

NGB Webinar

Update Kartelverbod en Consumentenrecht

5 december 2024

Martijn van de Hel & Cyriel Ruers

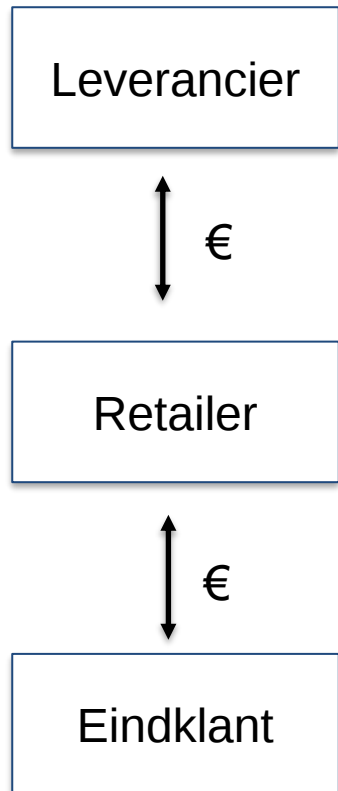


Agenda kartelverbod

1. Verticale ontwikkelingen
2. Het tegengaan van parallelhandel
3. Verboden arbeidsmarktafspraken
4. Civiele rechtspraak over contractuele non-competes
5. Handhaving door autoriteiten

1. **Verticale ontwikkelingen**
2. Het tegengaan van parallelhandel
3. Verboden arbeidsmarktafspraken
4. Civiele rechtspraak over contractuele non-competes
5. Handhaving door autoriteiten

Verticale prijsbinding (resale price maintenance)



Toegestaan

Een leverancier mag wel:

- Adviesprijzen geven
- Maximumprijzen opleggen (ook bij promoties)

Verboden

Leverancier mag wederverkoper niet beperken in zijn vrijheid een wederverkoopprijs vast te stellen

- **Direct:** bijvoorbeeld het contractueel opleggen van een vaste prijs of minimumprijs
- **Indirect:** bijvoorbeeld door vaststelling van een wederverkoopmarge, maximale korting, dreigementen (bv. leveringsstop) of prikkels (bv. hogere kortingen)

ACM hanteert een zeer strikte interpretatie

- De adviesprijs moet “*volledig vrijblijvend*” zijn.
- Een leverancier mag een wederverkoper niet “*aanspreken op*” zijn prijzen.
- Een leverancier mag de prijsstelling van een wederverkoper niet anderszins “*beïnvloeden*”, bijvoorbeeld door hem herhaaldelijk aan de adviesprijs te herinneren.

Recente rechtspraak verticaal: Samsung en LG

Relevante feiten



- Boete ACM (Samsung €40 miljoen, LG €8 miljoen) wegens verticale prijsbeïnvloeding.
- Samsung volgde de online prijzen van elektronikawinkels en nam bij afwijkingen van de voorgestelde adviesprijzen 'stelselmatig' contact op met die winkels om hen 'te bewegen' de prijzen te verhogen tot de adviesprijzen.
- Informeerde retailers over het feit dat ook andere retailers zouden 'schakelen'.

Beroep Samsung ongegrond (ECLI:NL:RBROT:2023:10490)

- Geen daadwerkelijke prijsadviezen maar **indringende verzoeken** aan retailers om in een concreet geval prijzen te verhogen.
- Tussen Samsung en detailhandelaren bestond **wilsovereenstemming** over de vaststelling van de prijzen van televisies.
- Door wederkerige verzoeken en opvolging hebben de zeven retailers er vrijwillig voor gekozen **hun vrijheid op te geven** zelf de consumentenprijs vast te stellen.
- ACM heeft **niet** vastgesteld dat Samsung **sancties of directe financiële** prikkels heeft toegepast → staat niet in de weg aan het feit dat het gedrag dermate schadelijk was dat de mededinging werd beperkt.



Campagne ACM: Wie bepaalt de verkoopprijs in de winkel? De winkelier, niet de leverancier!

- April 2022: ACM **waarschuwt** leveranciers die vrijheid winkeliers beperken bij vaststellen verkoopprijzen
- Oktober 2022: **Campagne** ACM – Wie betaalt de verkoopprijs in de winkel? De winkelier, niet de leverancier!
- Maart 2023: ACM **waarschuwt** leveranciers die winkeliers beperken bij vaststellen verkoopprijzen
- Juli 2023: **Veel signalen** dat leveranciers baby- en kinderproducten de prijzen bij winkeliers vaststellen
- September 2023: ACM **beboet** LG voor verboden afspraken over prijzen televisies
- April 2024: ACM **waarschuwt** leveranciers opnieuw over mogelijke verboden invloed op verkoopprijzen winkeliers
- November 2024: ACM **stopt onderzoek** naar verboden afspraken over IT-apparatuur
- December 2024: ACM **start onderzoek** naar eerder aangesproken partijen

Sectoren

- Slimme elektronische sportartikelen
- Voedingssupplementen
- Mobiele televisieontvangers
- Baby- en kinderproducten
- Cosmetica
- BBQ's

Compliance

- 'Wenkbrauwgesprek' bij ACM
- Informele toezeggingen door bedrijven:
 - Communicatie naar afnemers
 - Interne onderzoeken
 - Compliance trainingen
 - Herzien overeenkomsten

RPM: Hoge boetes in Europa, ook voor distributeurs

Frankrijk (oktober 2024)

- **€470 miljoen boete voor twee fabrikanten en twee groothandels**
- Verticale prijsovereenkomst in de markt voor laagspanningsapparatuur – geconcentreerde markt
- Er was sprake van een zogenaamd ‘derogatiesysteem’
 - Fabrikanten konden in praktijk de wederverkooprijzen van producten voor doorverkoop aan eindgebruikers vaststellen
 - Dit stelde de distributeurs (groothandels) in staat om hun marges te behouden
- Dit beperkt “intra-brand” concurrentie tussen de distributeurs en houdt de hoge standaardprijzen in Frankrijk in stand
- Bijzonder ernstig vanwege het hoge concentratieniveau van de markt
- **Boetes voor fabrikanten en distributeurs!**









Ook: Rolex (FR) en Le Creuset (BE)

Dutch Grand Prix: geen nietigheid gehele overeenkomst

Rechtbank (2024)

Dutch Grand Prix (2024) – ECLI:NL:RBDHA:2024:13375

- Kort geding Dutch Grand Prix (DPG) en wederverkoper (Platinum Group)
- Geschil over wederverkoop van toegangstickets (vast bedrag) op de internationale markt voor de Formule 1-race in Zandvoort
- Volgens wederverkoper was het contract met DPG o.a. in strijd met het mededingingsrecht (en daardoor nietig)
- Rechtbank is van oordeel dat wederverkoper onvoldoende duidelijk heeft gemaakt dat het contract wegens mogelijke schending van het mededingingsrecht in zijn geheel nietig zou zijn



Miljoenenruzie om 35.000 tickets voor Zandvoort: buitenlandse racefans laten Dutch GP links liggen

Kaartenverkoper moet €3 mln aan Dutch Grand Prix betalen

Corendon: geslaagd beroep op zuivere agentuur

Gerechtshof (2024)

- **Corendon (2024) – ECLI:NL:GHAMS:2024:2662**
- Geschil over beëindiging agentuurovereenkomst tussen Prijsvrij en Corendon
- Volgens Prijsvrij (agent) was opzegging agentuurovereenkomst door Corendon (principaal) in strijd met het mededingingsrecht
- Relevante vraag: was Prijsvrij zuivere agent omdat de belangrijke risico's bij Corendon lagen?
 - Incassorisico, IT-investeringen, marketingkosten en kosten die voortvloeien uit de kwaliteitsgarantie komen voor rekening van Corendon
- Oordeel hof: zuivere agentuur (en geen strijd met het mededingingsrecht)
- Ook geen sprake van verboden onderling afgestemde feitelijke gedraging in het kader van de opzegging van de overeenkomst



GLS / Post NL: exclusiviteit is geen doelbeperking

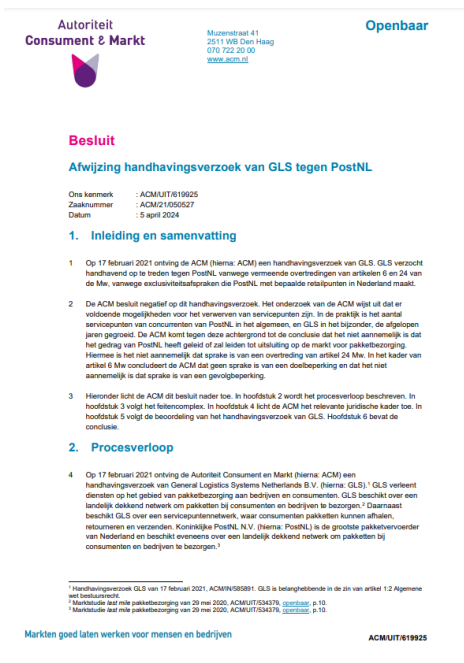
ACM onderzoek (2024)

GLS dient handhavingsverzoek in bij ACM: vermeende overtreding van kartelverbod en misbruik machtspositie:

- Exclusiviteitsafspraken: retailpunten van PostNL mogen niet ook retailpunt van GLS zijn
- Beperking aanbod en dienstverlening retailpunten (minder keuzevrijheid voor webwinkels en consumenten)

ACM wijst handhavingsverzoek af, omdat GLS voldoende andere mogelijkheden heeft om servicepunten te verwerven:

- Geen doelbeperking
- Gedrag PostNL zorgt niet voor uitsluiting van GLS op de markt voor pakketbezorging





Rechtbank (2023)

HP / 123inkt (2023) – ECLI:NL:RBDHA:2023:8658

- Selectieve distributie wordt geacht ertoe te strekken de mededinging te beperken (doelbeperking), tenzij objectieve rechtvaardiging
- Behoud kwaliteit en juist gebruik producten is objectieve rechtvaardiging, mits selectief distributiestelsel voldoet aan *Metro-criteria*
 1. Eigenschappen product maken selectief stelsel noodzakelijk
 2. Wederverkopers worden ogv objectieve / kwalitatieve / uniforme / non-discriminatoire criteria gekozen
 3. Criteria gaan niet verder dan noodzakelijk
- Volgens rechtbank voldoet selectieve distributiestelsel van HP aan deze voorwaarde

1. Verticale ontwikkelingen
2. **Het tegengaan van parallelhandel**
3. Verboden arbeidsmarktafspraken
4. Civiele rechtspraak over contractuele non-competes
5. Handhaving door autoriteiten

Beperking parallelhandel (Mondelēz) (1/2)

Mondelēz – boete € 337,5 miljoen

Mededingingsrisico's:

- Bemoeilijken inkoop in andere landen door supermarkten (koffie, chocolade, koekjes)
- Overtreding kartelverbod en misbruik machtspositie

Misbruik economische machtspositie:

- Mondelēz weigerde te leveren aan een tussenhandelaar in Duitsland om de wederverkoop van chocoladetabletten in andere landen te voorkomen.
- Mondelēz heeft de levering van chocoladetabletten in Nederland stopgezet om te voorkomen dat deze zouden worden doorverkocht in België.

"[i]f the position of a product in NL does not outweigh the risks in Belgium, we may decide to find a solution in NL and, if there is not one, to reduce the position in the Netherlands."

Mondelez krijgt megaboete wegens belemmeren inkoop supermarkten

Commission fines **Mondelēz** €337.5 million for restricting cross-border trade of chocolate, biscuits, and coffee products



Mondelēz – kartelverbod

- **Beperken van doorverkoop** Mondelēz-producten naar andere gebieden of aan andere klanten.
 - O.a. verplichting voor afnemer om bij doorverkoop een hogere prijs te rekenen voor producten die geëxporteerd werden vergeleken met binnenlandse verkopen.
- **Contractueel verbod voor exclusieve distributeurs** om zonder voorafgaande toestemming Mondelēz in te gaan op verkoopverzoeken van klanten in andere lidstaten.
 - Beperking passieve verkopen;
 - In één geval generieke afspraak om parallelhandel te controleren;
 - Ook informele overeenstemming over beperken parallelhandel in ruil voor bescherming.

Beperking parallelhandel (Pierre Cardin)

Persbericht Commissie, 28 november 2024

Boete van €5,7 miljoen van EC voor Pierre Cardin en Ahlers voor beperken grensoverschrijdende verkoop



pierre cardin
PARIS

- Ahlers is grootste licentiehouders van Pierre Cardin in Europa
- Pierre Cardin en Ahlers hebben meer dan tien jaar gezamenlijk grensoverschrijdende verkoop beperkt, door andere licentiehouders:
 - te verbieden om te verkopen aan consumenten in gebieden die onder de licentie van Ahlers vallen, en/of
 - te verbieden om te verkopen aan detailhandelaren die in de gebieden die onder Ahlers vallen doorgaans lage consumentenprijzen hanteren (zoals discounters)
- Het uiteindelijke doel van de coördinatie tussen Pierre Cardin en Ahlers was om absolute territoriale bescherming van Ahlers te waarborgen
- Schending van het kartelverbod en vrij verkeer van goederen
- Boete: Pierre Cardin € 2.237.000 + Ahlers € 3.500.000

Beperking parallelhandel: nieuwe wetgeving in de maak?

Brussel schiet supermarkten te hulp in strijd tegen Europese prijsverschillen

Brusselse boete voor Milka-fabrikant smaakt Nederland naar meer

- **Kamerbrief** minister van EZK (november 2023): oproep n.a.v. Ecorys-rapport om belemmeringen van de parallelhandel op Europees niveau te agenderen.
- In mei 2024 **initiatief** Nederland en zeven andere lidstaten: aanpassing wetgeving om belemmeringen van de parallelhandel aan banden te leggen.
- **Aanleiding**: in de praktijk vaak lastig aan te tonen dat sprake is van een ongeoorloofde belemmering.
- **Voorgestelde aanpak**: introductie van een verbod op discriminatie naar vestigingsplaats in het handelsverkeer tussen bedrijven. In combinatie met een verschuiving van de bewijslast naar de leverancier/fabrikant.
- **Uitdaging**: uit *Parker*-arrest (1996) volgt dat unilaterale prijsstrategie door een niet-dominante onderneming is toegestaan, ook als dit leidt tot verdeling van markten (economische eenheid).
- **Status**: EC Single Market Enforcement Taskforce voert *fact finding*-exercitie uit.

1. Verticale ontwikkelingen
2. Het tegengaan van parallelhandel
3. **Verboden arbeidsmarktafspraken**
4. Civiele rechtspraak over contractuele non-competes
5. Handhaving door autoriteiten

Trend: kartelverbod en arbeidsmarkt

Ontwikkeling

- Verhoogde aandacht Europese autoriteiten voor concurrentiebeperkingen op arbeidsmarkt
- Overgewaaid uit VS

Focus ACM

- Niet-inhuur/niet-wervingsafspraken tussen bedrijven
 - no-poach, no-hire, non-solicit
- Fusies die leiden tot een inkoopmonopolie werkgever
- Loonkartels door werkgevers (buiten cao's)
- Tariefafspraken tussen ZZP'ers

ACM waarschuwt werkgevers: Afspraken over níet in dienst nemen elkaars personeel zijn verboden

Speech: arbeidsmarkten, lang verontachtzaamde hoek van het mededingingsrecht

Herziene horizontale richtsnoeren:
loonkartels zijn doelbeperking: “*new era of cartel enforcement*”

Kartelverbod en arbeidsmarkt: EC policy brief (1/2)

EC Competition policy brief “Antitrust in Labour Markets” (mei 2024)

Concurrentiebeperkende effecten van no-poach agreements (art. 101 VWEU):

- Afspraken over de aankooprijzen voor arbeid → inkoopkartel
- Afspraken over het verdelen voorzieningsbronnen (*sources of supply*)

Negatieve gevolgen:

- Lagere lonen voor werknemers, belemmert mobiliteit werknemers, inefficiënte uitkomsten
- Bijkomend: beperking van output en verhoging van downstream-prijzen

No-poach agreement is doelbeperking volgens EC

“[W]e take the view that all forms of no-poach agreements, including no-hire and non-solicit agreements, and even agreements creating a one-way (non-reciprocal) obligation, are likely to be restrictions of competition by object, as they all are explicitly prohibited under Article 101(1)(c) TFEU, have the anticompetitive objective of preventing employees from freely moving between competing employers and/or increase employees’ search costs and thereby almost invariably cause economic harm to employees and to the market structure.”



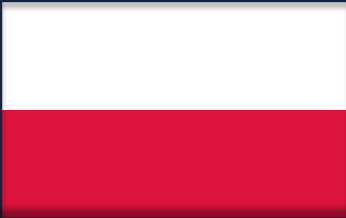
Kartelverbod en arbeidsmarkt: EC policy brief (2/2)

- De doelen die soms worden aangevoerd als **rechtvaardiging** voor no-poach agreements (bijv. bescherming van know-how) kunnen vaak ook op andere manieren worden bereikt:
 - non-disclosure agreement
 - minimale duur arbeidsovereenkomst
 - gedeeltelijke terugbetaling van opleidingskosten
 - gardening leaves
 - non-concurrentiebeding tussen werkgever en werknemer
- Non-compete in **arbeidsrelatie** blijft in principe buiten kartelverbod:

“Under EU competition law, non-compete clauses are generally outside the scope of Article 101 TFEU, as they are not agreements between Undertakings.”



Kartelverbod en arbeidsmarkt: boetebesluiten



€ 197.000

Oktober 2022

- Poolse Basketball League
- Verhinderend overkopen spelers



€ 75.500

September 2023

- Vereniging van privéscholen.
- Onderlinge niet-wervingsafspraken



€ 200.000

Juli 2023

- Vodafone, TurkTelekom (o.a.)
- Gebruik niet-wervingsbeding



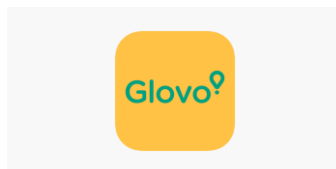
EC has '4 or 5' open cartel investigations into no-poach agreements, says official - OECD 2024

06 March 2024 | 15:06 CET

Kartelverbod en arbeidsmarkt: onderzoeken Commissie

Commissie start onderzoek naar collusie bij bouw datacenters (november 2024)

- Europese Commissie voert onaangekondigde bedrijfsbezoeken uit in de sector voor de bouw van datacenters i.v.m. no-poach-afspraken
- Onbekend in welke lidstaten
- Gelijktijdig informatieverzoeken gestuurd aan meerdere bedrijven in de sector



Commissie onderzoekt no-poach-afspraken in food delivery sector

- De Commissie heeft een formeel onderzoek geopend om te beoordelen of Delivery Hero en Glovo de mededingingsregels overtreden
- Commissie verdenkt de twee bedrijven van o.a. no-poach-afspraken
- Dit zou vergemakkelijkt worden door het minderheidsaandeel van Delivery Hero in Glovo

1. Verticale ontwikkelingen
2. Het tegengaan van parallelhandel
3. Verboden arbeidsmarktafspraken
4. **Civiele rechtspraak over contractuele non-competes**
5. Handhaving door autoriteiten

Civiele rechtspraak non-concurrentiebeding

Relevante feiten

- SPA met non-compete van vier jaar en boetebeding. Eiser stelt dat non-compete is geschonden.
- Gedaagde doet beroep op artikel 6 Mw. Non-compete zou nietig zijn vanwege te lange looptijd.

Beoordeling (ECLI:NL:RBMNE:2024:3478)

- Eiser is alleen actief in Nederland en de gestelde overtredingen hebben in Nederland plaatsgevonden. Daarom geen Europese dimensie(!). Toetsingskader van art. 101 VWEU en Mededeling Nevenrestricties is niet rechtstreeks van toepassing(!).
- Artikel 7 Mw bevat twee bagateluitzonderingen (o.b.v. aantal ondernemingen i.c.m. omzetsdrempel en marktaandeeldrempel).
- *“Er is niet gesteld of gebleken dat de gezamenlijke omvang van de bedrijfsactiviteiten van [eiser] en [gedaagde] uitkomt boven de hiervoor genoemde drempels, en op grond van wat zij hebben gesteld over de aard en omvang van hun bedrijfsactiviteiten is dit ook niet aannemelijk.”*
- *“Op grond hiervan moet worden aangenomen dat het relatie- en non-concurrentiebeding in de Koopovereenkomst geen verboden mededingingsbeperking in de zin van artikel 6 Mw is.”*



Civiele rechtspraak non-concurrentiebeding

Relevante feiten



- Op grond van het NCB uit de distributieovereenkomst moet Fit In zich onthouden van het verkopen of installeren van concurrerende producten. Tot twee jaar na afloop overeenkomst.
- Fit In zou NCB tweemaal hebben geschonden. Lumon eist betaling van €100.000 boete.
- Fit In stelt dat het concurrentiebeding vernietigbaar is wegens strijd met de Verticale Groepsvrijstellingsverordening(!).
- Fit In: NCB is bedoeld ter beïnvloeding en beperking van de mededinging ten gunste van Lumon als wereldleider. Fit In is in grote mate afhankelijk van Lumon. Lumon zou door opzegging van de overeenkomst het bestaansrecht van Fit In ontnemen.

Beoordeling (ECLI:NL:RBZWB:2023:8534)

- Rechtbank oordeelt dat Fit In de vernietigingsgronden onvoldoende heeft uitgewerkt, waardoor de rechtbank deze niet kan honoreren.
- Eenmalige schending NCB. Veroordeelt Fit In tot betaling van boete van € 50.000.



Non-compete tussen potentiële concurrenten



- Partnerschapsovereenkomst met **non-concurrentiebeding** tussen een supermarktketen (onderdeel van Sonae Group) en een energimaatschappij.
- Doel: aantrekken klanten, stimuleren verkoop energie bij supermarktklanten (klantenkaart).
- NCB: verboden om toe te treden tot de nationale markt voor de levering van elektriciteit.
- Maar: een JV binnen de Sonae Group was eerder actief op de energiemarkt.
- **Kan een concurrentiebeding in een partnerschapsovereenkomst tussen ondernemingen die op verschillende productmarkten aanwezig zijn, een doelbeperking vormen?**

- Potentiële concurrentie als er voor bedrijf A reële en concrete mogelijkheden bestaan om toe te treden tot de markt van bedrijf B en daarmee de concurrentie aan te gaan.
- Het vooruitzicht van markttoetreding moet niet een louter hypothetische mogelijkheid zijn of bestaan uit de loutere wens (*“mere wish”*) om de markt te betreden.
- Omgekeerd is niet vereist dat met zekerheid wordt aangetoond dat deze onderneming daadwerkelijk deze markt zal betreden.
- Het bestaan van een non-compete is volgens AG: *“a strong indication that there is potential competition.”*



ECLI:EU:C:2023:812 +
conclusie AG Rantos

1. Verticale ontwikkelingen
2. Het tegengaan van parallelhandel
3. Verboden arbeidsmarktafspraken
4. Civiele rechtspraak over contractuele non-competes
5. **Handhaving door autoriteiten**

Kartelverbod: handhaving ACM



Wortelkartel

December 2023

- Verboden marktverdeling tussen vier worteltelers.
- 10 jaar lang verdeling van productmarkten.
- Financiële compensatie onderling.
- Boete: € 2,5 miljoen



Bid rigging

Maart 2024

- Aanbesteding schoolterrein Roermond.
- Heimelijke uitwisseling offertes tussen twee aannemers.
- Aannemer 1: boete € 59.000.
- Aannemer 2: clementie.



Bid rigging

Februari 2024

- CBb bevestigt kartelinbreuk o.b.v. ontvangen van bericht en niet afstand nemen.
- “Interne distantieering” niet relevant.
- ECLI:NL:CBB:2024:129

Toegestane samenwerkingen i.h.k.v. duurzaamheid

Banken

- Samenwerking tussen banken bij het opstellen van duurzaamheidsrapportages
- Geen nadelige gevolgen van samenwerking, zoals prijsverhoging of kwaliteitsverlaging
- Gezamenlijke uitleg van ESG-eisen in gedeeld dataschema □ transparant proces

Koffiecapsules

- Gezamenlijke investering van koffiecapsules producenten in sorteermachines die beter kunnen scheiden bij afvalverwerking
- Partijen wisselen geen concurrentiegevoelige informatie uit
- Aandachtspunt: initiatief mag geen negatief effect hebben op investeringen in verduurzaming van koffiecapsules op andere manier dan via recycling

Levensmiddelen

- Duurzaamheidsvergoeding voor producenten van groenten en fruit met OPP Keurmerk
- Vergoeding heeft duurzaamheidsdoel
- Weinig tot geen invloed op consumentenprijs in de supermarkt

Agenda consumentenrecht

1. Laatste ontwikkelingen duurzaamheidsclaims
2. Eerlijk ontwerp van websites en online misleiding
3. Aangescherpte regels voor kortingen en schaarste
4. Focus ACM op specifieke sectoren
5. Handhaving consumentenrecht door ACM

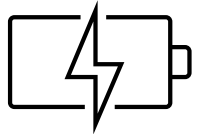
1. **Laatste ontwikkelingen duurzaamheidsclaims**
2. Eerlijk ontwerp van websites en online misleiding
3. Aangescherpte regels voor kortingen en schaarste
4. Focus ACM op specifieke sectoren
5. Handhaving consumentenrecht door ACM

Handhaving duurzaamheidsclaims door ACM

Diverse sectoren

ACM heeft de afgelopen jaren onderzoek gedaan naar duurzaamheidsclaims van bedrijven uit verschillende sectoren:

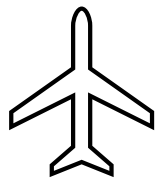
- Energiesector → Eneco, Greenchoice, Vattenfall
- Retailsector → Plus, Albert Heijn, H&M, Decathlon
- Online retail → Zalando, Booking.com
- Transport → DHL, PostNL
- Luchtvaart → o.a. Ryanair
 - April 2024: oproep van EC + nationale toezichthouders aan 20 Europese luchtvaartmaatschappijen om te stoppen met misleidende duurzaamheidsclaims



Voorbeelden

“sneller klimaatneutraal”, “de groenste energiebeweging van Nederland”, “fossielvrij leven binnen één generatie”, “klimaatneutrale supermarkt”, “meest duurzame supermarkt”, “conscious choice”, “ecodesign”, “travel sustainabale”, “je pakket wordt duurzaam bezorgd”, “vlieg groener naar [...]”

Maar ook: groene icoontjes (zoals blaadjes), onduidelijke duurzaamheidsscores



Verbod op reclame voor activiteiten vanwege milieu-impact?

TUI (2024)

- Reclame Fossielvrij diende klacht in over een tv-reclame van TUI voor vliegvakanties naar Turkije.
- Let op: géén greenwashing! RF wilde generiekverbod op de reclame voor vliegreizen.
- De reclame zou “*aansporen tot gedrag dat in hoge mate schadelijk is voor het milieu*”, omdat vliegreizen veel schade veroorzaken aan het klimaat en de gezondheid.
- De reclame zou in strijd zijn met (toelichting bij) artikel 2 NRC = Richtlijn AVMD (art. 9).

Reclame Fossielvrij naar Reclame Code Commissie om vliegrecame van TUI



Oordeel RCC

- Het College wijst klacht acht af.
- De Richtlijn AVMD kan niet zo ruim geïnterpreteerd worden dat geen reclame mag worden gemaakt voor het aanbieden van een vliegvakantie, een toegestane economische activiteit, vanwege de indirecte schadelijke effecten daarvan op het milieu.
- Dit vereist een specifieke duidelijk afgebakende publiekrechtelijke bepaling waarvan hier geen sprake is. Zodoende zou een dergelijk oordeel in strijd zijn met artikel 10 EVRM (vrijheid van meningsuiting).

Generieke duurzaamheidsambities

Werkwijze ACM

- Tot op heden: focus op duurzaamheidsclaim over specifieke producten ('duurzame' kleding of 'groene' energie).
- Nieuwe trend: focus op generieke duurzaamheidsambities van bedrijven (Eneco: 'Sneller Klimaatneutraal').

Autoriteit
Consument & Markt



Eneco stopt met claim 'sneller klimaatneutraal' na actie ACM

Vattenfall stopt met claim 'Fossielvrij leven binnen één generatie'

Vattenfall (2024)

- Vattenfall stopt na onderzoek ACM met generieke duurzaamheidsambitie 'Fossielvrij leven binnen één generatie'.
- ACM: consument kan niet opmaken wat de concrete duurzaamheidsinspanningen van Vattenfall zijn en niet vergelijken met andere energieleveranciers.



Wat mogen bedrijven zeggen over groene ambities?

Rechtbank (2024)

- “KLM heeft ambities op het gebied van CO2-reductie en zet in dat kader in op (onder meer) vlootvernieuwing, het gebruik van vliegtuigbrandstof anders dan fossiele brandstof (SAF) en operationele verbeteringen.”
- “De rechtbank stelt voorop dat het KLM vrij staat om de consument te informeren over haar ambities en over de wijze waarop KLM zich inzet om haar ambities waar te maken.”
- “Het staat KLM ook vrij reclame te maken voor vliegen met KLM.”

- “Daarbij is het gebruik van de term “duurzaam” niet zonder meer ontoelaatbaar, maar bij het gebruik van dit soort vage termen over milieuvoordelen met een maatschappelijke lading, is het aan de gebruiker (KLM) om duidelijk te maken aan de consument wat er in dit specifieke geval mee wordt bedoeld.”
- “Het risico bestaat anders dat bij de consument de indruk ontstaat dat een product of activiteit van KLM geen (of een minder) negatief effect op het milieu heeft dan het in werkelijkheid heeft. En dat kan misleidend zijn.”
- “Het voorgaande leidt er niet toe dat KLM de consument dient te waarschuwen door in haar uitingen te vermelden dat de huidige luchtvaart niet duurzaam is.”



Strengere eisen in Richtlijn Groene Transitie?

Art. 6 Richtlijn OHP

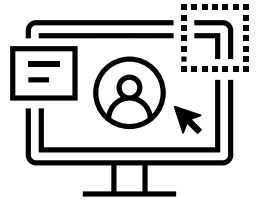
“Als misleidend wordt eveneens beschouwd een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden in aanmerking genomen, de gemiddelde consument ertoe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, en die het volgende behelst:”

- *“het maken van een milieclaim met betrekking tot toekomstige milieuprestaties”*
- *“zonder duidelijke, objectieve, openbaar toegankelijke en verifieerbare verplichtingen”*
- *“die zijn uiteengezet in een uitvoerig en realistisch uitvoeringsplan met meetbare en tijdsgebonden doelen en andere relevante elementen die noodzakelijk zijn om dat plan te helpen verwezenlijken, zoals de toewijzing van middelen, en”*
- *“dat regelmatig wordt geverifieerd door een onafhankelijke externe deskundige, wiens bevindingen ter beschikking van de consumenten worden gesteld”*

Richtlijn versterking positie van de consument in groene transitie

Andere wijzigingen

- Verbod op adverteren met **irrelevante voordelen** die geen rechtstreeks verband houden met het product ('glutenvrij' flessenwater).
- Verbod op **duurzaamheidskeurmerken** die niet op een certificeringsregeling zijn gebaseerd of niet door overheidsinstanties zijn ingesteld.
- Verbod op **generieke claims** zoals "milieuvriendelijk" of "ecologisch", tenzij handelaar "*erkende voortreffelijke milieuprestaties kan aantonen*".*
- Uitbreiding van de lijst van productkenmerken waarover een handelaar een consument niet mag misleiden ('**essentiële kenmerken**'), zoals:
 - duurzaamheid
 - recycleerbaarheid
 - repareerbaarheid



*Erkende voortreffelijke milieuprestaties kunnen worden aangetoond overeenkomstig Verordening 66/2010 of met officieel erkende EN ISO 14024-milieukeurregelingen in de lidstaten, of door te voldoen aan de hoogste milieuprestaties voor een specifiek milieukeurmerk in overeenstemming met andere toepasselijke Uniewetgeving, zoals klasse A in overeenstemming met Verordening (EU) 2017/1369.

1. Laatste ontwikkelingen duurzaamheidsclaims
2. **Eerlijk ontwerp van websites en online misleiding**
3. Aangescherpte regels voor kortingen en schaarste
4. Focus ACM op specifieke sectoren
5. Handhaving consumentenrecht door ACM



Dark patterns

- Voorbeelden van dark patterns (rapport Commissie, 2022):
 - **Bait and switch:** een webshop adverteert met een (merk)product dat niet (langer) beschikbaar is, met als doel een (slechter) alternatief aan te bieden.
 - **Nepkorting:** er wordt een korting getoond (“van €50 voor €25”) terwijl de ‘van-prijs’ nooit heeft gegolden.
 - **Sneak into basket:** bij het kopen van een product wordt automatisch een gelieerd toegevoegd aan het winkelmandje.

Handhaving mogelijk?

- **Geen overkoepelende wettelijke definitie**
- Commissie: “Manipulatieve praktijken waarvan bekend is dat ze consumenten ertoe aanzetten bepaalde keuzes te maken die mogelijk niet in hun belang zijn”.
- ACM: “Verborgene manieren om consumenten te misleiden of misleidende vormgeving van websites om consumenten te beïnvloeden dingen te doen die niet in hun belang zijn”.
- Handhaving o.g.v. de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (2005/29/EG), de Richtlijn consumentenrechten (2011/83/EU) en de Richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (93/13/EEG)?

Handhaving dark patterns



14 mei 2024: ACM beboet **Epic** voor oneerlijke praktijken gericht op kinderen in game Fortnite

- Aflopende timers die gevoel van schaarste creëren
 - Reclame-uitingen gericht op kinderen
 - Onduidelijk over het beschikbare aanbod in de shop
- Boete van EUR 1,1 miljoen + bindende aanwijzing (wijziging webshop)



8 november 2024: EU toezichthouders roepen Chinese webshop **Temu** op om zich aan consumentenregels te houden

- Nepkortingen
- Gebruik van aftelklokken en schaarste claims om consumenten onder druk te zetten
- Druk uitoefenen via spelelementen zonder informatie wat het oplevert (gamification)
- Onvoldoende informatie geven over de wijze waarop Temu de echtheid van reviews garandeert
- Contactgegevens worden verborgen (contact met klantenservice wordt bemoeilijkt)
- Onvoldoende informatie over contactgegevens derden, productbeoordelingen en misleidende duurzaamheidsclaims



22 augustus 2024: ACM gaat optreden tegen de **verkoop van nepreviews** (nieuwe stap in aanpak online misleiding)

- ACM is onderzoeken gestart (eerder trad ACM al op tegen partijen die nepreview kopen en gebruiken)
- Door nepreviews is de kans groot dat consument voor minder goed passend product kiest + oneerlijke concurrentie

Fitness Check EU Consumer Law: meer verboden dark patterns?



- De consument onder druk zetten tijdens het aankoopproces door het creëren van **urgentie en schaarste**
- **Misleidend of dubbelzinnig taalgebruik** wanneer een consument een keuze wordt geboden (bijv. dubbele ontkenningen)
- De consument onder druk zetten of **beschamen** om een bepaalde keuze te maken door framing of emotieve taal
“ik wil niet verzekeren en loop liever een financieel risico”.
- De consument **herhaaldelijk vragen** of aansporen een keuze te maken (zeuren)
- Nieuwe **kosten toevoegen** aan de totaalprijs wanneer de consument een aankoop wil voltooien
- Nieuwe producten of diensten **toevoegen aan het winkelmandje** wanneer de consument een aankoop wil voltooien
- Het creëren van verschillende lengtes van routes (klikpaden) voor verschillende opties om de consument een specifieke kant op te sturen

<https://www.maverick-law.com/nl/domeinen/consumentenrecht/blogs-consumentenrecht/europese-consumementoezichthouders-starten-offensief-tegen-dark-patterns-toezicht-op-digitale-manipulatieve-praktijken-verscherpt.html>

Digital Services Act verbiedt al bepaalde dark patterns

DSA geldt sinds 17 februari 2024 ook voor kleinere platforms

- Van toepassing op negentien **allergrootste platforms** (sinds augustus 2023) en **middelgrote- en kleinere platforms** (sinds februari 2024)
- Alle aanbieders van onlineplatforms waarvan de gebruikers (of afnemers) zich in de EU bevinden)

Welke dark patterns zijn verboden ogv de DSA (artikel 25)?

- Ontwerp van online-interface mag afnemers niet misleiden of manipuleren of hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen, anderszins wezenlijk verstoren of ondermijnen, bijv.:
 - meer nadruk leggen op bepaalde keuzes wanneer de afnemers om een besluit wordt verzocht;
 - de afnemer herhaaldelijk vragen een keuze te maken indien die keuze al is gemaakt, met name door middel van pop-ups die de gebruikerservaring hinderen;
 - de procedure voor het beëindigen van een dienst moeilijker maken dan die om in te schrijven.



ACM: DSA Leidraad - Zorgvuldigheidsverplichtingen tussenhandelsdiensten

<https://www.maverick-law.com/nl/blogs/de-digital-services-act-is-van-kracht-wat-zijn-de-gevolgen-voor-middelgrote-en-kleinere-platforms-.html>

1. Laatste ontwikkelingen duurzaamheidsclaims
2. Eerlijk ontwerp van websites en online misleiding
3. **Aangescherpte regels voor kortingen en schaarste**
4. Focus ACM op specifieke sectoren
5. Handhaving consumentenrecht door ACM

Nepkortingen aan banden gelegd



- Strengere regels in werking getreden **per 1 januari 2023**.
- Doel: voorkomen dat bedrijven de verkoopprijs ('van'-prijs) eerst verhogen zodat gepresenteerde korting kunstmatig hoger wordt voorgesteld. Bijv. rondom Black Friday.

“Bij aankondigingen van prijsverminderingen geeft de verkoper de laagste verkoopprijs aan die door hem is toegepast gedurende een periode die niet korter is dan dertig dagen voor de toepassing van de prijsvermindering.”

- Neergelegd in Richtlijn prijsaanduiding producten (98/6/EG) en geïmplementeerd in Besluit prijsaanduiding producten

Zie ook: <https://www.maverick-law.com/nl/blogs/strengere-regels-voor-online-verkoop-nepkortingen-aan-banden-gelegd.html>

30-dagen-regel



Scope

- Geldt alleen voor “*aankondigingen van prijsverminderingen*” (dynamic pricing blijft mogelijk).
- Geldt offline en online.
- Geldt niet voor tussenpersonen zoals online marktplaatsen of prijsvergelijkers.
- 30-dagen-regel geldt in NL alleen voor **producten**, niet voor diensten.
- Lidstaten kunnen hiervan afwijken en doen dit ook al, of wetgeving is onduidelijk.



Uitzonderingen

- ✓ Loyaliteitsprogramma's en gepersonaliseerde kortingen (kortingskaarten).
- ✓ Vergelijking met de adviesprijs (van een fabrikant) of prijs van andere aanbieder.
 - ✓ Commissie waarschuwt: verkoper moet toezien dat consument de vergelijking met de adviesprijs niet als prijsvermindering opvat.
- ✓ Uitzonderingen voor bepaalde bederfelijke producten zijn mogelijk. → Min. regeling.

Nepkortingen in de praktijk

ACM legt boetes op aan webwinkels voor nepkortingen

- Februari 2020: 'Leidraad bescherming online consument'
- November 2023: 'ACM pakt webwinkels aan die nepkortingen gebruiken'
- Juni 2024: 'ACM legt boetes op aan webwinkels voor nepkortingen'
 - Boetes van in totaal € 621.000 voor vijf webwinkels
- Oktober 2024: 'ACM waarschuwt voor nepkortingen'



Nepkortingen in de praktijk

Voorbeelden overtredingen

- Het presenteren van een product 'van' €699 'voor' €629, terwijl het product in de dertig dagen voorafgaand aan deze korting tijdens een eerdere actie €539 kostte.
- Het kunstmatig verhogen van de 'van-prijs' van een product:
 - Het product werd aangeboden 'van' €149,99 'voor' €99,99.
 - Een dag later werd hetzelfde product aangeboden 'van' €199,99 'voor' €99,99.
 - De 'van' prijs €199,99 werd op geen enkel moment als verkoopprijs gehanteerd.

Autoriteit
Consument & Markt



Hof van Justitie 26 september 2024 (ECLI:EU:C:2024:804)

- HvJ oordeelt voor het eerst over '30-dagen-regel'
- Klacht Duitse consumentenbond tegen wekelijkse kortingen in brochure Aldi
- De laagste prijs in de afgelopen 30 dagen werd vermeld, maar kortingen werden berekend aan de hand van een *hogere* vorige prijs
- HvJ bevestigt: kortingen moeten altijd vergeleken worden met de laagste prijs in de afgelopen 30 dagen



ACM Bijeenkomst prijsaanduidingen (november 2024)

ACM interpretatie 30-dagen-regel

1. Een korting wordt niet meer als ‘progressief’ aangemerkt indien (i) een product tijdelijk uit het assortiment wordt gehaald of (ii) als de progressieve korting kortstondig wordt onderbroken.
2. De duur van een progressieve korting hoeft niet vermeld te worden.
3. Bij prijsvergelijkingen (bijv. adviesprijs of meest getoonde prijs) moet altijd duidelijk uitgelegd worden wat de referentieprijs is. Alleen het woord ‘adviesprijs’ volstaat niet.
4. Kortingspercentages en doorgestreepte prijzen mogen alleen gebruikt worden indien de handelaar de betreffende referentieprijs ook daadwerkelijk zelf heeft gehanteerd.
5. Bij een platform met verschillende verkopers, blijft iedere individuele verkoper verantwoordelijk voor zijn prijzen. Het platform heeft een zorgplicht dat er geen sprake is van misleiding.

Autoriteit
Consument & Markt



EC Richtsnoeren oneerlijke handelspraktijken

“De richtlijn oneerlijke handelspraktijken blijft met name van toepassing op verkoopbevorderende praktijken waarbij de prijs wordt vergeleken met de door andere handelaren in rekening gebrachte prijzen of met andere referentieprijzen, zoals de “adviesprijzen” van de fabrikant.”

“Deze uitleg moet onmiddellijk en overal bij de referentieprijs worden vermeld. Dit is vooral van belang bij het gebruik van technieken zoals een doorgestreepte referentieprijs die door consumenten kan worden opgevat als een vermindering van de eerder door dezelfde handelaar in rekening gebrachte prijs.”

“Elk gebruik van “adviesprijzen” in prijsvergelijkingen moet worden toegelicht. Het gebruik ervan kan in strijd zijn met artikel 6, lid 1, pun d), van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken als die prijs onredelijk hoog en onrealistisch is, waardoor consumenten de indruk krijgen dat hen een groter voordeel wordt aangeboden dan daadwerkelijk het geval is.”



1. Laatste ontwikkelingen duurzaamheidsclaims
2. Eerlijk ontwerp van websites en online misleiding
3. Aangescherpte regels voor kortingen en schaarste
4. **Focus ACM op specifieke sectoren**
5. Handhaving consumentenrecht door ACM

DGB en Kikker Energie (2024)

ACM houdt leveranciers DGB en Kikker Energie extra in de gaten vanwege overname klantenbestand

- DGB wil de energiemarkt verlaten”.
- Klanten worden overgenomen door Volti, een wederverkoper van Kikker Energie.
- ACM houdt partijen extra in de gaten om te zorgen dat klanten: goed worden overgezet, een eindafrekening krijgen en teveel betaalde voorschotten terugkrijgen.

Kikker energie (2024)

Kikker Energie zegt toe vaste tarieven niet zonder toestemming van klanten te verhogen

- ACM kondigde maatregelen aan vanwege het feit dat Kikker Energie de tarieven van vaste contracten van oud-klanten van DGB wilde verhogen.
- Kikker Energie liet klanten kiezen: overstappen naar andere leverancier of een nieuw vast contract met hoger tarief afsluiten.
- Dit is niet toegestaan, consument moet vrije keuze hebben.

HEM (2023-2024)

ACM stelt dat HEM **uitzonderlijk hoge tarieven** hanteert en stelt nieuwe maximumtarieven vast

HEM doet **toezegging** om met terugwerkende kracht de tarieven van bestaande klanten te verlagen

Voorzieningenrechter stelt dat dit **onrechtmatig** is; geen reden om aan te nemen dat HEM zich niet aan de toezeggingen zal houden

Bezwaar HEM ongegrond verklaard

ACM **waarschuwt** op haar website consumenten om pas te betalen wanneer HEM de te hoge tarieven terugbetaald heeft.

GMB (2024)

Boetes voor Global Marketing Bridge en diens directeuren voor misleidende verkoop van energiecontracten

- Boete van €400.000 voor GMB, €50.000 en €65.000 voor directeuren.
- Misleiding: verkopers vertelden niet duidelijk dat ze belden om een energiecontract te verkopen en niet namens welk bedrijf ze belden.
- Verkopers vertelden bijvoorbeeld dat ze werkten voor de netbeheerder of namens de huidige leverancier.

Qwint (2024)

Qwint stopt als energieleverancier maar garandeert facturatie en uitbetaling van tegoeden

- Qwint wil de markt verlaten en neemt daarom al enige tijd geen klanten meer aan.
- Qwint heeft een achterstand met het versturen van eind- en jaarafrekeningen. Toezegging gedaan om de facturatie op orde te brengen en uitbetaling van tegoeden te garanderen.
- Ook als Qwint niet meer actief is moet er terugbetaald worden.

Onderzoek ACM (2023)

Meer reisaanbieders vermelden prijzen pakketreizen nu duidelijk

- ACM: consument moet er op kunnen vertrouwen dat de eerste prijs die wordt getoond, de prijs is waarvoor geboekt kan worden
- Op het moment van boeken moet het totale bedrag inclusief alle kosten worden getoond (ook de kosten op locatie)
 - Inclusief alle onvermijdbare bijkomende kosten

Waarschuwing ACM (2024)

ACM waarschuwt consumenten voor prijsverspringingen bij vakantie-reizen

- ACM: 3 aanbieders van pakketreizen hanteren nog steeds prijsverspringingen. Dit mag niet
- ACM legt deze 3 reisaanbieders een last onder dwangsom op
 - Prijs voor reis naar Bali ging bijvoorbeeld van € 2.400 naar € 3.000

Rechtbank Rotterdam (2024)

Rechtbank Rotterdam 24 september 2024 (ECLI:NL:RBROT:2024:9494)

- ACM stelt dat de prijsverspringingen een oneerlijke handelspraktijk is
- Reisbureaus stellen dat het verschil tussen de eerste en laatste prijs wordt veroorzaakt door de wijzigingen in beschikbaarheid of *dynamic pricing* van reiselementen in het pakket
- Rechtbank: de ACM heeft de Richtsnoeren van de Europese Commissie verkeerd uitgelegd. De Europese Commissie heeft de situatie voor ogen dat de prijs als gevolg van *dynamic pricing* en beschikbaarheid verandert, hier heeft het onlinereisbureau geen invloed op
 - Een mogelijke remedie is het van tevoren duidelijk aangeven dat de prijs nog aan verandering onderhavig is
- Voorzieningenrechter schorst de lasten onder dwangsom. De ACM zal eerst moeten beslissen op de bezwaren van de pakketreisaanbieders

Ortho-relief (2024)

Webshop Ortho-relief stopt en betaalt gedupeerden geld terug na actie ACM

- Klachten over kwaliteit van orthopedische schoenen die rechtstreeks uit China werden geleverd.
- Eigenaar webshop neemt geen nieuwe betalingen aan en betaald gedupeerde consumenten terug.
- Website is sinds 1 november 2024 uit de lucht.

Bestie on the move & Van Halen (2024)

ACM waarschuwt voor twee webwinkels die rechtstreeks uit het buitenland laten leveren

- Meldingen over lange levertijden, tegenvallende kwaliteit en problemen met terugsturen en terugbetalen bij verkoop van kleding.
- Levering duurde ruim 3 weken terwijl er op de website staat: “voor 23.00 besteld? Vandaag verzonden”.

Berkenboschmode.com (2024)

- Onjuiste en ontbrekende informatie over levertijden, een onbereikbare klantenservice en problemen met terugsturen van aankopen.
- Veel klachten over met name dameskleding – artikelen worden te mooi voorgespiegeld en komen niet overeen met de foto's.
- Informatie over gebruik van dropshipping – het rechtstreeks versturen van producten vanuit in dit geval China – ontbreekt op de site.
- Uitingen als “vandaag of morgen verzonden” zet consumenten op het verkeerde been en zegt niks over de daadwerkelijke levertijd.

1. Laatste ontwikkelingen duurzaamheidsclaims
2. Eerlijk ontwerp van websites en online misleiding
3. Aangescherpte regels voor kortingen en schaarste
4. Focus ACM op specifieke sectoren
5. **Handhaving consumentenrecht door ACM**

Handhaving consumentenrecht ACM

Topcommerce (2024)

Eigenaar voordeeldrogist.eu en superdrogist.com belooft beterschap na actie ACM

- Topcommerce zegt toe de beschikbaarheid van de producten in haar webwinkels juist te vermelden en bestellingssysteem aan te passen.
- ACM ontving klachten over leveringsproblemen en slechte bereikbaarheid.

On that ass (2024)

ACM: webwinkel boxershorts On that ass moet duidelijker zijn over abonnement

- ACM dwingt webwinkel On that ass om consumenten duidelijk te informeren over het afsluiten van abonnement.
- Consumenten werd een 'gratis' boxershort beloofd, maar daarmee zaten zij vast aan abonnement.
- ACM ontving ook handhavingsverzoek uit Polen.

TI-84shop (2024)

ACM laat meerdere sites van webwinkel TI-84shop uit de lucht halen

- ACM haalt verschillende websites TI-84shop.
- Veel klachten via ACM ConsuWijzer (onduidelijkheid over levertijden, niet tijdige terugbetaling en onbereikbaarheid)
- Eerste keer dat ACM bevoegdheid om website uit de lucht te halen toepast.

HelloFresh (2024)

HelloFresh informeert voortaan duidelijker over inhoud en voorwaarden abonnement

- ACM ontving klachten van consumenten die ongewild een abonnement hebben afgesloten.
- Ook waren consumenten ontevreden over de afhandeling van klachten na een niet ontvangen maaltijdbox / product.
- HelloFresh gaat haar voorwaarden n.a.v. het onderzoek van ACM aanpassen.



Apple (2024)

**Europese consumententoezichthouders:
Apple mag geen onderscheid maken
tussen consumenten op grond van hun
woonplaats**

- Gezamenlijke actie EU consumententoezichthouders
- Geen gelijke toegang tot Apple Media Services in alle EU landen
- In strijd met Geoblocking Verordening (non-discriminatie)
- Apple krijgt maand om te reageren



Vinted (2024)

**EU-consumententoezichthouders dwingen
Vinted duidelijker te zijn over prijzen en
voorwaarden**

- Gezamenlijke actie EU consumententoezichthouders
- Klachten over Vinted: o.a. verplichte 'kopersbeschermingsbijdrage'
- Vinted gaat n.a.v. onderzoek consumenten duidelijke informeren over prijzen (totale prijs) voorwaarden (hoe je geld terug kunt vragen)



Hoge Raad 4 oktober 2024 (ECLI:NL:HR:2024:1355)

- Bestelknop op Bol.com met de tekst ‘bestellen’, ‘bestelling plaatsen’ of ‘bestelling afronden’ niet duidelijk genoeg voor consumenten (in de zin van een aangegane betalingsverplichting)
- Hoge Raad: niet noodzakelijkerwijs verband gelegd tussen het online plaatsen van een bestelling en de verplichting om te betalen, in zowel omgangstaal als door gemiddelde consument
- HvJ EU – *Fuhrmann* (ECLI:EU:C:2022:269): ‘bestelling met betalingsverplichting’
- In strijd met artikel 6:230v lid 3 BW, ACM kan handhavend optreden o.g.v. Wet handhaving consumentenbescherming (niet alleen civielrechtelijk risico)!

ACM waarschuwt in campagne: klik niet meteen op die bestelknop! Eerst checken, dan bestellen

Betaalmoment

Bij online betalingen het duidelijk zijn bij welke stap de klant betaalt. Biedt een knop aan waaruit duidelijk blijkt dat betalen verplicht is als klanten hierop klikken. Bijvoorbeeld:

- bestelling met betalingsverplichting
- bestel en betaal

Een knop met alleen het woord ‘Bestel’ is niet genoeg.



Martijn van de Hel

E martijn.vandehel@maverick-law.com
T +31 20 238 20 02
M +31 6 212 108 53



Cyriel Ruers

E cyriel.ruers@maverick-law.com
T +31 20 238 20 15
M +31 6 10 257 754

www.maverick-law.com
www.invalacm.nl
www.consumentenrecht.info





MAVERICK

Competition | Regulation | Litigation