

Deze rubriek belicht elke dinsdag uitspraken die onlangs zijn gedaan. Deze week **digitale handel**: webwinkels die klanten niet juist inlichten over het recht op 'geld terug' en online gokken.



FOTO ANP

ACM beboet webwinkels Shoebaloo, Bever en TOM

Door onze redacteur

Folkert Jensma

Sinds 1 juli kan de Autoriteit Consument & Markt hogere boetes opleggen: het maximum is verhoogd van 450.000 naar 900.000 euro. En dat ondervindt de modebranche op internet dit najaar aan den lijve. Vorige week kregen Coolcat, Bever, Shoebaloo en Kiesdejuistesportbh.nl (nu bhsupport.nl) een boete van in totaal 590.000 euro. Zij informeerden hun klanten niet goed over hun rechten als die hun aankoop willen annuleren. Eind september werd webwinkel TOM vanwege eenzelfde vergrijp eveneens een half miljoen euro boete opgelegd. Dit bedrijf verkoopt fietsen, sportartikelen, sportkleding en speelgoed in webwinkels. Ook dit bedrijf verstreekte volgens de ACM onjuiste en misleidende informatie over het recht van consumenten om binnen twee weken van hun aankoop af te zien. Dat recht op 'geld terug' is bedoeld om consumenten tegen een miskoop te beschermen omdat zij 'op afstand' kopen en het product dus niet zo goed kunnen beoordelen als in een winkel.

De consument heeft na een internetaankoop 14 dagen bedenktijd. En vanaf het moment van annulering 14 dagen de tijd om het product terug te sturen. Webondernemers zijn verplicht dat helder op hun site te vermelden. ACM verwijt TOM dat het klanten onjuiste en misleidende informatie gaf en bij retourzendingen niet consequent terugbetaalde. Als dat wel gebeurde, dan in de vorm van een waardebond, zonder dat de klant met die betaalwijze had ingestemd. Ook betaalde het bedrijf de bezorgkosten niet terug. De twee directeuren van TOM worden ieder voor 125.000 euro hoofdelijk aansprakelijk gesteld voor de boete. De beboete ondernemers kunnen in bezwaar gaan.

[+] www.acm.nl/nl/publicaties