) op de eigen websites en in alle correspondentie vermeld zal worden: handelsnaam, postadres, identiteit (te weten: PostGarant B.V.), vestigingsadres, BTW-identificatienummer en nummer van inschrijving in het handelsregister. In de algemene voorwaarden zal worden vermeld dat PostGarant B.V. gebruik maakt van fictieve namen.
- 14) PostGarant B.V. vraagt de Consumentenautoriteit rekening te houden met het feit dat de aanbieding van producten via websites ongeveer 10% van de omzet uitmaakt. De brutomarge is sinds mei 2007 behoorlijk teruggelopen.

Bij de juridische beoordeling wordt door de Consumentenautoriteit nader ingegaan op hetgeen tijdens de hoorzitting aan de orde is gekomen.

## 5 Juridische beoordeling

### *Reikwijdte*

43. In het vervolg van dit besluit worden de reclamecampagnes per e-mail voor Pet's Energy met de codes PENL 064903 tot en met 064906 buiten beschouwing gelaten, nu door de Consumentenautoriteit niet kan worden vastgesteld dat deze na 29 december 2006 zijn gevoerd<sup>27</sup>.
44. Eveneens buiten beschouwing worden gelaten de reclamecampagnes met de codes SBNL060704 en SBNL060724<sup>28</sup> nu hiervan de e-mailberichten ontbreken en alleen de vervolgpagina's (achter de links in een e-mailbericht) in het dossier zijn opgenomen.

### *Relatie van PostGarant .V. met andere ondernemingen*

45. PostGarant B.V. heeft ter hoorzitting van 6 december 2007 opgemerkt dat zij in samenwerking met de bedrijven Ad Pepper (www.pepperplaza.nl), De Heus (www.FirstImpressions.nl) en Net Direct (www.kiosk.nl) via internetverkoop producten aanbiedt. Deze bedrijven beheren de websites waarop de advertenties (banners en vervolgpagina's) van PostGarant B.V. worden geplaatst. PostGarant B.V. heeft aangegeven er van uit te gaan dat deze bedrijven voldoen aan de geldende wettelijke regels. PostGarant B.V. is daarom van oordeel dat haar geen verwijt kan worden gemaakt, althans dat zij niet alleen verantwoordelijk is.

De Consumentenautoriteit is echter van oordeel dat het voor de onderhavige juridische beoordeling niet relevant is dat PostGarant B.V. het plaatsen van haar advertenties uitbesteedt aan andere bedrijven. PostGarant B.V. is verantwoordelijk voor de wijze van verkoop van haar producten en heeft er voor gekozen dit uit te besteden. De advertenties (banners en vervolgpagina's) op de websites worden in opdracht van PostGarant B.V. geplaatst ten behoeve van de verkoop van producten van PostGarant B.V.. Niet is gebleken van enige beleidsvrijheid van de bedrijven aan wie PostGarant B.V. de plaatsing van advertenties (banners en vervolgpagina's) op websites heeft uitbesteed, Dit is ook door PostGarant B.V. aangegeven:

*"PostGarant biedt de producten via meerdere kanalen aan. Wij doen telemarketing outbound en inbound. We genereren leads op internet. Wij doen dit niet zelf, maar via ingehuurde bedrijven".*

De bestuurder van PostGarant B.V. verklaart voorts: *Ik ben de enige die bepaalt wat er gebeurt en wat er gaat gebeuren". [...]* Na mijn goedkeuring worden die acties door VenK gestart. [...]

---

<sup>27</sup> Datum inwerkingtreding Whc, Stb 2006, 592.

<sup>28</sup> Stuk 2/31.0030, bijlage pagina 2, bovenaan

*stel mij slechts op als eindverantwoordelijk. Bij problemen blijf ik verantwoordelijk. Wanneer ik van problemen hoor, neem ik maatregelen.*"<sup>29</sup>

Achter de advertenties (banners) op de websites zijn op vervolgpagina's bestelcoupons opgenomen die zijn gericht aan een van de handelsnamen van PostGarant B.V., waarmee een overeenkomst met PostGarant B.V. wordt gesloten en een machtiging tot maandelijkse automatische incasso aan PostGarant B.V. wordt verleend. Ter hoorzitting van 6 december 2007 werd hier door PostGarant B.V. aan toegevoegd: *"Daarnaast wordt op de websites waarop de producten van PostGarant worden aangeboden, melding gemaakt van het KvK nummer van PostGarant aan de hand waarvan direct duidelijk is met welke rechtspersoon de consument van doen heeft"*.<sup>30</sup>

Ook hieruit blijkt dat PostGarant B.V. verantwoordelijkheid draagt voor de advertenties (banners en vervolgpagina's).

## **5.1 Informatieverplichtingen informatiemaatschappij (algemeen)**

46. Artikel 3:15d, derde lid, BW bepaalt dat onder een dienst van de informatiemaatschappij wordt verstaan, elke dienst die gewoonlijk tegen vergoeding, langs elektronische weg, op afstand en op individueel verzoek van de afnemer van de dienst wordt verricht zonder dat partijen op dezelfde plaats aanwezig zijn. Een dienst wordt langs elektronische weg verricht indien deze geheel per draad, per radio, of door middel van optische of andere elektromagnetische middelen wordt verzonden, doorgeleid en ontvangen met behulp van elektronische apparatuur voor de verwerking, met inbegrip van digitale compressie en de opslag van gegevens.
47. PostGarant B.V. verleent een dienst van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 3:15d, derde lid, BW door het verrichten van economische activiteiten via internet middels het online aanbieden en verkopen van producten.
48. Artikel 3:15d, eerste lid, BW bepaalt dat degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent, de onder a tot en met f van dat lid genoemde gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk maakt voor degenen die gebruik maken van die dienst.
49. De memorie van toelichting bij artikel 3:15d, eerste lid, BW geeft aan dat aan het vereiste van permanente toegang wordt voldaan als de gegevens voortdurend op een voor afnemers toegankelijke plaats worden aangeboden en zo nodig bijgewerkt, bijvoorbeeld op een website met algemene toegang. Gegevens zijn makkelijk en rechtstreeks toegankelijk als deze gegevens en hun vindplaats op een voor gebruikers duidelijke en herkenbare wijze worden gepresenteerd. De dienstverlener mag geen obstakels plaatsen die rechtstreekse toegang verhinderen of de informatieverstrekking minder transparant maken. Ook de afnemer die nog geen of weinig

---

<sup>29</sup> Stuk 2/19 en stuk 2/24.

<sup>30</sup> Stuk 2/62 (verslag hoorzitting punt 7)

ervaring heeft met het gebruik van diensten van een informatiemaatschappij moet de gegevens kunnen achterhalen. Aan de eis van het artikel wordt bijvoorbeeld niet voldaan indien de toegang tot gegevens langs opeenvolgende doorverwijzingen wordt geleid, de vereiste gegevens onoverzichtelijk worden gepresenteerd of een tegenprestatie wordt gevraagd voor het toegankelijk maken van de gegevens.<sup>31</sup>

50. Inzake PostGarant B.V. is door de toezichthoudende ambtenaren van de dienst Consumentenautoriteit onderzoek gedaan naar de vermelding van de gegevens als bedoeld in artikel 3:15d, eerste lid, onder a, b, en f, en artikel 3:15d, tweede lid, BW.

### 5.1.1 Identiteit en vestigingsadres

#### (art. 8.2, eerste lid, Whc juncto art. 3:15d, eerste lid, onder a, BW)

51. Artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW betreft de identiteit en het adres van vestiging. In de toelichting bij artikel 3:15d BW wordt vermeld dat het vestigingsadres het geografische adres is waar de dienstverlener is gevestigd. Indien het gaat om een bedrijf dat online diensten aanbiedt dan is dat de plaats van vestiging de plaats waar de economische activiteiten worden verricht.<sup>32</sup>

#### *Websites*

52. In het rapport is geconstateerd dat op de websites en op de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, geen vestigingsadres is aangegeven<sup>33</sup>. In een aantal gevallen is een postadres te Veldhoven aangegeven en een verwijzing 'KvK nr 1711 6495'<sup>34</sup>.
53. Tevens is geconstateerd dat op genoemde websites en de afzonderlijke vervolgpagina's de identiteit van de aanbieder niet vermeld wordt. Alleen de productnamen worden vermeld die tevens handelsnamen zijn van PostGarant B.V.
54. In het geval van de naam StarBright wordt nogmaals opgemerkt dat deze soms wordt gebruikt als productnaam<sup>35</sup> en soms als 'bedrijfsnaam' in combinatie met de productnaam SuperWhite<sup>36</sup>. Ter hoorzitting van 6 december 2007 is het gebruik van de naam StarBright door PostGarant B.V. als volgt toegelicht: onder de naam StarBright is een aantal tandverzorgingsproducten aangeboden,

---

<sup>31</sup> Kamerstukken II, 28197 2001-2002, nr. 3, p. 37-38

<sup>32</sup> Kamerstukken II, 28197, 2001/02, nr. 3 p. 38

<sup>33</sup> Stuk 2/25.

<sup>34</sup> Wel opgenomen bijvoorbeeld bijlagen bij stuk 2/25 nummers 0000202500006, 08, 16, 20, 24. Niet opgenomen bijvoorbeeld bijlagen bij stuk 2/25 nummers 0000202500001, 02, 03, 04, 05, 14, 21, 22, 25, 27, 28, 29, 40, en 41.

<sup>35</sup> Bijlagen bij stuk 2/25, nummers 0000202500002, 18, 22, 27, 30.

<sup>36</sup> Bijlagen bij stuk 2/25 nummers 0000202500006, 24, 32.

zoals SuperWhite, welke naam later in TripleWhite is veranderd. StarBright is in de onderzoeksperiode nog een aantal maanden als productnaam gehanteerd.<sup>37</sup>

#### *Emailberichten*

55. Tijdens een bedrijfsbezoek aan de Esp 120 te Eindhoven op 30 maart 2007 zijn door een toezichthoudend ambtenaar van de dienst Consumentenautoriteit de digitale bestanden veilig gesteld met betrekking tot e-mailberichten, verzonden in het kader van reclamecampagnes voor de producten Pet's Energy, Slim+, SuperWhite en TopForm<sup>38</sup>. Op 4 september 2007 zijn de bij deze e-mailberichten behorende links door hem onderzocht<sup>39</sup>.
56. De Consumentenautoriteit stelt vast dat de identiteit en het adres van vestiging niet in de e-mailberichten vermeld worden. In enkele gevallen is een postadres in Veldhoven en een verwijzing 'KvK nr 1711 6495' opgenomen achter een link<sup>40</sup>. In de overige gevallen wordt (in kleine letters) deze laatstgenoemde informatie vermeld in het e-mailbericht.
57. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het vermelden van een postadres, gelet op de verplichting van artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW, onvoldoende is.
58. Tevens is het vermelden van een verwijzing 'KvK nr 1711 6495', gelet op de verplichting van artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW, onvoldoende. Een nummer dat verwijst naar het handelsregister van de Kamer van Koophandel is onvoldoende om te spreken van a) het gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk maken van informatie, en b) door degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent.
59. Het vermelden van het nummer van inschrijving in het register van de Kamer van Koophandel is bovendien als aparte verplichting opgenomen in artikel 3:15d, eerste lid, onder c, BW. Reeds om die reden kan de verwijzing 'KvK nr 1711 6495' niet in de plaats komen van de vermelding van de identiteit.
60. Overigens kan, naar het oordeel van de Consumentenautoriteit, niet zonder meer worden aangenomen dat consumenten in het algemeen bekend zijn met een verwijzing 'KvK', zoals PostGarant B.V. doet.

---

<sup>37</sup> Stuk 2/62 (verslag hoorzitting, pagina 13)

<sup>38</sup> Stuk 2/27.

<sup>39</sup> Stuk 2/31.O030.

<sup>40</sup> TFNL065101,02, 03, 05 en 07, en SLNL065102.

61. De Consumentenautoriteit ziet zich in het oordeel dat een verwijzing naar een inschrijving in het handelsregister onvoldoende is, gesteund door de jurisprudentie<sup>41</sup>.
62. Ten overvloede: een consument die via de verwijzing 'KvK nr 1711 6495' informatie over de dienstverlener zou kunnen vinden, trof hier overigens in eerste instantie het adres Esp 300 te Eindhoven aan. Dit adres is gaande het onderzoek van de toezichthoudende ambtenaren van de dienst Consumentenautoriteit door PostGarant B.V. gewijzigd in Esp 120 te Eindhoven.
63. De e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten Pet's Energy, Slim+, SuperWhite en TopForm vermelden als afzender personen van wie door een toezichthoudend ambtenaar van de Consumentenautoriteit niet kon worden geconstateerd dat zij in dienst zijn van PostGarant B.V. Hun functie is volgens de emailberichten 'directeur' van TopForm, Slim+, SuperWhite of Pet's Energy<sup>42</sup>.
64. In geval van e-mailberichten met een wedstrijdelement wordt in deze emailberichten met een link verwezen naar spelregels. Hierin wordt PostGarant B.V. als organisator genoemd, optredend namens de aanbieders Pet's Energy, StarBright (van het product SuperWhite), TopForm of Slim+<sup>43</sup>. Voorts wordt vermeld dat medewerkers van PostGarant en Pet's Energy resp. StarBright, TopForm en Slim+ (en hun familieleden) zijn uitgesloten van deelname.
65. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het vermelden van alleen een handelsnaam onvoldoende is. Een handelsnaam staat de onderneming ter vrije keuze en kan de facto ieder moment door de onderneming worden gewijzigd. Een handelsnaam behoeft niet geregistreerd te worden in het handelsregister van de Kamer van Koophandel. Artikel 1 van de Handelsnaamwet omschrijft de handelsnaam als de naam waaronder een onderneming wordt gedreven. Een handelsnaam geeft niet aan wie de onderneming *is* en maakt het daarom voor de consument moeilijk een onderneming te traceren op het moment dat deze van handelsnaam verandert. De Consumentenautoriteit vindt hiervoor ook steun in de richtlijn 2005/29/EG<sup>44</sup> en de implementatie daarvan in het wetsvoorstel 30 928<sup>45</sup> betreffende oneerlijke handelspraktijken. In het voorgestelde artikel 6:193 e is opgenomen dat in het geval van een uitnodiging tot aankoop als

---

<sup>41</sup> Zie de uitspraak van de Hoge Raad 2 februari 2007 (LJN: AZ7608), C05/181HR, conclusie overweging 1.16: Het hof heeft geoordeeld dat het betoog van Copaco dat het KvK-nummer op het briefpapier bepalend is voor de vaststelling van de identiteit van een onderneming als contractspartij niet kan worden gevolgd.

<sup>42</sup> Stuk 2/31.O030

<sup>43</sup> Stukken 2/27 en 2/31.O030, campagnenummers TFNL070306, SLNL065102, 103 en 104, SLNL070606, SWNL070405, SWNL070804, en alle campagnes PENL .

<sup>44</sup> Richtlijn 2005/29/EG van het Europese Parlement en de Raad van 11 mei 2005, betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van richtlijn 84/450/EEG van de Raad, richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad ("Richtlijn oneerlijke handelspraktijken").

<sup>45</sup> Wetsvoorstel 30928, Aanpassing van de Boeken 3 en 6 van het Burgerlijk Wetboek en andere wetten aan de richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt. Te raadplegen via [www.eerstekamer.nl](http://www.eerstekamer.nl).

essentiële informatie wordt aangemerkt: informatie omtrent de identiteit en het geografisch adres van de handelaar, zijn handelsnaam en, in voorkomend geval, de identiteit en het geografisch adres van de handelaar namens wie hij optreedt. De Consumentenautoriteit ziet hierin bevestigd dat identiteit en handelsnaam verschillende gegevens zijn die niet in elkaars plaats kunnen treden.

66. De Consumentenautoriteit stelt vast dat met betrekking tot

- 1) de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, en
- 2) de e-mailberichten waarin de producten TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy worden aangeboden

door PostGarant B.V. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW.

### 5.1.2 Contactgegevens

**(art. 8.2, eerste lid, Whc juncto art. 3:15d, eerste lid, onder b, BW)**

67. Artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW betreft het toegankelijk maken van gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken, met inbegrip van een elektronisch postadres.

#### *Websites*

68. In het rapport is geconstateerd dat op de websites en op de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, onvoldoende gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie, met inbegrip van een elektronisch postadres, mogelijk maken, zijn opgenomen<sup>46</sup>.

69. De Consumentenautoriteit stelt vast dat op de websites en op de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, in een aantal gevallen wel een e-mailadres, een postadres te Veldhoven en een verwijzing 'KvK nr 1711 6495' is opgenomen<sup>47</sup>.

#### *E-mailberichten*

70. In het rapport is geconstateerd dat in de e-mailberichten, genoemd in randnummer 55 onvoldoende gegevens vermeld worden die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie, met inbegrip van een elektronisch postadres, mogelijk maken. De

---

<sup>46</sup> Stuk 2/25.

<sup>47</sup> Wel opgenomen bijvoorbeeld: bijlagen bij stuk 2/25 nummers 0000202500006, 08, 16, 20, 24. Niet opgenomen bijvoorbeeld bijlagen bij stuk 2/25 nummers 0000202500001,02, 03, 04, 05, 14, 21, 22, 25, 27, 28, 29, 40, en 41.

Consumentenautoriteit stelt vast dat in een aantal gevallen (in kleine letters) een postadres in Veldhoven, een e-mailadres, en een verwijzing 'KvK nr 1711 6495' wordt vermeld in het e-mailbericht. In andere gevallen is deze informatie opgenomen achter een link. In geen enkel geval wordt een telefoonnummer of faxnummer vermeld<sup>48</sup>.

71. Artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW spreekt van een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie, *met inbegrip van* een elektronisch postadres.

Het vermelden van alleen een e-mailadres is dus onvoldoende. In geen enkel geval is door PostGarant B.V. een telefoonnummer of faxnummer opgenomen.

72. Een postadres is geen wijze van snelle, effectieve en rechtstreekse communicatie aangezien reguliere post niet eerder dan de volgende dag en door tussenkomst van een derde bezorgd zal worden. De informatie in het handelsregister is bovendien slechts beperkt gratis opvraagbaar. Gratis opvraagbaar is de volgende informatie uit het handelsregister van de Kamer van Koophandel: PostGarant B.V., Esp 120 (voorheen 300), 5633 AA Eindhoven, een internetadres, het inschrijvingsnummer en de vermelding 'hoofdvestiging'. Een telefoonnummer of faxnummer is niet gratis opvraagbaar. Het in het handelsregister opgenomen internetadres leidt tot een blanco webpagina.
73. Ter hoorzitting van 6 december 2007 heeft PostGarant B.V. betoogd dat de informatie, genoemd in artikel 3:15d, eerste lid, BW wordt verstrekt in de begeleidende brieven die worden gestuurd met een eerste zending van een product. PostGarant B.V. miskent naar het oordeel van de Consumentenautoriteit echter dat artikel 3:15d BW ziet op rechtstreekse en permanente toegankelijkheid van de informatie. Gegevens dienen op een voor de afnemers toegankelijke plaats te worden aangeboden en zonodig bijgewerkt. Eenmalige verstrekking is niet voldoende omdat dan veelal niet vastgesteld kan worden aan wie de informatie al dan niet is verstrekt.<sup>49</sup>
74. De Consumentenautoriteit stelt vast dat met betrekking tot
- 1) de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit, en
  - 2) de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy
- worden aangeboden, door PostGarant B.V. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8.2, eerste lid, *Whc* juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW.

<sup>48</sup> Stuk 2/27 en stuk 2/31. Postadres, e-mailadres en KvK-verwijzing opgenomen achter een link: TFNK065101, 03, 06, SWNL065101, 02, 03, 04. Opgenomen in het e-mailbericht zelf: TFNL070303, 05,06, TFNL070701,05, 06, 07, TFNL071002, 04, 05, 07, SLNL065101, 03, 04, 05, SLNL070601, 02,03, 04, 05, 06, SLNL070801, 03,04, 05, 06, 07, PENL065101, 02, 03, 04, PENL070601, 02, 03, 04. PENL071002, 03, 04, 05, SWNL070401, 02, 03, 04, 05, 06, SWNL070801, 02, 03, 04.

<sup>49</sup> Kamerstukken II, 2001-2002, 28 197, nr 3, pag. 38.

### 5.1.3 BTW identificatienummer

#### (art. 8.2, eerste lid, Whc juncto art. 3:15d, onder f, BW)

75. Artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW bepaalt onder meer dat degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent zijn BTW-identificatienummer rechtstreeks en permanent toegankelijk maakt voor degene die gebruik maakt van deze dienst. Volgens de memorie van toelichting bij dit artikel is deze verplichting gericht op een grotere mate van transparantie voor afnemers, doordat voor dezen wezenlijke informatie, of informatie met behulp waarvan de afnemer gemakkelijker bij derden navraag zou kunnen doen, moet worden verschaft.<sup>50</sup>

#### *Websites*

76. In het rapport is geconstateerd dat op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, het BTW-identificatienummer niet staat vermeld.

#### *E-mailberichten*

77. In het rapport is geconstateerd dat in de e-mailberichten, bedoeld in randnummer 55, het BTW-identificatienummer niet wordt vermeld.

78. Ter hoorzitting van 6 december 2007 heeft PostGarant B.V. erkend dat het BTW-identificatienummer niet genoemd werd op de websites en in de e-mailberichten, maar dat in plaats daarvan het nummer van inschrijving in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel wordt vermeld. PostGarant B.V. stelt het BTW-identificatie niet opzettelijk te hebben verzwegen, en heeft aangegeven dit nummer in de toekomst te gaan vermelden.

79. De Consumentenautoriteit stelt vast dat met betrekking tot

- 1) de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, en
- 2) de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy

door PostGarant B.V. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW.

### 5.1.4 Prijs inclusief belastingen

#### (art. 8.2, eerste lid, Whc juncto art. 3:15d, tweede lid BW)

80. Artikel 3:15d, tweede lid, BW bepaalt dat de dienstverlener aanduidingen van prijzen in een dienst van de informatiemaatschappij duidelijk en ondubbelzinnig aangeeft, met uitdrukkelijke vermelding of, en zo mogelijk welke, belasting en leveringskosten daarbij inbegrepen zijn.

---

<sup>50</sup> Kamerstukken II 2001-2002, 28 197, nr.3, pag. 39.

81. In de memorie van toelichting is opgenomen dat, gelet op de wereldwijde dimensie van online activiteiten, belastingen en afleveringskosten als component van de prijs moet worden onderscheiden.<sup>51</sup>

#### *Websites*

82. In het rapport is geconstateerd dat op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, niet uitdrukkelijk is vermeld of, en zo mogelijk welke, belastingen bij de prijs zijn inbegrepen<sup>52</sup>.

#### *E-mailberichten*

83. In het rapport is geconstateerd dat in de e-mailberichten, genoemd in randnummer 55, niet uitdrukkelijk is vermeld of, en zo mogelijk welke, belastingen bij de prijs zijn inbegrepen.

84. Ter hoorzitting van 6 december 2007 heeft PostGarant B.V. betoogd dat het nut van deze bepaling haar ontgaat, nu PostGarant B.V. zich uitsluitend richt op de Nederlandse consument en in Nederland de prijzen altijd inclusief belastingen zijn<sup>53</sup>.

85. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de beoogde doelgroep van PostGarant B.V. niet relevant is. Verkoop via internet en e-mail heeft per definitie een wereldwijde dimensie<sup>54</sup> waardoor niet gestuurd kan worden dat alleen Nederlandse consumenten of alleen consumenten woonachtig in Nederland kennisnemen van de aangeboden producten en/of reclameberichten.

86. De Consumentenautoriteit stelt vast dat door PostGarant B.V. met betrekking tot

- 1) de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, en
- 2) de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy

niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8.2, eerste lid, Wbc juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW.

---

<sup>51</sup> Kamerstukken II 2001-2002, 28 197, nr 3, p. 40.

<sup>52</sup> Stuk 2/25.

<sup>53</sup> Stuk 2/62 (verslag hoorzitting punt 15).

<sup>54</sup> Kamerstukken II, 2001-2002, 28 197, nr 3, pag 40.

## **5.1.5 Commerciële communicatie**

### **(art. 8.2, tweede lid, Whc juncto art. 3:15e, eerste lid BW)**

87. Artikel 3:15e, eerste lid, onder b, BW bepaalt dat indien commerciële communicatie deel uitmaakt van een dienst van de informatiemaatschappij, degene in wiens opdracht de commerciële communicatie geschiedt, zijn identiteit vermeldt.

Artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW bepaalt dat, indien de commerciële communicatie verkoopbevorderende aanbiedingen, wedstrijden of spelen omvat, een duidelijke en ondubbelzinnige vermelding bevat van de aard en de voorwaarden van de aanbieding of de deelneming.

88. Deze voorschriften beogen, aldus de toelichting bij artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW, in het belang van de consument en met het oog op eerlijkheid van de transacties, voorschriften te stellen aan commerciële communicatie, die deel uitmaakt van een dienst van de informatiemaatschappij, een dergelijke dienst vormt, of die via elektronische post plaatsvindt.<sup>55</sup> Voor de ontvanger van de commerciële communicatie is het tevens van belang de identiteit van de verzender te kennen. Hij moet onder meer kunnen achterhalen wie de aanbieding doet en hoe hij het betreffende bedrijf kan bereiken<sup>56</sup>.

Artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW verlangt dat de deelnemingsvoorwaarden op een voor ieder herkenbare wijze worden gepresenteerd. Bovendien moeten de voorwaarden die aan de afnemer worden gesteld, gemakkelijk te vervullen zijn<sup>57</sup>.

#### **5.1.5.1 Identiteit van de aanbieder (artikel 3.15e, eerste lid, onder b, BW)**

89. In het rapport is geconstateerd dat in de e-mailberichten, bedoeld in randnummer 55, alleen vermeld worden de productnamen, die tevens handelsnamen zijn van PostGarant B.V.. Niet vermeld is de onderneming PostGarant B.V. zelf.

90. De e-mailberichten worden ondertekend door personen van wie door een toezichthoudend ambtenaar van de dienst Consumentenautoriteit niet kon worden vastgesteld dat zij in dienst van PostGarant B.V. zijn. Hun functie is 'directeur' van TopForm, Slim+, SuperWhite of Pet's Energy<sup>58</sup>.

In de spelregels onder een link gevoegd bij de Pet's Energy e-mailberichten, dat zijn alle reclamecampagnes met een code beginnend met PENL, met een wedstrijdelement wordt

---

<sup>55</sup> Kamerstukken II, 2001-2002, 28 197, nr 3, pag. 41.

<sup>56</sup> Kamerstukken II, 2001-2002, 28 197, nr 3, pag 42.

<sup>57</sup> Kamerstukken II, 2001-2002, 28 197, nr 3, pag 42.

<sup>58</sup> Stuk 2/31.O030

PostGarant B.V. als organisator genoemd en Pet's Energy als aanbieder. Volgens de spelregels zijn de medewerkers van PostGarant B.V. en Pet's Energy en hun familieleden uitgesloten van deelname.

In de reclamecampagne SWNL070405 voor het product SuperWhite, wordt in de spelregels PostGarant B.V. als organisator genoemd, en StarBright als aanbieder. Volgens de spelregels zijn de medewerkers van PostGarant B.V., StarBright en hun familieleden uitgesloten van deelname.

In de reclamecampagnes SLNL065102, 103 en 104 voor het product Slim+, wordt in de spelregels PostGarant B.V. genoemd als organisator en Slim+ als aanbieder. In de campagne SLNL070606 wordt PostGarant B.V. genoemd als organisator en Slim+ als aanbieder. Volgens de spelregels zijn de medewerkers van PostGarant, Slim+ en hun familieleden uitgesloten van deelname.

In de reclamecampagne TFNL070707 voor het product TopForm is in de spelregels opgenomen dat medewerkers van PostGarant en TopForm en hun familieleden zijn uitgesloten van deelname.

De Consumentenautoriteit stelt vast dat door PostGarant B.V. met betrekking tot de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy, niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8.2, eerste lid, Wbc juncto artikel 3:15e, eerste lid onder b, BW nu de identiteit van de onderneming –PostGarant B.V.- niet als zodanig wordt genoemd. Er worden personen opgevoerd van wie niet kan worden geconstateerd dat zij in dienst zijn van PostGarant B.V. en die worden aangeduid als 'directeur' van Pet's Energy, Slim+, TopForm of SuperWhite. In de e-mailberichten met een wedstrijdelement wordt voorts in de spelregels gesproken van een organisator en een aanbieder, beide met eigen medewerkers die zijn uitgesloten van deelname.

91. De Consumentenautoriteit is, zoals eerder aangegeven in randnummer 65, van oordeel dat vermelding van een handelsnaam onvoldoende als vermelding van de identiteit.

De Consumentautoriteit stelt vast dat door PostGarant B.V. niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 3:15e, eerste lid, onder b, BW.

#### **5.1.5.2 Aard en voorwaarden van de deelneming (artikel 3.15 e, eerste lid, onder c, BW)**

92. In de reclamecampagnes voor het product Pet's Energy, wordt de ontvanger van een e-mailbericht uitgenodigd de oplossing van een eenvoudige vraag, samen met een uniek geluksnummer, door te geven door op een link met de titel "Profiteer nu" te klikken. De consument komt dan op een *profiteer en win formulier*, waarop hij of zij een telefoonnummer kan invullen. Het inzenden van het formulier betekent dat de consument door een callcenter benaderd zal worden. Zoals hierna onder 5.3.2. nader omschreven gaat het callcenter een verkoopgesprek aan (zie

randnummer 137). Eerst in dit gesprek blijkt dat er geen sprake is van een gratis zending Pet's Energy, maar van een gratis zending en een abonnement op vervolgzendingen.

93. In het e-mailbericht staat *"Als u nu reageert kunt u als beloning uw eerste verpakking Pet's Energy t.w.v. €45,- GRATIS\* krijgen."* De asterisk bij het woord GRATIS verwijst naar een voetnoot, waarin staat *"U betaalt slechts €4,95 administratie- en verzendkosten"*.<sup>59</sup> Het profiteer en winformulier stelt: *"Ja, ik heb interesse in een gratis zending Pet's Energy. Ik geef u mijn telefoonnummer zodat één van uw adviseurs met mij contact kan opnemen om de gratis zending te regelen, of "Ik verneem graag meer over deze bijzondere aanbieding die voor mij klaar ligt, helemaal GRATIS", of een tekst van gelijke strekking.*
94. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat onvoldoende duidelijk blijkt dat de consument die reageert op de uitnodiging in het e-mailbericht zal worden betrokken in een verkoopgesprek met een callcenter voor de bestelling van een gratis zending en een abonnement op vervolgzendingen.
95. De Consumentenautoriteit stelt vast dat door PostGarant B.V. derhalve onvoldoende duidelijke en ondubbelzinnige vermelding bevat van de aard en voorwaarden voor deelname aan acties waarbij prijzen kunnen worden gewonnen, hetgeen verplicht is voor degene in wiens opdracht de commerciële communicatie, deel uitmakend van een dienst van de informatiemaatschappij, geschiedt.
96. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat voor de producten TopForm, Slim+ en SuperWhite, geen overtreding van artikel 3:15e, eerste lid, onder c van het BW kan worden vastgesteld ten aanzien van deze reclamecampagnes. Naar aanleiding van het onderzoek kan slechts worden geconstateerd dat de aard en de voorwaarden voor deelneming aan acties waarbij prijzen kunnen worden gewonnen niet duidelijk en ondubbelzinnig worden vermeld. Dit biedt onvoldoende basis om overtreding vast te stellen ten aanzien van de reclamecampagnes die betrekking hebben op aanbiedingen.
97. De Consumentenautoriteit stelt vast dat met betrekking tot de reclamecampagnes voor het product Pet's Energy door PostGarant B.V. niet voldaan is aan het bepaalde in artikel 3:15e, eerste lid, onder c, van het BW.

---

<sup>59</sup> Stuk 2/27.O030, reclamecampagnes, beginnend met de aanduiding PENL. De tekst varieert enigszins per bericht.

## **5.2 Informatieverplichtingen elektronische handel (algemeen)**

98. Artikel 6:227b, eerste lid, BW bepaalt dat degene die een dienst van de informatiemaatschappij verleent de wederpartij ten minste op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie verschafft over hetgeen in het eerste lid onder a tot en met e van dat artikel is opgenomen.
99. Artikel 6:227b, eerste lid, BW beoogt de consument meer duidelijkheid te bieden, waardoor het vertrouwen van de consument in het elektronisch zaken doen wordt vergroot en beoogt te voorkomen dat overeenkomsten langs elektronische weg onbedoeld of met een onbedoelde inhoud tot stand komen. De in artikel 6:227b, eerste lid, BW opgenomen informatieverplichtingen beogen te voorkomen dat een wederpartij onbewust of onbedoeld een overeenkomst sluit, of omgekeerd, meent een overeenkomst te hebben gesloten, terwijl daarvoor nog meer handelingen zijn vereist. Tevens beogen zij het sluiten van een overeenkomst met een geheel andere inhoud dan bedoeld door het maken van een enkele bedieningsfout (bijv. een onbedoelde klik of een typefout) te voorkomen.<sup>60</sup> Een redelijke uitleg van deze verplichtingen, aldus de memorie van antwoord, is dat, indien informatie vóór de totstandkoming van de overeenkomst moet worden verstrekt, dit betekent dat deze informatie moet worden verstrekt vóór het moment waarop de afnemer zijnerzijds alle handelingen heeft verricht die voor het tot stand komen van een overeenkomst nodig zijn. Alleen zo wordt immers recht gedaan aan de strekking van deze bepalingen, namelijk te verzekeren dat de afnemer mede op basis van die informatie een reële mogelijkheid heeft gehad om van de overeenkomst af te zien, dan wel te voorkomen dat hij daaraan ongewild gebonden raakt. De afnemer dient in staat gesteld te zijn kennis te nemen van de in het artikel genoemde informatie die van belang is voor de beslissing van de afnemer tot het al of niet aangaan van een overeenkomst. Indien dit kan geschieden met behulp van een hyperlink bestaat daarentegen geen bezwaar.<sup>61</sup>
100. PostGarant B.V. heeft op de hoorzitting van 6 december 2007 betoogd dat artikel 6:227b, eerste lid, BW in casu niet van toepassing is, gelet op het derde lid van dit artikel.
101. Artikel 6:227b, derde lid, BW bepaalt dat het eerste lid niet van toepassing is, indien een overeenkomst uitsluitend door middel van de uitwisseling van elektronische post tot stand komt, of door een soortgelijke vorm van individuele communicatie.

---

<sup>60</sup> Kamerstukken II 2001/02, 28197, nr. 3 p. 55-56.

<sup>61</sup> Kamerstukken I, 2003-2004, 28197, C, (MvA)p.10-11.

102. Het derde lid van artikel 6:227b BW ziet op de situatie waarin een overeenkomst het gevolg is van uitwisseling van elektronische post waarbij alle essentiële informatie al is verstrekt en bijvoorbeeld alleen voor de productinformatie naar een website wordt verwezen.<sup>62</sup>
103. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat artikel 6:227b, eerste lid, BW wel van toepassing is indien een aanbod wordt gedaan en geaccepteerd via een website zoals in het geval van PostGarant B.V.. Er is dan immers geen sprake van een overeenkomst die *uitsluitend* via de uitwisseling van elektronische post of een soortgelijke vorm van *individuele* communicatie tot stand komt.<sup>63</sup>
104. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat artikel 6:227b, eerste lid, BW echter *niet* van toepassing is op de berichten die zijn verstuurd in het kader van de reclamecampagnes voor de producten TopForm, Slim+, SuperWhite en Pet's Energy via e-mail. Deze berichten leiden immers zelf niet tot het sluiten van een overeenkomst, maar tot een contact met een callcenter dat een verkoopgesprek met een consument aangaat.

### 5.2.1 Totstandkoming overeenkomst

#### (art. 8.2, derde lid, Whc juncto art. 6:227b, eerste lid, onder a BW).

105. Artikel 6:227b, eerste lid, onder a, BW bepaalt dat de dienstverlener op een duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze, informatie verstrekt over de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en in het bijzonder welke handelingen daarvoor nodig zijn.
106. De websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten Lively Spirit, Slim+, TopForm, StarBright en SuperWhite worden aangeboden zijn als volgt opgebouwd. Via een banner komt de consument op een vervolgpagina. Op de vervolgpagina staat een aanprijzing van het betreffende product en is een bestelcoupon opgenomen. De consument wordt gevraagd hier zijn persoonlijke gegevens en een rekeningnummer in te vullen. Hierna is er de mogelijkheid om op de verzendknop te klikken<sup>64</sup>. Nadat de consument de gegevens heeft ingevuld en op de verzendknop heeft geklikt, ontvangt de consument een bevestigingse-mail.<sup>65</sup>
107. Op 27 juni 2007 werd door toezichthoudende ambtenaren van de dienst Consumentenautoriteit een bezoek gebracht aan het adres Esp 120 te Eindhoven en werd tijdens een gesprek met vertegenwoordigers van PostGarant B.V. de bestelprocedure aan een toezichthoudend ambtenaar van de dienst Consumentenautoriteit getoond. Op de vervolgpagina kan de

<sup>62</sup> Kamerstukken I, 2003-2004, 28197, C, (MvA)p.16.

<sup>63</sup> Kamerstukken II 2001/2, 28197, nr 3, pag. 55 en Kamerstukken I, 2003/4, 28197, C, pag 16.

<sup>64</sup> De verzendknop is een button met daarop bijvoorbeeld 'gegevens versturen' of 'verzend!' .

<sup>65</sup> Stuk2/20.O030, bijlage 2

consument zijn of haar gegevens invullen. Op de vervolgpagina staat geen procedure beschreven. De toezichthoudend ambtenaar heeft geconstateerd dat, nadat de consument op de verzendknop heeft geklikt, de overeenkomst is gesloten voor het afnemen van een welkomstpakket, een proefpakket of een gratis product en een abonnement op vervolgzendingen, zonder dat dit vooraf op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze kenbaar is gemaakt<sup>66</sup>.

108. Tijdens het gesprek op 27 juni 2007 wees PostGarant B.V. er op dat de consument in de bevestigingse-mail de mogelijkheid heeft om zijn gegevens te wijzigen. Ter hoorzitting van 6 december 2007 heeft PostGarant B.V. betoogd dat in de bevestigingse-mail de mogelijkheid is opgenomen de overeenkomst op te zeggen c.q. te ontbinden.<sup>67</sup>
109. In de bedoelde bevestigingse-mail staat vermeld: "*Wij bedanken u nogmaals voor uw deelname aan onze actie. Mocht u zich willen uitschrijven voor de actie, klik dan hier*"<sup>68</sup>. Uit de tekst van deze e-mail moet, naar het oordeel van de Consumentenautoriteit, worden afgeleid dat de overeenkomst reeds is gesloten. In deze e-mail is overigens niet aangegeven dat de ontvanger ervan zijn gegevens kan wijzigen en op welke wijze dit kan. In de e-mail is slechts een *unsubscribe-link* opgenomen. Met deze link kan de consument zich alleen afmelden voor toekomstige benadering via e-mail.

In de bedoelde bevestigingse-mail noch achter de unsubscribe-link is aangegeven dat de ontvanger ervan zijn gegevens kan wijzigen en op welke wijze dit kan. Nadat de gegevens zijn ingevuld en op de verzendknop is geklikt, is een bestelling geplaatst en is de koop direct gesloten. Met het klikken op de verzendknop bestelt de consument niet alleen een welkomstpakket, een proefpakket of een gratis product waarvoor slechts de verzendkosten dienen te worden betaald, maar ook vervolgzendingen waarvan de prijs van de producten varieert tussen € 35,- en € 45,- per vervolgzending, exclusief verzend- en/of administratiekosten à € 4,95, welke bedragen steeds automatisch worden geïncasseerd.

110. Dat de consument tevens vervolgzendingen bestelt, kan slechts worden afgeleid uit mededelingen in een kleiner lettertype op de vervolgpagina, zoals: "*Na ontvangst van de eerste zending beslis ik of ik <productnaam> klant blijf. Zo niet, dan laat ik het <productnaam> weten*"<sup>69</sup>.

---

<sup>66</sup> Stuk 2/19.

<sup>67</sup> Stuk 2/62, (verslag hoorzitting punt 26)

<sup>68</sup> Stuk 2/20, nummer 00002020000002.

<sup>69</sup> De tekst varieert enigszins per mededeling.

111. Het achterliggende doel van artikel 6:227b, eerste lid, BW is voorkomen dat de consument een onbedoelde overeenkomst langs elektronische weg sluit of een overeenkomst sluit met een onbedoelde inhoud.
112. Ter hoorzitting van 6 december 2007 heeft PostGarant B.V. betoogd dat de relevante informatie wordt verstrekt in de bevestigingse-mail dan wel in de begeleidende brief bij de eerste zending van een product<sup>70</sup>.  
De Consumentenautoriteit is van oordeel dat PostGarant B.V. hier miskent dat artikel 6:227b BW bepaalt dat de informatie moet worden verstrekt vóórdát de overeenkomst tot stand komt, en niet achteraf.
113. PostGarant B.V. heeft tijdens de hoorzitting van 6 december 2007 eveneens betoogd dat bij een bestelling via de website een schenkingsovereenkomst tot stand komt en de koopovereenkomst pas gaat lopen op het moment dat de consument zich niet afmeldt.  
Daargelaten of het juist is dat twee verschillende overeenkomsten worden gesloten, is de Consumentenautoriteit van oordeel dat dit niet voldoende duidelijk en begrijpelijk blijkt uit de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's.  
De Consumentenautoriteit is overigens ook van oordeel dat het betoog van PostGarant B.V. dat er sprake is van twee overeenkomsten niet kan slagen nu het niet mogelijk is een welkomstpakket, een proefpakket of een gratis product te bestellen *zonder* een abonnement op vervolgzendingen. De vervolgzendingen zijn inherent aan de bestelling van het welkomstpakket, proefpakket of gratis product en de consument moet zich voor vervolgzendingen actief afmelden.
114. De Consumentenautoriteit stelt vast dat op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten Lively Spirit, Slim+, TopForm, StarBright en SuperWhite worden aangeboden, onvoldoende duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig is aangegeven dat met één stap, namelijk het klikken op de verzendknop, een overeenkomst inzake de koop van het welkomstpakket, proefpakket of gratis product *en* een abonnement op vervolgzendingen tot stand komt.  
De Consumentenautoriteit vindt hiervoor ook steun in de jurisprudentie<sup>71</sup>.
115. De Consumentenautoriteit stelt vast dat door PostGarant B.V. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 6:227b, eerste lid, onder a, BW.

---

<sup>70</sup> Stuk 2/62 Verslag hoorzitting punt 21 resp. 26.

<sup>71</sup> Uitspraak sector kanton, rechtbank Groningen van 17 mei 2006, LJN AY6081, sector kanton rechtbank Rotterdam, 19 januari 2006, LJN AU9939, sector kanton rechtbank Haarlem van 25 oktober 2006, LJN AZ1002, en sector kanton, rechtbank Zutphen, 10 februari 2006, LJN AV1459.

## 5.2.2 Herstel niet gewilde handelingen

### (art. 8.2, derde lid, Whc juncto art.6:227b, eerste lid, onder c, BW)

116. Artikel 6:227b, eerste lid, onder c, BW bepaalt dat op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie dient te worden verstrekt over de wijze waarop de wederpartij van voor door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan raken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt.
117. Met de procedure zoals die op de onderzochte websites wordt gehanteerd en zoals beschreven onder 5.2.1, heeft de wederpartij niet de mogelijkheid van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte te geraken en deze te herstellen voordat de overeenkomst inzake de koop van het welkomstpakket proefpakket of gratis product *en* een abonnement op vervolgzendingen tot stand komt. Volledigheidshalve wordt opgemerkt dat ook de e-mail die de overeenkomst bevestigt hierover geen informatie geeft. Deze bevestigingse-mail wordt bovendien verzonden nádat de overeenkomst inzake de koop van het welkomstpakket proefpakket of gratis product *en* een abonnement op vervolgzendingen is gesloten. Anders dan PostGarant B.V. ter hoorzitting van 6 december 2007 heeft betoogd, is in de bevestigingse-mail geen mogelijkheid opgenomen tot opzegging of ontbinding van de overeenkomst, maar is sprake van een *unsubscribe-link*.
118. De Consumentenautoriteit stelt vast dat met betrekking tot de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten Lively Spirit, Slim+, TopForm, StarBright en SuperWhite worden aangeboden, door PostGarant B.V. niet op een duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie verstrekt wordt over de wijze waarop de wederpartij van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst inzake de koop van het welkomstpakket, proefpakket of gratis product *en* een abonnement op vervolgzendingen tot stand komt.
119. De Consumentenautoriteit stelt vast dat door PostGarant B.V. niet voldaan is aan het bepaalde in van artikel 6:227b, eerste lid, onder c, van het BW.

## 5.3 Informatieverplichtingen koop op afstand (algemeen)

120. Van een overeenkomst op afstand overeenkomstig artikel 7:46a, onder a, BW is sprake in geval van een overeenkomst waarbij, in het kader van een door de verkoper of dienstverlener georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand. Artikel 7:46a, onder b, BW bepaalt dat sprake is van een koop op afstand indien een overeenkomst op afstand wordt gesloten die een consumentenkoop is.

121. PostGarant B.V. sluit overeenkomsten via het internet en via telemarketing. Via het internet doet PostGarant B.V. dat door het plaatsen van aanbiedingen op websites en door het doen van aanbiedingen in e-mailberichten die worden verzonden in het kader van reclamecampagnes<sup>72</sup>. De telemarketingactiviteiten zijn gekoppeld aan de e-mailberichten. Consumenten worden gebeld nadat zij een formulier hebben ingevuld en verzonden, of leggen zelf contact met een callcenter omdat zij ingaan op de uitnodiging tot het telefonisch doorgeven van de oplossing op een prijsvraag of van een wincode.
122. PostGarant B.V. sluit derhalve overeenkomsten met consumenten als bedoeld in artikel 7:46a, onder b, BW.
123. Voor PostGarant B.V. gelden dus de in artikel 7:46c BW voor een koop op afstand genoemde informatieverplichtingen. Artikel 7:46c, eerste lid, BW bepaalt dat tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten aan de wederpartij met alle aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand aangepaste middelen en op duidelijke en begrijpelijke wijze het bepaalde onder a tot en met i moet worden verstrekt.
124. Deze bepaling is geschreven om de te voorkomen dat het gebruik van technieken voor informatie op afstand leidt tot een vermindering van de aan de consument verstrekte informatie<sup>73</sup>.

### **5.3.1 Tijdig informatie verstrekken over de identiteit van de verkoper (art. 8.5, tweede lid, Whc juncto art. 7:46c, eerste lid, onder a BW)**

125. Tijdig vóór dat de koop op afstand wordt gesloten, dient de verkoper de wederpartij over zijn identiteit te informeren.
126. Op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten Lively Spirit, Slim+, TopForm, StarBright en SuperWhite worden aangeboden, wordt alleen de handelsnaam genoemd en niet de identiteit van de onderneming PostGarant B.V. Zoals aangegeven in randnummer 65 is alleen het vermelden van een handelsnaam onvoldoende om de identiteit van de onderneming aan te geven.
127. Ter hoorzitting van 6 december 2007 heeft PostGarant B.V. verwezen naar de vermelding van het nummer van inschrijving in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel. Zoals vermeld in randnummers 58 tot en met 62, is de Consumentenautoriteit van oordeel dat deze verwijzing

---

<sup>72</sup> Stukken 2/25, 2/27, en 2/31.

<sup>73</sup> Kamerstukken II, 1999-2000, 26 861, nr 3, pag. 1-2 en pag 16.

onvoldoende is. PostGarant B.V. heeft overigens aangegeven dat in de toekomst op de websites en in alle correspondentie de identiteit van de onderneming zal worden genoemd.

128. De Consumentenautoriteit stelt vast dat door PostGarant B.V. met betrekking tot de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW.

### **5.3.2 Tijdig informatie verstrekken over de bedenktijd**

#### **(art. 8.5, tweede lid, Whc juncto art. 7:46c, eerste lid, onder f BW)**

129. Uit artikel 7:46c, eerste lid, onder f, BW volgt dat een onderneming het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid van ontbinding overeenkomstig de artikelen 7:46d, eerste lid, BW dient te vermelden voordat de koop op afstand wordt gesloten. Artikel 7:46d, eerste lid, BW bepaalt dat de koper gedurende zeven werkdagen na de ontvangst van de zaak het recht heeft om de koop op afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze termijn van zeven werkdagen wordt hierna ook aangeduid als 'de bedenktijd'.
130. De achtergrond van artikel 7:46d BW is dat de koper zich tijdens de bedenktijd een beeld kan vormen van de zaak en zich er na aan de hand van de ontvangen informatie, al dan niet met deskundige hulp, een juist en volledig beeld moet kunnen vormen van de rechten en verplichtingen die over en weer uit de koop voortvloeien. De in artikel 7:46d, eerste lid, BW geregelde bedenktijd en de ontbindingsbevoegdheid zijn essentiële onderdelen waarover de koper moet worden geïnformeerd vóór de verkoop.<sup>74</sup>
131. Zoals opgemerkt in randnummer 121 maakt PostGarant B.V. gebruik van websites en e-mailberichten in combinatie met telemarketing om haar producten te verkopen<sup>75</sup>. Voor deze vormen van koop op afstand dient de toepasselijkheid van de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst binnen de termijn van zeven werkdagen te worden vermeld, voordat de koop op afstand wordt gesloten.
132. De Consumentenautoriteit stelt vast dat op de websites en op de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden, geen informatie is opgenomen over het al dan niet van toepassing zijn van een bedenktijd.

---

<sup>74</sup> Kamerstukken II 1999-2000, 26 861, nr. 3, p. 19-21.

<sup>75</sup> Stukken 2/27 en 2/31.O030 resp. stuk 2/25.

133. De e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor Pet's Energy beschikken over een link naar een 'profiteer en win' formulier waarop de consument een oplossing van een prijsvraag of de antwoorden op de test en een telefoonnummer moet invullen, zodat hij gebeld kan worden door een callcenter.
134. De e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor TopForm nodigen de consument uit voor deelname aan een 'grote gratis TopForm actie' en hebben een link naar een pagina waarop de consument een telefoonnummer moet invullen, zodat hij gebeld kan worden door een callcenter.
- Het e-mailbericht met code TFNL070707 heeft een link naar een 'profiteer en win' formulier als in het voorgaande randnummer beschreven.
- Het e-mailbericht code TFNL070306 nodigt de consument uit om een gratis nummer te bellen en een 'WIN code' door te geven. De consument krijgt dan contact met een callcenter.
- Het e-mailbericht met code TFNL071005 heeft de vorm van een persoonlijke brief, van de directeur van TopForm en heeft een link naar een naar een pagina waarop de consument een telefoonnummer moet invullen, zodat hij gebeld kan worden door een callcenter.
135. De e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor Slim+ nodigen de consument uit voor deelname aan een 'grote gratis Slim+ actie' en hebben een link naar een pagina waarop de consument een telefoonnummer moet invullen, zodat hij gebeld kan worden door een callcenter.
- De e-mailberichten met codes SLNL065103, SLNL065104 en SLNL070606 hebben een link naar een 'profiteer en win' formulier als bovenbedoeld.
- Het e-mailbericht met code SLNL065102 nodigt de consument uit om een gratis nummer te bellen en een 'oplossingswoord' door te geven. De consument krijgt dan contact met een callcenter.
- Het e-mailbericht met code SLNL070807 nodigt de consument uit om Slim+ gratis te proberen en heeft een link naar een pagina waarop de consument een telefoonnummer moet invullen, zodat hij gebeld kan worden door een callcenter
136. De e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor SuperWhite nodigen de consument uit dit product gratis te proberen en hebben een link naar een pagina waarop de consument een telefoonnummer moet invullen, zodat hij gebeld kan worden door een callcenter.
- Het e-mailbericht met code SWNL070405 heeft een link naar een 'profiteer en win' formulier als bovenbedoeld.
- Het e-mailbericht met code SWNL070804 nodigt de consument uit om op een formulier een geluksnummer en een telefoonnummer door te geven, zodat hij gebeld kan worden door een callcenter.

137. Het callcenter staat de consument te woord volgens een callscript zoals onderstaand<sup>76</sup>.

Afhankelijk van het product en de aanbieding varieert de tekst enigszins.

Het gesprek opent met de aanleiding voor het gesprek en een productbeschrijving en – aanprijzing. Dan volgt de tekst:

*"Voor dit kennismakingspakket betaalt u alleen de verzend- en administratiekosten van €4,95. Bevalt <product> dan hoeft u verder niets te doen. Iedere maand wordt u automatisch een nieuw pakket toegestuurd. Zal ik deze eenmalige kennismakingsaanbieding voor u in orde maken?"*

Als de klant akkoord gaat wordt gezegd:

*"Er zit ook een welkomstbrief bij. Hierin staat vermeld wat u kunt doen om er mee te stoppen, of juist om ermee door te gaan."*

Hierna nemen de telemarketeers met de consument de NAW gegevens, emailadres en rekeningnummer door.

Dan wordt de voicelog aangekondigd, waarin wordt gezegd: *"U gaat akkoord met het toezenden van <product>. U machtigt <product> om tot wederopzegging de kosten van uw bank- girorekening af te schrijven. Een pakket van <product> kost normaal <bedrag> inclusief verzend- en administratiekosten. U krijgt het eerste exemplaar echter voor maar € 4,95. Dit zijn alleen de verzend- en administratiekosten. Wanneer u geen vervolgpakket wenst te ontvangen, dan dient u binnen twee weken na ontvangst van het eerste pakket op te zeggen. Gaat u hiermee akkoord? Dan stop ik nu de opname."*

Het gesprek wordt afgesloten.

De passage *"Er zit ook een welkomstbrief bij. Hierin staat vermeld wat u kunt doen om er mee te stoppen, of juist om ermee door te gaan"* is in andere callscripts niet opgenomen<sup>77</sup>. In plaats daarvan is opgenomen dat de consument zelf actie moet ondernemen om de zendingen stop te zetten.

138. Ter hoorzitting van 6 december 2007 heeft PostGarant B.V. betoogd dat de bepalingen inzake koop op afstand niet van toepassing zijn omdat de consument geen koopovereenkomst sluit, maar een proefpakket bestelt<sup>78</sup>. Voorts is betoogd dat de consument door het niet vermelden van een bedenktijd niet is geschaad omdat het gaat om een gratis proefpakket en de bedenktijd is verdisconteerd in de proefperiode<sup>79</sup>.

139. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat beide betogen onjuist zijn. Artikel 7:46c BW is van toepassing. De consument bestelt immers geen proefpakket, maar sluit een overeenkomst die

<sup>76</sup> Bijlagen bij stuk 2/14, nummer 00002014000001 tot en met 04.

<sup>77</sup> Bijlagen bij stuk 2/14, nummer 00002014000010 en volgende, en bijlagen stuk 2/13 en stuk 2/17.

<sup>78</sup> Stuk 2/62 (verslag hoorzitting punt 34).

<sup>79</sup> Stuk 2/62(verslag hoorzitting punt 35).

betrekking heeft op een welkomstpakket, proefpakket of een gratis product en een abonnement op vervolgzendingen. De vervolgzendingen zijn inherent aan de bestelling van het welkomstpakket, proefpakket of gratis product en de consument moet zich voor vervolgzendingen actief afmelden. De Consumentenautoriteit verwijst volledigheidshalve naar hetgeen is opgemerkt in randnummer 113.

De termijn waarop PostGarant B.V. doelt is de termijn die zij hanteert voor het opzeggen van het abonnement op die vervolgzendingen. De termijn als bedoeld in artikel 7:46d, eerste lid, BW is echter een termijn waarbinnen de *gehele* overeenkomst kan worden ontbonden.

De verwijzing van PostGarant B.V. naar de bevestigingse-mail en de begeleidende brief bij de eerste zending van een product is onvoldoende. Artikel 7:46c BW bepaalt immers dat het al dan niet hebben van een bedenktijd vermeld moet worden vóórdat een koop op afstand wordt gesloten.

140. De Consumentenautoriteit stelt vast dat PostGarant B.V.

- 1) op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden, en
- 2) in de callscripts die worden gebruikt bij de verkoop via telemarketing van de producten TopForm, Slim+ en SuperWhite,

niet tijdig voordat de koop op afstand wordt gesloten, informatie wordt verstrekt over het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot ontbinding binnen zeven werkdagen als bedoeld in artikel 7:46d BW.

141. De Consumentenautoriteit stelt vast dat PostGarant B.V. niet heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46 c, onder f, BW juncto artikel 7:46d BW.

142. PostGarant B.V. heeft ter hoorzitting van 6 december 2007 aangegeven de door haar gehanteerde termijn van 10 dagen te vervangen door '10 werkdagen'. De Consumentenautoriteit merkt op dat, voor zover PostGarant B.V. hiermee doelt op de termijn voor opzegging van het abonnement op de vervolgzendingen, dit niet betekent dat PostGarant B.V. voldoet aan het bepaalde in artikel 7:46c, eerste lid, BW. Zoals reeds is opgemerkt, vereist het eerste lid van dit artikel dat de informatie die verstrekt moet worden vóórdat de koop op afstand wordt gesloten, terwijl PostGarant B.V. de termijn vermeldt in de bevestigingsbrieven bij de eerste toezending<sup>80</sup>. Bovendien kan, zoals al is vastgesteld, een termijn voor opzegging van een abonnement op vervolgzendingen niet gelijk worden gesteld met een termijn voor ontbinding van de gehele overeenkomst. Het opzeggen van het abonnement binnen 10 dagen, laat immers de verplichting van de consument tot ontvangst van een welkomstpakket,

---

<sup>80</sup> Stuk 2/62 (verslag hoorzitting punt 4).

proefpakket of gratis product en tot betaling van de verzend- en/of administratiekosten van € 4,95 in stand, terwijl deze verplichting vervalt bij ontbinding van de gehele overeenkomst.

#### **5.4 Informatieverplichtingen bij de nakoming van de koop op afstand (algemeen)**

143. Het eerste lid van artikel 7:46cBW strekt ertoe dat de consument vóór de koop beschikt over onder meer de essentialia van de overeenkomst, de bedenktijd en de ontbindingsbevoegdheid. Het tweede lid bevat nadere eisen ten aanzien van de wijze waarop inlichtingen worden verschaft bij de nakoming van de overeenkomst, althans bij aflevering. De informatie moet duidelijk en begrijpelijk zijn en schriftelijk of op een andere toegankelijke, duurzame gegevensdrager worden verstrekt, behoudens voor zover dit in de voorgeschreven vorm al is gedaan voordat de koop op afstand werd gesloten.
144. In onderdeel 5.2 is toegelicht dat informatie over de identiteit van de verkoper en het al dan niet hebben van een bedenktijd door PostGarant B.V. niet wordt verstrekt vóórdat de koop op afstand wordt gesloten.

##### **5.4.1 Bij de nakoming van de overeenkomst informatie verstrekken over de identiteit van de verkoper (art. 8.5, tweede lid, Whc juncto art. 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW)**

145. Artikel 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a, betreft het vermelden van identiteit van de verkoper.
146. Bij de eerste zending van de producten Pet's Energy, Slim+, TopForm en SuperWhite voegt PostGarant B.V. een begeleidende brief<sup>81</sup>. Deze brief bevat een aanprijzing van het product, een 'certificaat' of een aankondiging waarin een gratis product in het vooruitzicht wordt gesteld of de mogelijkheid deel te nemen aan een prijsvraag, en de volgende informatie<sup>82</sup>:

##### **Brieven Pet's Energy**

Afzender: Amivita met postadres in Veldhoven

*"De eerste maand betaalt u slechts <prijs> voor de administratie/verzendkosten. En mocht u na de ontvangst van deze zending geen prijs meer stellen op een nieuwe Pet's Energy laat het ons dan binnen 10 dagen na ontvangst even weten. Zoals u weet volgt anders maandelijks een*

---

<sup>81</sup> Stuk 2/29.

<sup>82</sup> De letterlijke tekst van de informatie varieert enigszins per brief.

*nieuwe verpakking waarvoor uw maandelijkse bijdrage à <prijs> via automatische incasso wordt afgeschreven. ....*

*U kunt ons telefonisch bereiken op <nummer> (€ 0,20 p.m.). Houd u dan a.u.b. uw klantnummer <nummer> bij de hand. U kunt echter ook een emailbericht naar naar <emailadres>.”*

Als afzender wordt vermeld Henk Jan van der Wielen, Directeur Amivita.

Onderaan de brief is een postadres opgenomen, en het KvK nummer 17116495.

### **Brieven Slim+**

Afzender: Slim+ met postadres in Veldhoven

*“Voor uw eerste gratis verpakking betaalt u slechts <prijs> voor de administratie/verzendkosten. En mocht u na ontvangst van deze zending geen prijs meer stellen op een nieuwe Slim+ zending laat het ons dan binnen 10 dagen weten. Daarna zal maandelijks uw bijdrage à <prijs> via automatische incasso wordt afgeschreven. ....*

*Wij zijn telefonisch te bereiken op <nummer> (€ 0,20 p.m.). Houd u dan a.u.b. uw klantnummer <nummer> bij de hand. U kunt echter ook een email sturen naar <emailadres>.”*

Als afzender wordt vermeld Bernard de Groot, Directeur Slim+.

Onderaan de brief is een postadres opgenomen, en het KvK nummer 17116495.

### **Brieven SuperWhite**

Afzender: StarBright met postadres in Veldhoven

*“Wij zorgen ervoor dat u keurig op tijd uw nieuwe 3-in-1 zending ontvangt en mocht u na ontvangst van deze zending geen prijs meer stellen op vervolgzendingen à <bedrag> en verzendkosten à <bedrag> laat het ons dan binnen 10 dagen weten. ....*

*Heeft u nog vragen over StarBright? Voor optimale service mailt u uw bericht bij voorkeur gratis naar <emailadres>). U kunt ons telefonisch bereiken op 040-2302494.”*

Als afzender wordt vermeld Jasper van Hout, hoofd klantenservice StarBright.

Onderaan de brief is een postadres opgenomen, en het KvK nummer 17116495.

### **Brieven TopForm**

Afzender: TopForm met postadres in Veldhoven

*“De eerste maand betaalt u slechts <bedrag> voor de administratie/verzendkosten. En mocht u na ontvangst van deze zending geen prijs meer stellen op nieuwe TopForm zending laat het ons dan binnen 10 dagen na ontvangst even weten. Zoals u weet volgt anders maandelijks een nieuwe verpakking waarvoor maandelijks via automatische incasso uw bijdrage à <prijs> wordt afgeschreven. ....*

*U kunt ons telefonisch bereiken op <nummer> (€ 0,20 p.m.) Houd u dan a.u.b. uw klantnummer <nummer> bij de hand. U kunt echter ook een emailbericht naar <emailadres> sturen."*

Als afzender wordt vermeld Bernard de Groot, Directeur TopForm.

Onderaan de brief is een postadres opgenomen, en het KvK nummer 17116495.

147. De Consumentenautoriteit is, zoals vermeld in randnummers 58 tot en met 62, van oordeel dat het vermelden van een verwijzing 'KvK nr 17116495' onvoldoende is om te spreken van het op een duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekken van informatie omtrent de identiteit van de verkoper.
148. De Consumentenautoriteit stelt vast dat in de brieven fictieve personen als afzender worden vermeld. Hun functie is 'directeur' van TopForm, Slim+, of Pet's Energy dan wel hoofd klantenservice van StarBright.
149. Bij een brief inzake het product TopForm waarin een wedstrijd of spel is opgenomen zijn spelregels gevoegd. In deze spelregels staat dat medewerkers van Fitanova Postorders B.V. (voorganger en thans handelsnaam van PostGarant B.V.) en Topform en hun familieleden van deelneming zijn uitgesloten.
150. De Consumentenautoriteit stelt vast dat in de brieven productnamen worden gebruikt die tevens handelsnamen zijn van PostGarant B.V.. Het bedrijf PostGarant B.V. zelf wordt niet genoemd.
151. De Consumentenautoriteit stelt vast dat PostGarant B.V. niet heeft voldaan aan het bepaalde in artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46 c, tweede lid, onder a, BW juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a BW.

**5.4.2 Bij de nakoming van de overeenkomst informatie verstrekken over het al dan niet van toepassing zijn van een bedenktijd (art. 8.5, tweede lid, Whc juncto art. 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, BW)**

152. In het rapport is geconstateerd dat in de begeleidende brieven, genoemd onder 5.3.1, geen informatie wordt verstrekt over het al dan niet van toepassing zijn van een mogelijkheid van ontbinding binnen de bedenktijd van zeven werkdagen, zoals bedoeld in artikel 7:46d BW.
153. Ter hoorzitting van 6 december 2007 is door PostGarant B.V. betoogd dat in de begeleidende brieven melding wordt gemaakt van een termijn van 10 dagen. De Consumentenautoriteit stelt

echter vast dat, zoals in randnummer 142 al is opgemerkt, de termijn van 10 dagen na ontvangst van een zending is bedoeld om een abonnement op vervolgzendingen op te zeggen. De door PostGarant B.V. gehanteerde termijn is geen bedenktijd als bedoeld in artikel 7:46c juncto 7:46d, eerste lid, BW. De termijn van artikel 7:46d, eerste lid, BW is de termijn waarbinnen de *gehele* overeenkomst kan worden ontbonden.

154. De Consumentenautoriteit stelt vast dat PostGarant B.V. niet tijdig bij de nakoming van de koop op afstand informatie verstrekt over het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot ontbinding binnen de bedenktijd van zeven werkdagen als bedoeld in artikel 7:46d BW.
155. De Consumentenautoriteit stelt vast dat door PostGarant B.V. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid onder a, juncto 7:46c, eerste lid, onder f, BW juncto artikel 7:46d BW.

### **5.4.3 Bij de nakoming van de overeenkomst informatie verstrekken over het bezoekadres van vestiging (art. 8.5, tweede lid, Whc juncto art. 7:46c, tweede lid, onder c, BW)**

156. Volgens artikel 7:46c, tweede lid, onder c, BW moet bij de nakoming van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze schriftelijk informatie worden verstrekt over het bezoekadres van vestiging waar de koper een klacht kan indienen.
157. Het bezoekadres moet worden vermeld met het oog op klachten en serviceverlening. Het bezoekadres is een geografisch adres, een postbusnummer volstaat dus niet<sup>83</sup>.
158. De Consumentenautoriteit stelt vast dat In de begeleidende brieven bij de eerste zending van het product Pet's Energy, Slim+, TopForm en SuperWhite, genoemd onder 5.4.1, geen informatie wordt verstrekt over het bezoekadres van vestiging, zoals bedoeld in artikel 7:46c, tweede lid, onder c BW.
159. Het vermelden van een verwijzing 'KvK nr 17116495' is onvoldoende. Zoals de Consumentenautoriteit heeft opgemerkt in randnummers 58 tot en met 62, is een nummer dat verwijst naar het handelsregister van de Kamer van Koophandel onvoldoende om te spreken van het op duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekken van informatie.

---

<sup>83</sup> Kamerstukken II, 1999-2000, 26 861, nr 3, pag.20/21

160. De Consumentenautoriteit stelt vast dat PostGarant B.V. niet tijdig bij de nakoming van de koop op afstand informatie verstrekt over het bezoekadres van vestiging zoals bedoeld in artikel 7:46c, tweede lid, onder c, BW.
161. De Consumentenautoriteit stelt vast dat door PostGarant B.V. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid onder c, BW.
162. Ter hoorzitting van 6 december 2007 heeft PostGarant B.V. aangegeven dat het vestigingsadres Esp 120, 5633 AA Eindhoven voortaan zal worden vermeld op de websites en in alle correspondentie.

## **5.5 Ongevraagde toezending**

### **5.5.1 Ongevraagde toezending (art. 8.5, eerste lid, Whc, juncto art. 7:7, tweede lid, BW)**

163. Artikel 7:7, tweede lid, BW bepaalt dat het toesturen aan een natuurlijk persoon van een niet bestelde zaak met het verzoek tot betaling van een prijs niet is toegestaan. In de memorie van toelichting is aangegeven dat er sprake is van een ongevraagde toezending indien de consument niet om de zaak heeft verzocht en indien de consument geen expliciet akkoord heeft gegeven voor de toezending.<sup>84</sup>
164. De Consumentenautoriteit stelt vast dat nergens op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden, aan de consument wordt gevraagd of de consument toestemming geeft voor vervolgzendingen<sup>85</sup>.
165. Dat de consument die een bestelling plaatst via de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, SuperWhite, StarBright en Lively Spirit worden aangeboden, tevens vervolgzendingen bestelt, kan slechts worden afgeleid uit mededelingen in een kleiner lettertype zoals: *"Ik verleen <productnaam> machtiging tot maandelijks automatische afschrijving van mijn rekening. Na ontvangst van de eerste zending beslis ik of ik <productnaam> klant blijf. Zo niet, dan laat ik het <productnaam> weten".*<sup>86</sup>

---

<sup>84</sup> Kamerstukken II 1999-2000, 26 861, nr. 3, p. 11.

<sup>85</sup> Stuk 2/25

<sup>86</sup> De letterlijke tekst van de informatie varieert enigszins per uiting.

Van de 26 uitingen die in het dossier zijn opgenomen is slechts in één geval deze tekst aangevuld met de mededeling *"Ik kan op ieder gewenst moment mijn abonnement opzeggen"*<sup>87</sup>.

166. Doordat geen expliciete toestemming wordt gevraagd ten aanzien van de vervolgzendingen dienen consumenten zelf actie te ondernemen indien zij de vervolgzendingen niet willen ontvangen. Om de vervolgzendingen te voorkomen, moet de consument de klantenservice bellen. De klantenservice hanteert een betaalnummer (€ 0,20 p/m), behalve in geval van het product SuperWhite, waar een regulier telefoonnummer wordt vermeld<sup>88</sup>. Doet de consument dit niet, dan ontvangt hij de vervolgzendingen. De prijs van de producten varieert van € 35,- tot € 45,- per vervolgzending, exclusief verzend- en/of administratiekosten. De bedragen worden door PostGarant B.V. automatisch geïncasseerd.
167. De Consumentenautoriteit stelt vast dat op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden, geen expliciete toestemming wordt gevraagd met betrekking tot de vervolgzendingen tegen betaling.
168. De Consumentenautoriteit stelt vast dat sprake is van ongevroegde toezending en door PostGarant B.V. niet is voldaan aan het bepaalde in artikel 8.5, eerste lid, Wbc juncto artikel 7:7, tweede lid, BW.
169. De Consumentenautoriteit verwijst hier ten overvloede naar de zinsnede in de memorie van toelichting op artikel 7:7 BW: "Het verbod van het nieuwe lid 2 brengt mee dat ongevroegde toezending in alle gevallen onrechtmatig is"<sup>89</sup>.
170. Artikel 7:7 BW wordt in artikel 7:6 BW aangewezen als bepaling van dwingend recht. Op geen enkele wijze mag hiervan worden afgeweken. De Consumentenautoriteit is dan ook van oordeel dat PostGarant B.V. zich ten onrechte op het standpunt stelt dat het niet tijdig afmelden voor vervolgzendingen door de consument betekent dat de consument met de vervolgzendingen instemt. Het enkele niet reageren door de ontvanger kan namelijk geen instemming met de levering betekenen, indien zich niet tevens andere omstandigheden voordoen<sup>90</sup>.

---

<sup>87</sup> Stuk 2/25, bijlage nummer 00002025000008.

<sup>88</sup> Stuk 2/29

<sup>89</sup> Kamerstukken II, 1999-2000, 26 861, nr 3, pag. 12.

<sup>90</sup> Kamerstukken II, 1999-2000, 26 861, nr 3, pag. 12.

## 6 Conclusie

171. De Consumentenautoriteit concludeert dat PostGarant B.V.:

- artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW heeft overtreden door haar identiteit en vestigingsadres niet te vermelden
  - o op de website en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden en
  - o in de emailberichten waarin de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite worden aangeboden;
  
- artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW heeft overtreden door gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie met hem mogelijk te maken, met inbegrip van zijn elektronisch postadres, niet te vermelden
  - o op de website en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden en
  - o in de emailberichten waarin de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite worden aangeboden;
  
- artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW heeft overtreden door het BTW-identificatienummer niet te vermelden
  - o op de website en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden en
  - o in de emailberichten waarin de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite worden aangeboden;
  
- artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW heeft overtreden door de inbegrepen belastingen bij de prijzen niet te vermelden
  - o op de website en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden en
  - o in de emailberichten waarin de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite worden aangeboden;
  
- artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15e, eerste lid, onder b, BW heeft overtreden door haar identiteit niet te vermelden in de emailberichten waarin de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite worden aangeboden;
  
- artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW heeft overtreden door niet duidelijk en ondubbelzinnig te vermelden de aard en voorwaarden van de deelneming in de

emailberichten die een wedstrijd of prijsvraagelement bevatten, verzonden in het kader van de reclamecampagnes voor het product Pet's Energy;

- artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 6:227b, eerste lid, onder a, BW heeft overtreden door de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt niet op een voldoende duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden op de website en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden;
- artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 6:227b, eerste lid, onder c, BW heeft overtreden door op de website en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden de wijze waarop de wederpartij van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan raken, alsmede de wijze waarop ongewilde handelingen kunnen worden hersteld voordat de overeenkomst tot stand komt, niet op een voldoende duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden;
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW heeft overtreden door haar identiteit niet te vermelden
  - o op de website en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden;
  - o in de callscripts die gebruikt worden bij de verkoop van de producten TopForm, Slim+ en SuperWhite;
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, BW juncto artikel 7:46d BW heeft overtreden door de mogelijkheid van ontbinding van de overeenkomst binnen de bedenktijd van zeven werkdagen niet te vermelden
  - o op de website en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden;
  - o in de callscripts die gebruikt worden bij de verkoop van de producten TopForm, Slim+ en SuperWhite;
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid onder a en f, BW heeft overtreden door bij de nakoming van de koop op afstand haar identiteit en de mogelijkheid van ontbinding als bedoeld in artikel 7:46d, eerste lid, BW, niet te vermelden in de begeleidende brieven bij de eerste zendingen van de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite;
- artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, onder c, BW heeft overtreden door bij de nakoming van de koop op afstand haar bezoekadres van vestiging waar de koper een

klacht kan indienen, niet te vermelden in de begeleidende brieven bij de eerste zendingen van de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite;

- artikel 8.5, eerste lid, Whc juncto artikel 7:7, tweede lid, BW heeft overtreden door geen toestemming te vragen voor vervolgzendingen op de website en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden.

172. De gedragingen van PostGarant B.V. hebben het kenmerk dat meerdere consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden geraakt, waardoor sprake is van een schending van collectieve belangen van consumenten.

## 7 Maatregelen

173. Ingevolge artikel 2.9 Whc kan de Consumentenautoriteit indien zij van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden de overtreder een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen.

### *Geen boete*

174. Met betrekking tot de overtreding van artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW (niet vermelden BTW-identificatienummer), legt de Consumentenautoriteit, gezien de specifieke omstandigheid dat de schade van deze overtreding voor consumenten naar alle waarschijnlijkheid zeer beperkt is, tezamen met het feit dat PostGarant B.V. heeft aangegeven voornemens te zijn op de websites en in alle correspondentie te vermelden, PostGarant B.V. geen boete op voor deze overtreding.
175. Met betrekking tot de overtreding van artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, tweede lid, BW, (de inbegrepen belastingen bij de prijzen niet vermelden) legt de Consumentenautoriteit, gezien de specifieke omstandigheid dat de schade van deze overtreding voor consumenten naar alle waarschijnlijkheid zeer beperkt is, PostGarant B.V. geen boete op voor deze overtreding. Immers, de prijzen zijn inclusief belastingen en de verzend- en/of administratiekosten zijn apart vermeld. Dit geldt ten aanzien van de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit en ten aanzien van de e-mailberichten in het kader van reclamecampagnes waarin de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite worden aangeboden.

### **7.1 Last onder dwangsom**

#### **7.1.1 Algemeen**

176. Ingevolge artikel 2.10 Whc zijn de artikelen 5:32, tweede tot en met vijfde lid, en 5:33 tot en met 5:35 van de Algemeen wet bestuursrecht (hierna: Awb) van toepassing op het opleggen van een last onder dwangsom door de Consumentautoriteit.
177. Volgens artikel 5:32, tweede lid, Awb strekt een last onder dwangsom ertoe de overtreding ongedaan te maken dan wel een herhaling van de overtreding te voorkomen. Het opleggen van een last onder dwangsom is geen punitieve sanctie maar een herstelsanctie.
178. Bij de vaststelling van de dwangsom heeft de Consumentenautoriteit overeenkomstig artikel 5:32, derde lid, Awb de keuze tussen een bedrag ineens of een bedrag per tijdseenheid waarin de last niet is uitgevoerd, dan wel per overtreding van de last. De Consumentenautoriteit stelt

een bedrag vast waarboven geen dwangsom meer wordt verbeurd. Het vastgestelde bedrag staat in redelijke verhouding tot de zwaarte van het geschonden belang en de beoogde werking van de dwangsomoplegging.

179. Ingevolge artikel 5:32, vijfde lid, Awb wordt in de beschikking tot oplegging tot een last een termijn gesteld gedurende welke de overtreder de last kan uitvoeren zonder dat een dwangsom wordt verbeurd (begunstigingstermijn).
180. Uit hetgeen tijdens de hoorzitting van 6 december 2007 naar voren is gebracht is de Consumentenautoriteit gebleken dat een aantal van de overtredingen nog voortduurt.
181. Er zijn maatregelen nodig om aan de nog voortdurende overtredingen binnen een bepaalde termijn een einde te maken, en om zeker te stellen dat PostGarant B.V. zich in de toekomst onthoudt van gedragingen die hetzelfde doel of dezelfde werking hebben als de omschreven overtredingen.
182. PostGarant B.V. heeft ter hoorzitting van 6 december 2007 het volgende aangekondigd:
- 1) Per 30 november 2007 is opdracht gegeven de online bestelcoupons van websites van derden te verwijderen.
  - 2) PostGarant B.V. gaat het verkoopkanaal in eigen beheer uitvoeren;
  - 3) Op de eigen websites en in de correspondentie worden de volgende gegevens vermeld:
    - correspondentieadres: <handelsnaam>, Postbus 184, 5500 AD Veldhoven;
    - <handelsnaam> is een handelsnaam van PostGarant B.V. ingeschreven KvK nr. 17116495, BTW nr. 8082.72.366.B.01; Postbus 8841, 5605 LV Eindhoven – Esp 120, 5633 AA Eindhoven.
  - 4) Het opvoeren van fictieve personen zal worden vermeld in de algemene voorwaarden op de websites van iedere merknaam.
  - 5) De verkoop van Slim+ via internet is beëindigd.
  - 6) De verkoop van Pet's Energy is beëindigd.
  - 7) De producten Slim+ en Pet's Energy worden nog wel uitgeleverd aan vaste klanten of aan personen die reageren op de reclamecampagnes<sup>91</sup>.
  - 8) De reclame-uitingen op de websites [www.kiosk.nl](http://www.kiosk.nl), [www.First-impressions.nl](http://www.First-impressions.nl) en [www.pepperplaza.nl](http://www.pepperplaza.nl) worden beëindigd.
- Bovenstaande was op het moment van de hoorzitting, met uitzondering van het staken van de verkoop via [www.kiosk.nl](http://www.kiosk.nl), [www.Firts-impressions.nl](http://www.Firts-impressions.nl) en [www.pepperplaza.nl](http://www.pepperplaza.nl), echter nog niet volledig (aantoonbaar) doorgevoerd.

---

<sup>91</sup> Stuk 2/62 (verslag hoorzitting pagina 13).

183. In de onderhavige zaak is de Consumentenautoriteit van oordeel dat het passend is PostGarant B.V. een last onder dwangsom op te leggen strekkende tot herstel van de nog voortdurende overtredingen.

### **7.1.2 Verkoop via internet (websites en vervolgpagina's)**

#### *Toegankelijk maken gegevens*

184. PostGarant B.V. wordt gelast op de websites dan wel de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit (zullen) worden aangeboden, rechtstreeks en permanent toegankelijk te maken voor degene die gebruik maakt van deze dienst:

- a. de identiteit van de onderneming,
- b. het vestigingsadres,
- c. de gegevens die een snel, effectief en rechtstreeks contact mogelijk maken, door naast het elektronisch postadres ook te vermelden een telefoon- en/of faxnummer,
- d. de belastingen die bij de prijzen zijn inbegrepen, en
- e. het BTW-identificatienummer.

#### *Vermelding totstandkoming overeenkomst*

185. PostGarant B.V. wordt gelast op de websites dan wel de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit (zullen) worden aangeboden duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig aan te geven:

- a. de stappen die nodig zijn om een bestelling te plaatsen;
- b. dat een overeenkomst wordt aangegaan ten aanzien van een welkomstpakket, een proefpakket of een gratis product en een abonnement op vervolgzendingen.

#### *Vermelding wijze van herstel niet gewilde handelingen*

186. PostGarant B.V. wordt gelast op de websites dan wel de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit (zullen) worden aangeboden, duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig aan te geven:

- a. op welke wijze inzicht gekregen kan worden in niet gewilde handelingen, en
- b. hoe van de bestelling kan worden afgezien nadat de persoonlijke gegevens van de consument zijn verzonden maar vóórdat een overeenkomst wordt aangegaan ten aanzien van een welkomstpakket, een proefpakket of een gratis product en een abonnement op vervolgzendingen.

#### *Vermelding wijze van de toepasselijkheid van de bedenktijd*

187. PostGarant B.V. wordt gelast op de websites dan wel de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden, duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig aan te geven:

of de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst binnen de termijn van zeven werkdagen van toepassing is bij de overeenkomst die wordt aangegeven voor een welkomstpakket, een proefpakket of een gratis product en een abonnement op vervolgzendingen.

#### *Vermelding betalingsverplichting vervolgzendingen op websites*

188. PostGarant B.V. wordt gelast op de websites dan wel de afzonderlijke vervolgpagina's duidelijk, begrijpelijk en ondubbelzinnig aan te geven dat consumenten die een welkomstpakket, een proefpakket of een gratis product bestellen tevens een betalingsverplichting aangaan ten aanzien van een abonnement op vervolgzendingen.

#### *Hoogte van de dwangsom, begunstigingstermijn*

189. De dwangsom ten aanzien van de gehele last onder randnummers 184 tot en met 188 wordt bepaald op EUR 250,- per dag, met een maximum van EUR 25.000,-.

190. De begunstigingstermijn loopt af op het moment dat de aanbieding van de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit via één of meer websites wordt hervat.

### **7.1.3 Reclamecampagnes via e-mail**

#### *Toegankelijk maken gegevens bij commerciële communicatie*

191. PostGarant B.V. wordt gelast in de e-mailberichten met een wedstrijdelement duidelijk en ondubbelzinnig te vermelden:

- a. de identiteit van de onderneming,
- b. de gegevens die een snel, effectief en rechtstreeks contact mogelijk maken,
- c. de belastingen die bij de prijzen zijn inbegrepen,
- d. het BTW-identificatienummer, en
- e. de aard en de voorwaarden voor de aanbieding of deelneming,

#### *Hoogte van de dwangsom, begunstigingstermijn*

192. De dwangsom ten aanzien van deze last wordt bepaald op EUR 250,- per dag, met een maximum van EUR 25.000,-.

193. De begunstigingstermijn wordt gesteld op vier weken na bekendmaking van dit besluit.

### **7.1.4 Verkoop via telemarketing (callscripts) n.a.v. reclamecampagnes**

#### *Vermelding identiteit en bedenktijd bij telemarketing*

194. PostGarant B.V. wordt gelast op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze in de callscripts die gebruikt worden bij de verkoop van de producten TopForm, en SuperWhite, op te nemen:

- a. de identiteit van de onderneming,

- b. dat de telemarketeer moet aangeven of er al dan niet een bedenktijd van zeven werkdagen geldt voor de bestelde producten;
  - c. dat indien een bedenktijd geldt, de telemarketeer moet aangeven dat de overeenkomst binnen die termijn zonder opgave van redenen kan worden ontbonden en op welke wijze.
195. De dwangsom ten aanzien van deze last wordt bepaald op EUR 250,- per dag met een maximum van EUR 25.000,-.
196. De begunstigingstermijn wordt gesteld op vier weken na bekendmaking van dit besluit.

### **7.1.5 Informatieverplichtingen bij de nakoming van een koop op afstand**

#### *Informatieverstrekking bij de nakoming van de koop op afstand*

197. PostGarant B.V. wordt gelast bij de nakoming van de koop op afstand in de begeleidende brieven bij de eerste zending van de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite te vermelden.
- a. identiteit van de onderneming,
  - b. het bezoekadres van vestiging en
  - c. aangeven of er al dan niet een bedenktijd van zeven werkdagen geldt voor de bestelde producten en zo ja, dat de overeenkomst binnen die termijn zonder opgave van redenen kan worden ontbonden en op welke wijze.

#### *Hoogte van de dwangsom, begunstigingstermijn*

198. De dwangsom ten aanzien van deze last wordt bepaald op EUR 250,- per dag, met een maximum van EUR 25.000,-.
199. De begunstigingstermijn wordt gesteld op vier weken na bekendmaking van dit besluit.

### **7.1.6 Totale dwangsom EUR 100.000,-**

200. De totale dwangsom ten aanzien van de lasten onder 7.1.2, 7.1.3, 7.1.4 en 7.1.5 is EUR 1000,- per dag met een maximum van EUR 100.000,-.

### **7.1.7 Ten overvloede**

201. Ter voorkoming van misverstanden over de uitvoering van bovenstaande lasten wordt PostGarant B.V. dringend in overweging gegeven de Consumentenautoriteit tijdig te informeren over de uitvoering daarvan.

## 7.2 Bestuurlijke boete

202. Ingevolge artikel 2.15 Whc bedraagt, voor zover hier van belang, de in artikel 2.9 bedoelde bestuurlijke boete ten hoogste het bedrag van de vijfde categorie geldboete, bedoeld in artikel 23 van het Wetboek van Strafrecht. Artikel 23 van het Wetboek van Strafrecht bepaalt dat het bedrag van de vijfde categorie geldboete EUR 74.000,- bedraagt<sup>92</sup>.
203. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt de Consumentenautoriteit overeenkomstig het bepaalde in artikel 2.21 Whc, in ieder geval rekening met de ernst en de duur van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. De Consumentenautoriteit houdt daarbij zonnodig rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.
204. De Consumentenautoriteit heeft een ruime beoordelingsvrijheid bij de vaststelling van de hoogte van de boete. Ingevolge artikel 3:4, tweede lid, Awb neemt de Consumentenautoriteit bij het bepalen van de hoogte van de boete het evenredigheidsbeginsel in acht. Op grond van deze bepaling mogen de voor één of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen. De Consumentenautoriteit zal bij iedere concrete overtreding moeten beoordelen welk boetebedrag passend is. De hoogte van de boete wordt afgestemd op de concrete omstandigheden van het geval en dient bij te dragen aan een doeltreffende toepassing van de Wet handhaving consumentenbescherming. Als algemene maatstaf daarbij geldt dat de hoogte van de boete zodanig dient te zijn dat deze de overtreder weerhoudt van nieuwe overtredingen en ook in algemene termen voor andere (potentiële) overtreeders een afschrikkende werking heeft.
205. In de onderhavige zaak is de Consumentenautoriteit van oordeel dat het, mede gelet op het aantal en de aard van de begane overtredingen, passend is PostGarant B.V. te beboeten voor de overtredingen van:
- 1) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW door op de websites en de afzonderlijk vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden en in de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite haar identiteit niet te vermelden;
  - 2) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder a, BW door op de websites en de afzonderlijk vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden en in de e-mailberichten in het kader van de

---

<sup>92</sup> De hoogte van de geldboete van de vijfde categorie is aangepast per 1 januari 2008, Stb 2007, 456.

reclamecampagnes voor de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite haar vestigingadres niet te vermelden;

- 3) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder b, BW door op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden en in de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite de gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken, niet te vermelden;
- 4) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 3:15e, eerste lid, onder b, BW door in de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes haar identiteit niet te vermelden;
- 5) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 3:15e, eerste lid, onder c, BW door in de e-mailberichten in het kader van de reclamecampagnes voor het product Pet's Energy waarin een wedstrijd of spelelement is opgenomen, de aard en de voorwaarden van deelneming niet duidelijk en ondubbelzinnig te vermelden;
- 6) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 6:227b, eerste lid, onder a, BW door op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden de wijze waarop de overeenkomst tot stand komt niet op een voldoende duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden;
- 7) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto artikel 6:227b, eerste lid, onder c, BW door op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden, de wijze waarop de wederpartij van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan raken, alsmede de wijze waarop ongewilde handelingen kunnen worden hersteld voordat de overeenkomst kan worden hersteld, niet op een voldoende duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze te vermelden;
- 8) artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder a, BW door op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden en bij de telemarketingactiviteiten voor de producten TopForm, Slim+, en SuperWhite haar identiteit niet te vermelden;
- 9) artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, eerste lid, onder f, juncto artikel 7:46d BW door op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop de producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden en bij de telemarketingactiviteiten voor de producten TopForm, Slim+, en SuperWhite het al dan niet toepasselijkheid zijn van de mogelijkheid tot ontbinding van de overeenkomst binnen de bedenktijd van zeven werkdagen niet te vermelden;
- 10) artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid onder a, BW door bij de nakoming van de koop op afstand haar identiteit niet te vermelden in de begeleidende brieven bij de eerste zending van de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite;

- 11) artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, onder c, BW door bij de nakoming van de koop op afstand haar bezoekadres van vestiging niet te vermelden in de begeleidende brieven bij de eerste zending van de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite;
- 12) artikel 8.5, tweede lid, Whc juncto artikel 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid onder f, BW door bij de nakoming van de koop op afstand de bedenktijd niet te vermelden in de begeleidende brieven bij de eerste zending van de producten Pet's Energy, TopForm, Slim+ en SuperWhite
- 13) artikel 8.5, eerste lid, Whc juncto artikel 7:7, tweede lid, BW heeft overtreden door zonder toestemming vervolgzendingen te versturen naar aanleiding van bestellingen via de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's waarop producten TopForm, Slim+, StarBright, SuperWhite en Lively Spirit worden aangeboden.

206. De Consumentenautoriteit heeft zich er van vergewist dat ten aanzien van de in het vorige randnummer genoemde overtredingen geen sprake is van een situatie waarin geen boete kan worden opgelegd, als bedoeld in artikel 2.19, eerste lid, tweede lid, vierde lid, of vijfde lid Whc. Door de Consumentenautoriteit is in randnummer 45 reeds vastgesteld dat de betrokkenheid van andere bedrijven bij de websites niet afdoet aan de verantwoordelijkheid van PostGarant B.V..

#### *Ernst en duur van de overtreding en mate van verwijtbaarheid*

207. Bij de bepaling van de op te leggen boetes wordt ten aanzien van de ernst van de overtreding rekening gehouden met de door consumenten geleden schade en het eventuele door de onderneming genoten voordeel voor zover dit door de Consumentenautoriteit vastgesteld kan worden. Ten aanzien van de in randnummer 205 genoemde overtredingen meent de Consumentenautoriteit dat onderscheid gemaakt kan worden in de ernst van de verschillende overtredingen.

#### *Informatieverplichtingen*

208. De werkwijze van PostGarant B.V. –de aanbieder van producten via websites, e-mail en telemarketing- brengt logischerwijze met zich dat consument en onderneming geen direct fysiek contact hebben. Daarom is het voor consumenten van groot belang dat duidelijkheid wordt gegeven over identiteit, contactmogelijkheden en vestigings- cq bezoekadres van de onderneming.

PostGarant B.V. gebruikt handelsnamen alsof er sprake is van zelfstandige ondernemingen, in correspondentie worden fictieve personen met niet bestaande functies opgevoerd, en in spelregels wordt informatie verstrekt die de indruk wekt dat er sprake is van verschillende zelfstandige ondernemingen naast PostGarant B.V.. Daarnaast worden onvoldoende contactgegevens vermeld en wordt geen vestigingsadres of bezoekadres vermeld.

Het ontbreken van deze informatie klemt des te meer nu PostGarant B.V. van consumenten een machtiging tot automatische incasso eist, in combinatie met de eis dat consumenten zelf actie moeten ondernemen om vervolgzendingen te voorkomen.

De Consumentenautoriteit is van oordeel dat PostGarant B.V. in de gehele werkwijze onvoldoende duidelijkheid geeft over haar onderneming. Dit leidt tot schade aan het consumentenvertrouwen. De Consumentenautoriteit is dan ook van oordeel dat – ongeacht de intentie van de onderneming - er sprake is van ernstige overtredingen.

#### *Tot stand komen van overeenkomsten en bedenktijd*

209. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat de overtredingen van de informatieverplichtingen ten aanzien van de totstandkoming van de overeenkomst, de mogelijkheid om ongewilde handelingen te herstellen op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's en het niet vermelden van de bedenktijd op de websites en de afzonderlijke vervolgpagina's en bij de telemarketingactiviteiten wat betreft ernst vergelijkbaar zijn. Deze overtredingen kunnen tot een zeer ernstige beschadiging van het consumentenvertrouwen leiden bij kopen op afstand (langs elektronische weg). Onduidelijkheid over de wijze waarop en over welke overeenkomst tot stand komt in combinatie met het nalaten van het aanbieden van een herstelmogelijkheid vergroot de kans op een onbedoelde overeenkomst of een overeenkomst met onbedoelde inhoud. Een onbedoelde bedieningsfout kan immers reeds tot een overeenkomst en tot een betalingsverplichting voor de consument leiden. Ook het nalaten van de vermelding of de mogelijkheid tot ontbinding binnen de bedenktijd bestaat kan het consumentenvertrouwen zeer ernstig beschadigen. Doordat de aanbieder niet vermeldt of er sprake is van een bedenktijd wordt een consument niet geïnformeerd over de hem toekomende rechten.

210. Ongeacht of PostGarant B.V. de genoemde overtredingen doelbewust heeft begaan, is de Consumentenautoriteit van oordeel dat sprake is van zeer ernstige overtredingen. Deze overtredingen raken de kern van de totstandkoming van kopen op afstand (langs elektronische weg) en hebben tot gevolg dat consumenten mogelijk onbedoelde overeenkomsten of overeenkomsten met een onbedoelde inhoud aangaan en niet volledig worden geïnformeerd over de hun toekomende rechten en deze niet ten volle kunnen uitoefenen.

#### *Ongevraagde toezending*

211. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het toezenden van vervolgzendingen, zonder expliciete toestemming van de consument een zéér ernstige overtreding is. Zonder dat sprake is van een expliciete wilsovereenstemming wordt door de onderneming een product met een verzoek om betaling gestuurd. Consumenten worden door een dergelijke handelspraktijk gedupeerd aangezien consumenten, hoewel zij geen toestemming hebben gegeven, zelf actie dienen te ondernemen om vervolgzendingen te voorkomen. De overtreding leidt tot directe

financiële schade, zeker indien ondernemingen, zoals PostGarant B.V. doet, met automatische incasso werken.

212. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat PostGarant B.V. door het gebruik van automatische incasso de kans op financiële schade bij consumenten heeft vergroot. Dit geldt temeer nu Post Garant B.V. heeft nagelaten tijdig voldoende informatie te geven over identiteit, vestigingsadres en contactgegevens, waardoor het voor consumenten moeilijker wordt om ongewenste vervolgzendingen en de bijbehorende incasso's te beëindigen. PostGarant B.V. had dit risico op schade bij consumenten moeten voorzien en had het aanzienlijk kunnen verkleinen door meer duidelijkheid te bieden over haar werkwijze en bereikbaarheid.

Ook ten aanzien van de in het voorgaande randnummer genoemde overtreding is de Consumentenautoriteit van oordeel dat – ongeacht de intentie van de onderneming – de overtreding naar haar aard zeer ernstig is, aangezien consumenten ongewild producten hebben ontvangen en geconfronteerd (kunnen) worden met incassomaatregelen.

213. De Consumentenautoriteit neemt voor de bepaling van de hoogte van de boete de volgende duur van de overtredingen in aanmerking:
- a) de periode van 1 januari 2007 tot en met 31 maart 2007 ten aanzien van de reclamecampagnes via e-mail en de telemarketing;
  - b) de periode van het moment van aanvang van het onderzoek van de websites (26 juni 2007) tot de mededeling van PostGarant B.V. inzake de beëindiging van de plaatsing van advertenties op de websites ter hoorzitting van 6 december 2007 ten aanzien van de websites;
  - c) de periode van 1 januari 2007 tot de mededeling van PostGarant B.V. ter hoorzitting van 6 december 2007 inzake de aanpassing van de correspondentie ten aanzien van de begeleidende brieven bij de eerste zending.

214. Rekening houdend met het gestelde in randnummers 203 en 204 is de Consumentenautoriteit van oordeel dat in de onderhavige zaak het opleggen van afzonderlijke boetes, waarvoor elk van de overtredingen een maximumboete opgelegd kan worden van EUR 74.000, niet passend is.

De Consumentenautoriteit neemt hierbij in aanmerking dat de verplichtingen ten aanzien van de vermelding van de identiteit van de onderneming en de adresgegevens in verschillende wettelijke bepalingen terugkomen, maar dat die er alle ertoe strekken met name de transparantie van het (handels)verkeer langs elektronische weg en de koop of afstand te dienen.

Om die reden heeft de Consumentenautoriteit besloten om niet per overtreding een boete op te leggen, maar voor de verschillende overtredingen vier boetes op te leggen:

- één boete voor de overtredingen van de informatieverplichtingen ten aanzien van de identiteit van de onderneming, het vestigingadres, de contactgegevens en het bezoekadres van vestiging;
- één boete voor het niet duidelijk en ondubbelzinnig vermelden van de aard en de voorwaarden voor de deelneming aan verkoopbevorderende wedstrijden of spelen;
- één boete voor de overtredingen van de informatieverplichtingen ten aanzien van de totstandkoming van de overeenkomst, de mogelijkheid om ongewilde handelingen te herstellen en het nalaten om de bedenktijd te vermelden;
- één boete voor de overtreding van het versturen van vervolgzendingen zonder toestemming.

215. Ten aanzien van de in randnummer 205 genoemde overtredingen is de Consumentenautoriteit van oordeel dat, rekening houdend met de criteria van de ernst van de overtreding, de duur in relatie tot het type overtreding en de mate van verwijtbaarheid

- voor de overtredingen van de informatieverplichtingen ten aanzien van de identiteit van de onderneming, het vestigingadres, de contactgegevens en het bezoekadres van vestiging een boete van EUR 30.000 passend is;
- voor het niet duidelijk en ondubbelzinnig vermelden van de aard en de voorwaarden voor de deelneming aan verkoopbevorderende wedstrijden of spelen een boete van EUR 10.000 passend is;
- voor de overtredingen ten aanzien van de totstandkoming van de overeenkomst, de mogelijkheid om ongewilde handelingen te herstellen en het nalaten om de bedenktijd te vermelden een boete van EUR 60.000 passend is;
- voor de overtreding door zonder toestemming vervolgzendingen te versturen een boete van EUR 30.000 passend is.

*Boeteverhogende of verlagende omstandigheden*

216. Bij de bepaling van de bestuurlijke boete houdt de Consumentenautoriteit zo nodig rekening met de omstandigheden. De Consumentenautoriteit heeft kennis genomen van het voornemen van PostGarant B.V. om op de websites en in alle correspondentie de gegevens te vermelden zoals bedoeld in randnummer 182. De Consumentenautoriteit meent echter dat dit onvoldoende reden is de op te leggen boete te verlagen, nu PostGarant B.V. eerst ten tijde van de hoorzitting van 6 december 2007 het voornemen tot enkele aanpassingen bekend heeft gemaakt en deze aanpassingen op het moment van de hoorzitting, met uitzondering van het staken van de verkoop via [www.kiosk.nl](http://www.kiosk.nl), [www.Firts-impressions.nl](http://www.Firts-impressions.nl) en [www.pepperplaza.nl](http://www.pepperplaza.nl), nog niet volledig (aantoonbaar) waren doorgevoerd.

217. De Consumentenautoriteit heeft kennis genomen van de mededeling van PostGarant B.V. dat de aanbidding van producten via websites ongeveer 10% van de omzet uitmaakt en dat de brutomarge sinds mei 2007 behoorlijk is teruggelopen. De Consumentenautoriteit heeft tevens kennis genomen van het door PostGarant B.V. verstrekte overzicht van de proefabbonementen van PostGarant B.V. 2007<sup>93</sup>. PostGarant B.V. heeft met dit overzicht echter geen inzicht gegeven in haar totale omzet of de opbrengsten van de verkoop van producten via telemarketing noch overigens boeteverlagende omstandigheden aangevoerd. De Consumentenautoriteit kan op basis van de haar verstrekte informatie geen inschatting maken van de financiële positie van PostGarant B.V..
218. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat het genoemde in randnummers 216 en 217 onvoldoende aanleiding is om in de onderhavige zaak de boete verhogen of te verlagen.

---

<sup>93</sup> Stuk 2/58 (stukken overgelegd ter hoorzitting).

## 8 Besluit

De Consumentenautoriteit:

- a) stelt vast dat PostGarant B.V. heeft overtreden de artikelen
- 1) 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, eerste lid, onder a, BW;
  - 2) 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, eerste lid, onder b, BW;
  - 3) 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, eerste lid, onder f, BW;
  - 4) 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, tweede lid, BW;
  - 5) 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15e, eerste lid, onder b, BW;
  - 6) 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15e, eerste lid, onder c, BW;
  - 7) 8.2, derde lid, Whc juncto 6:227b, eerste lid, onder a, BW;
  - 8) 8.2, derde lid, Whc juncto 6:227b, eerste lid, onder c, BW;
  - 9) 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, eerste lid, onder a, BW
  - 10) 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, eerste lid, onder f juncto 7:46d BW;
  - 11) 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid onder a en f, BW;
  - 12) 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, tweede lid, onder c, BW;
  - 13) 8.5, eerste lid, Whc juncto 7:7, tweede lid, BW;
- b) rekent de onder a) genoemde overtredingen toe aan PostGarant B.V. statutair gevestigd te Eindhoven;
- c) legt een last onder dwangsom op van vier keer EUR 250, per dag, met een maximum van vier keer EUR 25.000,- aan PostGarant B.V. ter voorkoming van herhaling van de overtredingen van
- 1) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, eerste lid, onder a, BW;
  - 2) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, eerste lid, onder b, BW;
  - 3) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW;
  - 4) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, tweede lid, BW;
  - 5) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15e, eerste lid, onder b, BW;
  - 6) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15e, eerste lid, onder c, BW;
  - 7) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto 6:227b, eerste lid, onder a, BW;
  - 8) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto 6:227b, eerste lid, onder c, BW;
  - 9) artikel 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, eerste lid, onder a, BW
  - 10) artikel 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, eerste lid, onder f juncto 7:46d BW;
  - 11) artikel 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid onder a en f, BW;
  - 12) artikel 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, tweede lid, onder c, BW;

13) artikel 8.5, eerste lid, Whc juncto 7:7, tweede lid, BW;

- d) stelt de begunstigingstermijn op vier weken na bekendmaking van het besluit aan PostGarant B.V. behalve voor zover de last ziet op overtredingen met betrekking tot de verkoop via internet, in welk geval de begunstigingstermijn afloopt op het moment dat de verkoop via internet wordt hervat;
- e) legt PostGarant B.V. geen boete op voor de overtredingen van artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto artikel 3:15d, eerste lid, onder f, BW en artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, tweede lid, BW;
- f) legt PostGarant B.V. vier boetes op van totaal EUR 130.000,- voor de overtreding van
- 1) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, eerste lid, onder a, BW;
  - 2) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15d, eerste lid, onder b, BW;
  - 3) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15e, eerste lid, onder b, BW;
  - 4) artikel 8.2, eerste lid, Whc juncto 3:15e, eerste lid, onder c, BW;
  - 5) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto 6:227b, eerste lid, onder a, BW;
  - 6) artikel 8.2, derde lid, Whc juncto 6:227b, eerste lid, onder c, BW;
  - 7) artikel 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, eerste lid, onder a, BW
  - 8) artikel 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, eerste lid, onder f juncto 7:46d BW;
  - 9) artikel 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, tweede lid, onder a, juncto artikel 7:46c, eerste lid onder a en f, BW;
  - 10) artikel 8.5, tweede lid Whc juncto 7:46c, tweede lid, onder c, BW;
  - 11) artikel 8.5, eerste lid, Whc juncto 7:7, tweede lid, BW.

De hierboven vastgestelde boete dient binnen 6 weken nadat het besluit op de in artikel 3:41 van de Awb voorgeschreven wijze bekend is gemaakt, te worden betaald door storting op bankrekeningnummer 30 00 32 706 ten name van de Consumentenautoriteit, Postbus 16759, 2500 BT Den Haag onder vermelding van het kenmerk van dit besluit. Na het verstrijken van deze termijn wordt de geldboete vermeerderd met de wettelijke rente.

Deze beschikking is gericht tot PostGarant B.V. statutair gevestigd te Eindhoven.

's-Gravenhage, 23 januari 2008

mw. drs. M.E. Hulshof  
de Consumentenautoriteit

*Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Consumentenautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16759, 2500 BT, Den Haag.*