



Besluit

Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan Konya Çađrı Merkezi Hizmetleri Limited Őirketi (voorheen Unitedcall Çađrı Merkezi Hizmetleri Limited Őirketi) wegens overtredingen van de Wet handhaving consumentenbescherming

Ons kenmerk : ACM/UIT/543382
Zaaknummer : ACM/19/037308
Datum : 30 oktober 2020

Samenvatting

1. Sinds 2018 heeft de ACM veel klachten van consumenten ontvangen over de praktijken van verschillende incassobureaus. Uit het onderzoek van de ACM blijkt dat de incassoactiviteiten van deze bureaus in feite werden uitgevoerd door één onderneming: Unitedcall. Unitedcall heeft zich in de gesprekken met de consumenten onder verschillende, veelal fictieve handelsnamen van incassobureaus gepresenteerd.
2. Unitedcall nam contact op met consumenten in Nederland onder het voorwendsel dat zij schulden niet zouden hebben betaald. Op dwingende wijze probeerde Unitedcall de consumenten ertoe aan te zetten deze schulden (zeer) snel te betalen. Daarbij heeft Unitedcall zich niet gehouden aan de professionele eisen die gelden voor incassobureaus. Zo gaven veel consumenten in het gesprek aan dat zij niet op de hoogte waren van de schuld. Unitedcall weigerde de consumenten echter informatie te geven over de oorspronkelijke vordering, ook als consumenten daar (meerdere malen) expliciet om vroegen. Ook hadden consumenten geen aanmaning of herinnering ontvangen, waardoor Unitedcall zich niet aan de wettelijke incassoprocedure had gehouden. Bovendien dreigden Unitedcall-medewerkers dat consumenten (aanzienlijke) extra kosten zouden moeten betalen, terwijl een incassobureau dergelijke kosten niet in rekening mag brengen.
3. Daarnaast heeft Unitedcall zich in de telefoongesprekken ook schuldig gemaakt aan een agressieve handelspraktijk. Regelmatig dreigden Unitedcall-medewerkers met het starten van een gerechtelijke procedure en het inschakelen van een deurwaarder om beslag te laten leggen, terwijl die maatregelen wettelijk gezien nog helemaal niet konden worden genomen. Medewerkers hebben ook dreigende taal en intimidatie gebruikt en hebben geprobeerd consumenten op andere wijzen ongepast te beïnvloeden, bijvoorbeeld door te vragen naar de internetbankieren-inlogcodes van de consument en te dreigen met BKR-registratie als de consument niet snel zou betalen.
4. De ACM stelt vast dat Unitedcall artikel 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) meerdere malen heeft overtreden door te handelen in strijd met de professionele toewijding en door zich schuldig te maken aan een agressieve handelspraktijk. De ACM legt hiervoor een boete op aan Unitedcall van EUR 800.000.

1 Inleiding

5. De ACM heeft vanaf 2018 stelselmatig veel meldingen ontvangen van consumenten over elf zogenaamde incassobureaus, die consumenten belden voor openstaande rekeningen. Op agressieve wijze probeerden zij betaling af te dwingen.¹ Naar aanleiding van deze meldingen is de Directie Consumenten van de ACM een onderzoek gestart naar mogelijke overtredingen van de Whc.

1.1 Openbare waarschuwingen voor agressieve werkwijze incassobureaus

6. Gedurende het onderzoek bleef de ACM meldingen ontvangen van consumenten over de agressieve werkwijze van zogenaamde incassobureaus. Daarom heeft de ACM op grond van artikel 2.23 Whc op 19 juli 2018 een eerste openbare waarschuwing uitgevaardigd voor het zogenaamde incassobureau Pay Care en op haar website gepubliceerd.²
7. De ACM heeft geconstateerd dat de bedrijven waarover de ACM meldingen ontving aan elkaar te relateren waren. Er was sprake van een netwerk van (fictieve) incassobureaus die telkens onder een andere naam voor vermeende vorderingen probeerden te incasseren.
8. De ACM wilde verdere schade voorkomen door bedrijven die vermoedelijk onterechte vorderingen agressief (proberen te) incasseren. Daarom heeft de ACM op 12 februari, 12 maart en 30 april 2019 openbare waarschuwingen uitgevaardigd en gepubliceerd voor elf namen van de incassobureaus die voornoemde incassopraktijken uitvoerden en tot hetzelfde netwerk behoorden.³

1.2 Onderzoek naar agressieve werkwijze incassobureaus

9. Uit de meldingen en verklaringen van consumenten⁴ en uit openbare bronnen is gebleken dat consumenten werden aangezet om geld over te maken naar buitenlandse bankrekeningen om de vermeende vorderingen te voldoen. De ACM heeft daarom informatievorderingen aan Nederlandse banken gestuurd met het verzoek meer informatie te geven over mogelijke geldstromen vanaf de buitenlandse rekeningnummers naar Nederlandse bankrekeningen.
10. Uit dit onderzoek is gebleken dat van deze buitenlandse rekening geld werd overgemaakt op de Nederlandse bankrekening van een softwareleverancier voor callcenters.⁵ Deze betalingen bleken te zijn gedaan door een bedrijf genaamd Unitedcall, dat op dat moment klant was bij deze

¹ ACM/UIT/505821 en ACM/UIT/508012 (meldingen ACM ConsuWijzer), ACM/UIT/505816, ACM/IN/428804 en ACM/IN/429002 (meldingen Belgische Toezichthouder FOD Economie) en ACM/UIT/505724 en ACM/IN/429003 (meldingen Consumentenbond). Voor een totaaloverzicht zie bijlagen bij ACM/UIT/521884 (ACM/INT/394038 en ACM/INT/394039).

² <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-waarschuwt-voor-incassobureau-pay-care>.

³ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-waarschuwt-voor-netwerk-van-agressieve-incassobureaus>, <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-waarschuwt-voor-incasso-cc-jacobs-bemiddeling-en-herms-incasso>, <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-waarschuwt-voor-incassobureaus-lootsma-en-partners-smits-en-co-en-inter-payment-service> en zie ACM/UIT/519079 (VvA tot waarschuwingen).

⁴ Zie uit ACM/UIT/519079 (VvA tot waarschuwingen), bijlagen ACM/UIT/505299, ACM/UIT/505710, ACM/UIT/506115, ACM/UIT/505767, ACM/UIT/506132, ACM/UIT/505362, ACM/UIT/505367, ACM/UIT/505368, ACM/UIT/505826, ACM/UIT/505718 en ACM/UIT/506470.

⁵ ACM/IN/439540 (antwoord informatievordering Be Clean).

softwareleverancier. Bij deze softwareleverancier was [VERTROUWELIJK 1] bekend als eigenaar van Unitedcall.⁶

11. De ACM heeft informatie met betrekking tot Unitedcall gevorderd van deze softwareleverancier, waaronder opnames van telefoongesprekken in de periode 1 januari 2018 tot en met 20 maart 2019.⁷ Uit het grote aantal ontvangen telefoongesprekken heeft de ACM een steekproef van incassogesprekken genomen. Deze steekproef leverde 378 gesprekken op in de periode 8 februari 2018 tot en met 12 februari 2019.⁸ Deze 378 gesprekken zijn beluisterd en zakelijk uitgewerkt.⁹ Van de 378 gesprekken zijn 74 gesprekken woordelijk uitgewerkt.¹⁰ In deze gesprekken was te horen dat consumenten door dezelfde zogenaamde incassobureaus werden benaderd als waar de ACM meldingen over ontving.

2 Verloop van de procedure

12. Het verloop van het onderzoek is uitgebreid beschreven in het rapport dat op 2 juli 2020 is gestuurd aan Unitedcall.¹¹
13. Op 30 juli 2020 heeft de ACM per brief Unitedcall in de gelegenheid gesteld om zijn schriftelijke en mondelinge zienswijze te geven op het rapport dat aan hem is gestuurd.¹² Unitedcall heeft geen gebruik gemaakt van deze gelegenheid.
14. Tevens heeft de ACM in diezelfde brief aan Unitedcall inzage verzocht in zijn financiële gegevens. Ook hierop heeft Unitedcall niet gereageerd.

3 De feiten

15. Unitedcall verrichtte vanuit Turkije incassopraktijken in Nederland. De incassopraktijken werden telefonisch en per e-mail uitgevoerd door het callcenter Unitedcall. Hiervoor gebruikte Unitedcall software die zij van een andere onderneming afnam. De ACM heeft geluidsopnames van de telefoongesprekken bij de softwareleverancier van Unitedcall gevorderd¹³ en beluisterd.
16. Uit de telefoongesprekken komt naar voren dat consumenten gebeld worden door verschillende medewerkers die werkzaam zijn bij Unitedcall. In het databestand van de gesprekken zijn de namen van de medewerkers te zien die bij elk gesprek zijn geregistreerd.¹⁴ Deze namen wijken af van de namen die de medewerkers in de gesprekken gebruiken. De (Nederlandse) namen die door de medewerkers worden gebruikt in de gesprekken, zijn niet terug te vinden in dit databestand.¹⁵

⁶ ACM/IN/394878 (gespreksverslag gesprek [VERTROUWELIJK] 14 maart 2019).

⁷ Zie: ACM/UIT/508969 en ACM/UIT/517796.

⁸ Voor de 378 gesprekken zie ACM/IN/439400. Zie voor de beschrijving van de steekproef ACM/UIT/517348.

⁹ ACM/UIT/519962 (VvA zakelijke uitwerkingen incassogesprekken), ACM/INT/391645 (Excel zakelijk uitgewerkte gesprekken) en ACM/IN/439400 (378 beluisterde incassogesprekken).

¹⁰ ACM/UIT/518748 (VvA Verslagdienst) en ACM/INT/391643 (uitwerkingen verslagdienst). De totstandkoming van het aantal woordelijk uitgewerkte gesprekken is te vinden in ACM/UIT/519962.

¹¹ Rapport met kenmerk ACM/UIT/535534.

¹² Brief met kenmerk ACM/UIT/537385.

¹³ ACM/UIT/508969 (informatievordering [VERTROUWELIJK] 20 maart 2019) en ACM/UIT/509910 (VvA ophalen informatie [VERTROUWELIJK] maart 2019).

¹⁴ Zie voor dit overzicht het databestand met de 378 gesprekken (ACM/IN/439400) en kolom E uit het Excelbestand met de zakelijke uitwerkingen (ACM/INT/391645).

¹⁵ Zie voor het verschil met het databestand, kolom E en F uit het Excelbestand met de zakelijke uitwerkingen (ACM/INT/391645).

17. Bij het bellen van consumenten worden namen van verschillende zogenaamde incassobureaus gebruikt.¹⁶ In het onderzoek is naar voren gekomen dat Unitedcall in ieder geval met de volgende namen van zogenaamde incassobureaus consumenten heeft gebeld:¹⁷
- Akret;
 - Aktar;
 - AMK Company;
 - Be Clean;
 - Business Collect;
 - Co Jansen;
 - Debt Pay;
 - Herms;
 - Jacobs Bemiddeling;
 - Pay Care;
 - Provision Support; en
 - Unic Parts.
18. Over deze namen is weinig, slechts onvolledige of onjuiste informatie te vinden.¹⁸ Drie van deze namen waren enige tijd geregistreerd in het handelsregister van de Kamer van Koophandel, en zijn alle drie rond dezelfde periode weer uitgeschreven.¹⁹

3.1 Incassogesprekken

19. Uit naam van in ieder geval de in randnummer 17 genoemde zogenaamde incassobureaus belde Unitedcall consumenten op in de periode 8 februari 2018 tot en met 12 februari 2019 om betaling van bedragen, oplopend tot duizenden euro's, te incasseren.
20. Unitedcall belde consumenten om te zeggen dat er sprake was van een openstaande rekening. De consument wist vaak niet (meer) waar de vermeende openstaande rekening betrekking op had. Deze incassogesprekken zijn volgens Unitedcall het gevolg van verkoopgesprekken die eerder, soms meer dan twee jaar voorafgaand aan het incassogesprek, tussen een bedrijf en de consument gevoerd zouden zijn. Unitedcall verwees in de incassogesprekken vaak naar verkoopgesprekken waarin de consument akkoord zou zijn gegaan met een aanbod voor een bepaald concept (product of dienst). De initiële verkoopgesprekken waarnaar werd verwezen in de incassogesprekken en de bandopnames, betroffen aanbiedingen voor diensten, bijvoorbeeld voor een vakantiehuis, een reisdeal, hotelvouchers, schoonheidspakketten, schoonheidscheques of korting op producten. Omdat de consument niet zou hebben opgezegd, geannuleerd of betaald, werd de consument gebeld voor de openstaande rekening door het desbetreffende incassobureau.
21. In de gesprekken gaven veel consumenten aan dat ze nooit zijn gebeld met dergelijke aanbiedingen, dat ze niet op de hoogte waren van een overeenkomst of dat ze tijdens het gesprek al hadden aangegeven dat ze niet geïnteresseerd waren. Verschillende andere consumenten gaven aan dat ze binnen de wettelijke bedenktijd hebben gemeld het

¹⁶ ACM/INT/391645. Zie hiervoor kolom G uit het Excelbestand met de zakelijke uitwerkingen.

¹⁷ Deze namen komen ook voor in de eerdere waarschuwingsbesluiten van de ACM, zie ACM/UIT/519079 (VVA tot waarschuwingen).

¹⁸ Zie uit ACM/UIT/519079 (VvA tot waarschuwingen), bijlagen ACM/INT/382472, ACM/INT/382237 en ACM/INT/382239.

¹⁹ Zie ACM/INT/393353 (uittreksel handelsregister KvK Pay Care, ingeschreven van 29 november 2017 tot en met 8 september 2018), ACM/INT/393357 (uittreksel handelsregister KvK Business Collect, ingeschreven van 19 december 2017 tot en met 1 oktober 2018) en ACM/INT/393354 (uittreksel handelsregister KvK Provision Support, ingeschreven van 7 juni 2017 tot en met 8 september 2018).

desbetreffende product of de desbetreffende dienst toch niet te willen afnemen. Unitedcall gaat hier niet op in, zegt dat er geen (tijdige) afmelding heeft plaatsgevonden of vraagt de consument zelf te bewijzen dat de vordering niet terecht is. Ook laten consumenten weten dat zij nooit eerder een aanmaning of herinnering hebben gekregen. Hierop reageerde Unitedcall door te zeggen dat dit wel is gebeurd, zonder verdere onderbouwing.

22. Als consumenten vragen stelden, meer informatie vroegen of niet zonder meer wilden betalen, probeerde Unitedcall op verschillende ongepaste manieren betaling af te dwingen.
23. Tegen de tijd dat het zogenaamde incassobureau contact opnam met de consument, liepen rekeningen vaak op tot honderden en soms tot duizenden euro's omdat er wettelijke rente, administratiekosten en hoge incassokosten werden bijgerekend. Uit de gesprekken en uit meldingen bij ACM ConsuWijzer blijkt dat consumenten soms meerdere malen zijn gebeld en/of gemaïld en dat zij zich onder druk gezet voelden om te betalen, terwijl het incassobureau niet inging op vragen of twijfels van consumenten.

3.1.1 Intimidatie, dreigende taal en ongepaste beïnvloeding

24. Uit de telefoongesprekken blijkt dat medewerkers op verschillende manieren dreigende taal gebruikten, consumenten intimideerden en ongepaste beïnvloeding toepasten om hen tot betaling over te laten gaan.

Het gebruik van dreigende taal en intimidatie

25. In een aantal gesprekken is te horen dat medewerkers van Unitedcall dreigende en intimiderende taal gebruikten richting consumenten als er vragen werden gesteld over de vermeende vordering of als consumenten aangaven niet te weten waar het gesprek over gaat.²⁰ Hieronder volgen enkele citaten uit voorbeelden van dergelijke gesprekken (onderstrepingen toegevoegd).
26. In onderstaand gesprek gaf een consument aan dat deze geen rekening heeft ontvangen. Daarop reageerde een medewerker van Unitedcall als volgt:

*'dan stuurt u mij maar een nota, ik heb nog nooit een nota gehad.
Dan leggen wij beslag op uw inkomsten. Veel plezier ermee.
Ik heb nog nooit een nota gehad! Ik heb nog nooit een nota gehad!
Heb ik al verstuurd op uw adres. [noemt adres].
Ik heb daar nooit een nota gehad van u.
Nou, ik stuur ook een paar agenten langs vandaag! Kunt u het van hun krijgen. Tot ziens.'²¹*

27. Ook is in een gesprek als reactie op de vraag of de vordering toegelicht kan worden tegen een consument gezegd dat diegene een paar dagen kan vastzitten als niet wordt betaald:

*'Ik heb fatsoenlijk gevraagd voor informatie waar het over gaat en ik heb aangegeven dat ik....
En ik heb ook fatsoenlijk aangegeven dat u de betaling eerst moet verrichten, zodat u alle bewijsstukken kunnen ontvangen.
Ja, maar u snapt toch wel dat ik niet eerst ga betalen en achteraf pas de bewijsstukken krijgen...
Nee, dat snap ik niet. U wilt blijkbaar dus 839 euro meer betalen?
Nee, dat ga ik óók niet betalen.
In plaats van 129,50.'*

²⁰ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 17 april 2018 (ID 20180417122133).

²¹ Zie ACM/INT/391643, uitgewerkt gesprek van 17 april 2018, OPN 4 (ID 20180417093251).

Ik ga dat niet betalen....

*Dan gaat u vast wel een paar dagen vastzitten voor die duizend euro, meneer. Of dan komt er een hele beslaglegging op uw inkomen. Als u dat niet treft, dan moet u vooral niet gaan betalen, ja.*²²

Ongepaste beïnvloeding door aan te dringen op betaling per direct of voor een bepaalde tijd

28. Medewerkers van Unitedcall drongen aan op directe betaling of betaling voor een bepaald tijdstip op de dag van het gesprek, onder verwijzing naar verschillende consequenties als dit niet gebeurt, zoals beslaglegging en rechtszaken.²³
29. Ondanks vragen van consumenten tijdens de gesprekken drongen medewerkers aan om direct te betalen via internetbankieren,²⁴ nemen Unitedcall-medewerkers in bepaalde gevallen het online overboeken over door inlogcodes van de consument aan de telefoon te vragen²⁵ en zelfs de betaling aan de telefoon af te ronden.²⁶ Als consumenten aangaven het niet direct te kunnen overboeken, komt het voor dat medewerkers naar het saldo op de bankrekening van consumenten vragen²⁷ of gaven medewerkers aan dat de consument rood moet staan om de betaling te kunnen voldoen.²⁸
30. Meerdere keren gaven Unitedcall-medewerkers aan dat de consumenten een boete moeten betalen als ze niet direct of op dezelfde dag tot betaling overgaan,²⁹ of dat ze dan met (veel) hogere kosten geconfronteerd worden.³⁰ Tegen een consument die de vordering in twijfel trok, werd gezegd dat er '430 euro' bovenop de vordering komt als de consument met Unitedcall in discussie gaat. Ook werd naar een consument gedreigd dat de zaak naar de advocaat zou worden gestuurd als de consument niet voor 17.00 uur die dag zou betalen.³¹ In andere gesprekken gaven de Unitedcall-medewerkers aan dat de consumenten een korting zouden krijgen als ze diezelfde dag zouden betalen³² of dat Unitedcall het te betalen bedrag - dat inmiddels veel hoger was dan de oorspronkelijke vordering - zou kunnen verlagen en alleen 'minimale rente' zou berekenen.³³

3.1.2 Dreigen met maatregelen die wettelijk niet kunnen worden genomen

31. Uit de telefoongesprekken blijkt dat medewerkers van Unitedcall dreigden met maatregelen die wettelijk door hen niet genomen konden worden, waaronder het ongeoorloofd noemen van (het winnen van) rechtszaken, het inzetten van deurwaarders en het dreigen met beslaglegging.

Dreigen met rechtszaken en de inzet van een deurwaarder

32. Medewerkers van Unitedcall dreigden tijdens de telefoongesprekken met rechtszaken³⁴, terwijl een gerechtelijke procedure (nog) niet aan de orde was. Bijvoorbeeld doordat medewerkers direct

²² Zie ACM/INT/391643, uitgewerkt gesprek van 1 december 2018, OPN 62 (ID 20181201113220).

²³ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gespre van februari 2018 (ID 20180216145617), uitgewerkt gesprek van 15 maart 2018 (ID 20180315091839) en 18 april 2018 (ID 20180418124547).

²⁴ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 12 september 2018 OPN 37 (ID 20180912123345 – 9704684)

²⁵ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 25 juli 2018, OPN 28 (ID 20180725161817) en uitgewerkt gesprek van 28 september 2018, OPN 48 (ID 20180928112011).

²⁶ Zie ACM/INT/391645, bijvoorbeeld zakelijk uitgewerkte gesprekken van 31 oktober 2018 (ID 20181031145903) en 20 november 2018 (ID 20181120095224).

²⁷ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 15 november 2018, OPN 59 (ID 20181115104710).

²⁸ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 8 oktober 2018, OPN 52 (ID 20181008114735). (p. 83).

²⁹ Zie ACM/INT/391645, gesprek van 16 februari 2018 (20180216145617); gesprek van 23 april 2018 (ID 20180423152918).

³⁰ Zie ACM/INT/391645, gesprek van 14 maart 2018 (ID 20180314094657).

³¹ Zie ACM/INT/391645, gesprek van 18 april 2018 (ID 20180418114807).

³² Zie ACM/INT/391645, gesprek van 17 april 2018 (ID 20180417093251); gesprek van 15 maart 2018 (ID 20180315091839).

³³ Zie ACM/INT/391645, gesprek van 27 maart 2018 (ID 20180327094840).

³⁴ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 18 april 2018 (ID 20180418124547).

aan het begin van het gesprek de gerechtsdeurwaardelijke procedure noemden³⁵ of dat deze al was gestart, terwijl de consument niet wist waar het gesprek over gaat.³⁶ Of doordat medewerkers zeggen dat de rechtszaak al is begonnen terwijl het telefoongesprek het eerste contact lijkt te zijn³⁷ en de procedure voor een correcte aanmaning niet is gevolgd.³⁸

33. In veel gesprekken reageerden medewerkers op vragen of twijfels van consumenten door het noemen van of dreigen met een gerechtelijke procedure.³⁹ Dreigen met een rechtszaak deden medewerkers ook als consumenten niet direct meewerkten met de betaling, bijvoorbeeld omdat de consumenten aangaven het bedrag niet in één keer te kunnen voldoen.⁴⁰
34. Ook zeiden medewerkers dat de rechtszaak gegarandeerd zal worden gewonnen, bijvoorbeeld omdat zij 'de wettelijke bandopname' (de voicelog) van het eerdere verkoopgesprek hebben.⁴¹

Dreigen met beslaglegging

35. In gesprekken werd op verschillende manieren gezegd dat beslag zal worden gelegd op inkomsten,⁴² bankrekening⁴³ of goederen van de consument.⁴⁴ Ook komt het voor dat medewerkers zeiden dat consumenten per direct of op diezelfde dag moeten betalen, anders zullen ze beslag leggen op inkomsten.⁴⁵ Ook reageerden medewerkers op vragen of twijfels van consumenten over de vermeende vordering door te zeggen dat zij beslag zullen leggen op inkomsten.⁴⁶ Ook is gezegd dat een incassobureau het recht heeft om beslag te leggen.⁴⁷

3.2 Incassogesprekken Unitedcall in verhouding tot brancheregels

36. Voor incasso-ondernemingen geldt naast het consumentenrecht ook andere regelgeving, bijvoorbeeld die door brancheverenigingen als de Nederlandse Vereniging van Incasso-Ondernemingen (NVI) worden gehanteerd. Zo gelden er in de incassobranche regels over het verstrekken van informatie en het inzage geven in het (incasso)dossier, het rekenen van (incasso)kosten en de wijze van aanmanen. Hieronder wordt de handelwijze van Unitedcall ten aanzien van die brancheregels beschreven. Daaruit blijkt dat Unitedcall niet in overeenstemming met deze brancheregels heeft gehandeld.

3.2.1 Niet verstrekken van informatie

37. In de incassogesprekken is te horen dat consumenten vaak niet wisten waar het gesprek over ging, de gestelde vordering in twijfel trokken en vragen stelden om duidelijkheid te krijgen over de

³⁵ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 15 maart 2018 (ID 20180315091839).

³⁶ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 12 januari 2019, OPN 71 (ID 20190112105331).

³⁷ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 28 mei 2018, OPN 16 (ID 20180528093846).

³⁸ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 18 april 2018, OPN 8 (ID 20180418162752).

³⁹ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 24 april 2018, OPN 11 (ID 20180424102708).

⁴⁰ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 20 september 2018, OPN 41 (ID 20180920101418 – 9600394) en ACM/INT/391645, zakelijk uitgewerkt gesprek van 8 oktober 2018 (ID 20181008114735).

⁴¹ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van OPN 73 (ID 20190207104638) en uitgewerkt gesprek van 8 februari 2019, OPN 74 (ID 20190208134820).

⁴² Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 18 april 2018 (ID 20180418124547) en uitgewerkt gesprek van 23 april 2018 (ID 20180423152918).

⁴³ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 14 september 2018, OPN 38 (ID 20180914091204 – 9704637), uitgewerkt gesprek van 1 oktober 2018, OPN 49 (ID 20181001122534) en ACM/INT/391645, zakelijk uitgewerkt gesprek van 25 september 2018 (ID 20180925153507 – 10114591).

⁴⁴ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 15 maart 2018 (ID 20180315091839). 17 april 2018, OPN 5 (ID 20180417120718).

⁴⁵ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 16 februari 2018, OPN 1 (ID 20180216145617) en uitgewerkt gesprek van 18 april 2018 (ID 20180418124547).

⁴⁶ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 17 april 2018, OPN 5 (ID 20180417120718).

⁴⁷ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 23 juli 2017, OPN 26 (ID 20180723160835).

vermeende vordering. Medewerkers van Unitedcall lieten vaak wel de voicelog horen van het oorspronkelijke aanbod, maar gaan niet of nauwelijks in op vragen ter verduidelijking of op vragen om meer informatie te geven over de vermeende vordering.⁴⁸ Consumenten konden bijvoorbeeld pas informatie (op papier) krijgen over de achtergrond van de vermeende vordering nadat is betaald⁴⁹ of consumenten konden het bewijs pas inzien bij de rechter.⁵⁰ Ook werd gezegd dat er geen informatie gegeven kon worden behalve een dossiernummer en informatie over hoe de betaling kan worden verricht⁵¹ of dat de medewerker niet bevoegd is om informatie te verstrekken.⁵²

38. Uit informatie die de ACM van consumenten heeft ontvangen blijkt dat ook de e-mails afkomstig van de zogenaamde incassobureaus onvoldoende informatie bevatten over de opbouw van de kosten en oorsprong van de rekening.⁵³
39. Uit deze gesprekken blijkt dat Unitedcall geen toelichting of antwoorden op vragen gaf die consumenten stelden over de vermeende vorderingen. Integendeel, Unitedcall vermeed juist het geven van een toelichting op vragen over de vermeende vordering.

3.2.2 Het in rekening brengen van (onterechte) kosten

40. In veel gesprekken is gezegd dat de openstaande bedragen van de vermeende vorderingen inclusief kosten zijn, zoals administratiekosten.⁵⁴ Zo werden naast incassokosten en rente ook deze administratiekosten genoemd. De administratiekosten werden hier ook gebruikt om een zogenaamde korting te geven.⁵⁵

3.2.3 Wijze van aanmanen

41. Het telefoongesprek lijkt het eerste contact- of herinneringsmoment te zijn geweest. Dit blijkt uit het feit dat consumenten laten weten dat zij niet eerder iets over de vermeende vordering hebben gehoord en/of dat zij niet eerder een aanmaning hebben ontvangen.⁵⁶ Hierop zeggen de medewerkers vaak dat (eerdere) herinneringen per e-mail zijn verstuurd naar consumenten. Als consumenten dit betwisten, werd geen verdere onderbouwing gegeven.⁵⁷ Als consumenten aangaven de aanmaning niet te hebben gekregen en om informatie vroegen, gaven medewerkers aan de factuur te mailen, het dossier uit handen te geven en dat afhandeling van het dossier

⁴⁸ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van februari 2018 (ID 20180216145617), uitgewerkt gesprek van 15 maart 2018 (ID 20180315091839) en 18 april 2018 (ID 20180418124547).

⁴⁹ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 1 december 2018, OPN 62 (ID 20181201113220), gesprek van 7 september 2018, OPN 34 (ID nummer 20180907151719 – 9681001) en 21 september 2018, OPN 45 (ID 20180921133551 – 10114419).

⁵⁰ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 17 oktober 2018, OPN 54 (ID 20181017161240). En ACM/INT/391645, bijvoorbeeld zakelijk uitgewerkt gesprek uit Excel van 9 september 2018 (ID 20180709125750 – 10068846).

⁵¹ Zie ACM/INT/391645, bijvoorbeeld zakelijk uitgewerkt gesprek uit Excel van 6 september 2018 (ID 20180906101139).

⁵² Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 1 december 2018 OPN 62 (ID 20181201113220) en 3 januari 2019, OPN 69 (ID 20190103162503).

⁵³ Zie ACM/UIT/519079 (VvA tot waarschuwingen) bijlagen ACM/IN/426201, ACM/IN/426200, ACM/426308, ACM/IN/426308-4, ACM/IN/426729, ACM/IN/426769, ACM/IN/426703, ACM/IN/426518, ACM/IN/426523, ACM/IN/426519-2, ACM/IN/426911-2, ACM/IN/426911-3, ACM/IN/426911-4, ACM/IN/426913-4, ACM/IN/426913-5, ACM/IN/426913-6, ACM/IN/426913-7, ACM/IN/426829, ACM/IN/427046 bijlage 1-9.

⁵⁴ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 7 maart 2018 (ID 20180307115226), uitgewerkt gesprek van 17 april 2018 (ID 20180417093251), uitgewerkt gesprek van 17 april 2018 (ID 20180417120718), uitgewerkt gesprek van 18 april 2018, OPN 8 (ID 20180418162752); uitgewerkt gesprek van 18 april 2018, OPN 56 (ID 20181101144306).

⁵⁵ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 1 november 2018, OPN 56 (ID 20181101144306).

⁵⁶ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 1 december 2018 OPN 62 (ID 20181201113220) en 15 november 2018, OPN 60 (ID 20181115122102).

⁵⁷ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 1 december 2018 OPN 62 (ID 20181201113220) en uitgewerkt gesprek van 12 januari 2019, OPN 71 (ID 20190112105331), en 10 september 2018, OPN 35 (ID 20180910170115 – 9649947) en OPN 45 (ID 20180921133551 – 10114419).

alleen kan door directe betaling.⁵⁸ Er werd dan ook zonder verdere onderbouwing alsnog aangedrongen op betaling per direct of op korte termijn onder dreiging van allerlei maatregelen.⁵⁹ Consumenten hadden op deze manier geen enkele mogelijkheid om de vordering te verifiëren.

4 Juridische beoordeling

4.1 Bevoegdheid ACM

42. Op grond van artikel 2.2 Whc is de ACM bevoegd toezicht te houden op de wettelijke bepalingen die zijn genoemd in onderdeel a van de bijlage bij de Whc. In dat onderdeel staat onder meer artikel 8.8 Whc vermeld, dat een handelaar verbiedt oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in artikelen 6:193a t/m 6:193t BW. Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft geoordeeld dat incassoactiviteiten (die zijn gericht op de invordering van schuldvorderingen) kwalificeren als een 'handelspraktijk'.⁶⁰ De bepalingen waarop de in het rapport vermelde gedragingen betrekking hebben, vallen daarmee onder het bereik van artikelen 8.8 en 2.2 Whc en dus onder het toezicht van de ACM.
43. De ACM is bevoegd om op te treden tegen een inbreuk als de overtreding schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten.⁶¹ Vanuit het callcenter Unitedcall zijn Nederlandse consumenten per telefoon en per e-mail benaderd over een (vermeende) incassoprocedure. Unitedcall heeft op grote schaal incassogesprekken gevoerd met Nederlandse consumenten in de periode van 8 februari 2018 t/m 12 februari 2019. De ACM heeft voor deze periode 378 gesprekken beluisterd en uitgewerkt, waaruit volgt dat de gesprekken op vergelijkbare wijze hebben plaatsgevonden. Ook de meldingen van consumenten over Unitedcall die bij de ACM zijn binnengekomen, bevestigen dat Unitedcall consumenten op dezelfde manier heeft behandeld en geschaad.
44. De collectieve belangen van Nederlandse consumenten in de zin van artikel 1.1 Whc zijn hierdoor geschonden. Indien sprake is van een inbreuk op de wettelijke bepalingen genoemd in onderdeel a van de bijlage bij de Whc, dan kan de ACM daarvoor op grond van artikel 2.9 Whc een bestuurlijke boete opleggen.

4.2 Beoordeling overtredingen

45. In het rapport worden twee verschillende overtredingen geïdentificeerd. Allereerst wordt een aantal gedragingen van Unitedcall gekwalificeerd als een agressieve handelspraktijk in de zin van artikel 6:193h BW. Ten tweede wordt Unitedcall verweten te hebben gehandeld in strijd met de vereisten van professionele toewijding (artikelen 6:193b, lid 2, aanhef en onder a, BW).

4.2.1 Overtreding I: agressieve handelspraktijk

46. Volgens artikel 6:193h lid 1 BW is er sprake van een verboden agressieve handelspraktijk als de keuzevrijheid of vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk wordt beperkt (of kan worden beperkt) door intimidatie, dwang (waaronder het

⁵⁸ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 15 november 2018, OPN 60 (ID 20181115122102).

⁵⁹ Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gespre van februari 2018 (ID 20180216145617), uitgewerkt gesprek van 15 maart 2018 (ID 20180315091839) en 18 april 2018 (ID 20180418124547).

⁶⁰ HvJEU in zaak C-357/16 *Gelvora* van 20 juli 2017, ECLI:EU:C:2017:573.

⁶¹ Artikel 1.1 Whc.

gebruik van lichamelijk geweld) of ongepaste beïnvloeding. Als gevolg van de agressieve handelspraktijk neemt de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst of kan hij een besluit nemen, dat hij anders niet had genomen.

47. De handelspraktijk moet worden bekeken in haar feitelijke context, waarbij alle kenmerken en omstandigheden in aanmerking worden genomen. Artikel 6:193h lid 2 BW noemt een aantal factoren waarmee rekening moet worden gehouden bij het bepalen of een handelspraktijk agressief is. Het gaat daarbij onder meer om:

- a. het tijdstip, de plaats, de aard en de vasthoudendheid die bij de handelspraktijk wordt gedemonstreerd;*
- b. het gebruik van dreigende gedragingen of dreigende of grove taal;*

[...]

- e. het dreigen met maatregelen die wettelijk niet kunnen worden genomen.'*

48. Het rapport stelt vast dat Unitedcall (i) dreigende taal en intimidatie heeft gebruikt, (ii) consumenten ongepast heeft beïnvloed en (iii) heeft gedreigd met maatregelen die niet kunnen worden genomen. Op grond hiervan concludeert het rapport dat Unitedcall zich schuldig heeft gemaakt aan een agressieve handelspraktijk.

Het gebruik van dreigende taal en intimidatie

49. Unitedcall hanteerde in meerdere gesprekken een agressieve en dreigende toon richting de consument. Dat gebeurde vooral als de consument twijfels uitte over het bestaan van de vordering. Als een consument bijvoorbeeld aangaf niet te weten over welke vordering het gaat en dat hij daarover geen informatie heeft ontvangen, reageerde Unitedcall dat dat het probleem van de consument is; het is de schuld van de consument dat de vordering niet is betaald en als het bedrag niet vandaag wordt overgemaakt, zal beslag worden gelegd.⁶² Een andere consument die aangaf dat hij nooit een nota heeft ontvangen en om opheldering vroeg, kreeg als reactie dat de Unitedcall-medewerker diezelfde dag een paar agenten zal sturen.⁶³

50. Unitedcall gebruikte dus dreigende taal en intimidatie om de consument te bewegen het geldbedrag te betalen.

Ongepaste beïnvloeding

51. Ook op andere ongepaste wijzen probeerde Unitedcall consumenten te beïnvloeden en te overtuigen de vermeende vordering (met extra kosten) te betalen. Consumenten zetten in het gesprek met Unitedcall vaak vraagtekens bij de vermeende vordering, maar kregen niet de ruimte om de vordering te verifiëren. In vrijwel alle gesprekken drongen medewerkers van Unitedcall aan op zeer snelle betaling door de consument, namelijk direct tijdens het gesprek dan wel op de dag van het gesprek. Unitedcall zette daarbij druk op de consument door onder meer te verwijzen naar een boete die de consument anders zou moeten betalen of naar de (veel) hogere kosten waar de consument anders mee geconfronteerd zou worden.

Dreigen met maatregelen die niet kunnen worden genomen

52. Wanneer een schuldeiser een vordering heeft op een consument en de consument tekortschiet in de betaling, kan de schuldeiser niet direct een gerechtelijke procedure starten om tot

⁶² Zie ACM/INT/391643, bijvoorbeeld uitgewerkt gesprek van 17 april 2018 (ID 20180417122133).

⁶³ Zie Zie ACM/INT/391643, uitgewerkt gesprek van 17 april 2018, OPN 4 (ID 20180417093251).

beslaglegging over te gaan. De consument moet eerst in verzuim zijn, wat doorgaans betekent dat de schuldeiser een schriftelijke aanmaning moet sturen waarbij aan de consument een redelijke termijn wordt gegeven om alsnog tot betaling over te gaan.⁶⁴ De Wet Incassokosten ('WIK') en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten ('Besluit incassokosten') hebben aanvullende regels geïntroduceerd specifiek voor de incassoprocedure. Wil de schuldeiser bij de consument extra kosten in rekening brengen bovenop de oorspronkelijke vordering, dan moet de schuldeiser nog een schriftelijke aanmaning te sturen waarmee de consument 14 dagen krijgt om tot betaling over te gaan.⁶⁵ De schuldeiser heeft de stelplicht en bewijslast ten aanzien van het feit dat de schuldenaar de veertiendagen-brief heeft ontvangen. Als de consument betwist dat hij de brief heeft ontvangen, moet de schuldeiser dus stellen en eventueel bewijzen (i) dat hij de brief heeft verzonden naar aan adres waarvan hij mocht aannemen dat hij de consument daar kan bereiken en (ii) op welke dag de consument de brief heeft ontvangen.⁶⁶

53. Zijn deze stappen doorlopen en heeft de consument niet betaald, dan kan de schuldeiser pas een gerechtelijke procedure beginnen. Daarvoor moet hij een deurwaarder inschakelen om een dagvaarding tegen de consument uit te brengen. Komt de rechter uiteindelijk in zijn vonnis tot het oordeel dat de consument inderdaad het bedrag aan de schuldeiser dient te betalen, dan kan de schuldeiser dit vonnis gebruiken om beslag te leggen. De schuldeiser moet het vonnis dan eerst betekenen bij de schuldeiser met een bevel om binnen twee dagen alsnog tot betaling over te gaan.⁶⁷ Pas als de consument dan nog steeds niet tot betaling overgaat, kan de schuldeiser daadwerkelijk beslag laten leggen door de deurwaarder.⁶⁸
54. Uit de telefoongesprekken blijkt dat Unitedcall zich niet heeft gehouden aan deze wettelijke vereisten. Het telefoongesprek dat Unitedcall met de consument voerde, lijkt over het algemeen het eerste contact- of herinneringsmoment te zijn geweest. Veel consumenten reageerden verbaasd; ze geven in het gesprek aan dat ze niet eerder over de vordering hebben gehoord en in ieder geval geen aanmaning (al dan niet in de vorm van een veertiendagen-brief) hebben ontvangen.
55. Toch dreigden de medewerkers van Unitedcall in het gesprek al veelvuldig met gerechtelijke procedures tegen de consument.⁶⁹ Een dergelijke procedure kan juridisch gezien op dat moment echter helemaal niet aan de orde zijn, nu Unitedcall nog niet aan de wettelijke vereisten voor aanmaningen had voldaan. Unitedcall gebruikte het dreigement van een rechtszaak om de consument te overtuigen direct tot betaling over te gaan. Als een consument bijvoorbeeld aangaf het niet eens te zijn met de openstaande factuur en de gevraagde betaling niet wil doen, reageerde de Unitedcall-medewerker met *'ik draag het meteen over naar de rechter meneer'*.⁷⁰ Toen een andere consument die de vordering in twijfel trok, reageerde Unitedcall dat *'wij u over een maandje bij de rechtszaak zien'*.⁷¹

⁶⁴ Artikel 6:81 BW jo. artikel 6:82 BW jo. artikel 6:83 BW.

⁶⁵ In deze brief moet de schuldeiser ook vermelden welke gevolgen niet-betaling heeft, namelijk dat extra kosten in rekening kunnen worden gebracht bovenop het oorspronkelijke bedrag: zie artikel 6:96 lid 2 sub c en lid 6 BW. De hoogte van de extra kosten die in rekening worden gebracht bedragen maximaal 15% van de vordering (voor de eerste EUR 2.500 van de vordering), met een minimum van EUR 40: zie artikel 2 lid 1 en lid 2 Besluit Incassokosten.

⁶⁶ Hoge Raad 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2704, r.o. 3.5.1 en 3.5.2.

⁶⁷ Artikel 439 Rv.

⁶⁸ Artikel 444 Rv.

⁶⁹ Zie ACM/INT/391645, gesprek van 7 maart 2018 (20180307102506), gesprek van 7 maart 2018 (ID 20180307115226), gesprek van 18 april 2018 (ID 20180418162752); gesprek van 24 april 2018 (ID 20180424094646).

⁷⁰ Zie ACM/INT/391645, gesprek van 2 mei 2018 (ID 20180502161540).

⁷¹ Gesprek van 24 april 2018 (ID 20180424100221).

56. Unitedcall ging vervolgens nog een stap verder en dreigde in de telefoongesprekken ook met het inschakelen van een deurwaarder en met beslaglegging. Zoals hierboven toegelicht, kan Unitedcall pas via een deurwaarder beslag laten leggen als de correcte aanmaningsprocedure is gevolgd, de rechter in haar vonnis heeft vastgesteld dat de consument de vordering moet betalen en de consument na betekening van het vonnis niet binnen twee dagen tot betaling is overgegaan. Medewerkers van Unitedcall verwezen echter in het telefoongesprek al naar beslaglegging door de deurwaarder. Zij dreigden met beslaglegging op de inkomsten en/of goederen, ook al gaf de consument aan niet eerder een aanmaning te hebben ontvangen en uitte hij zijn twijfel over de vermeende vordering. Dat beslag zou worden gelegd als consumenten niet per direct of op dezelfde dag betalen.⁷² Ook als een consument twijfels uitte over de vordering, reageerde Unitedcall dat beslag wordt gelegd op de inkomsten als de consument in discussie gaat over de vordering.⁷³
57. Unitedcall dreigde consumenten dus met verschillende maatregelen - zoals een gerechtelijke procedure en beslaglegging - om consumenten te bewegen tot snelle betaling van het geldbedrag over te gaan. Zoals hierboven aangetoond, kon Unitedcall wettelijk gezien die maatregelen op dat moment echter helemaal niet nemen.

Conclusie

58. Unitedcall probeerde op verschillende ongepaste manieren betaling van de consument af te dwingen. Door tijdens de gesprekken te dreigen met maatregelen die wettelijk niet genomen kunnen worden, dreigende taal en intimidatie te hanteren en andere wijzen van ongepaste beïnvloeding toe te passen maakte Unitedcall zich schuldig aan een agressieve handelspraktijk in de zin van artikel 6:193h BW. Op deze manier probeerde Unitedcall de consument over te halen de vordering (en extra kosten) te betalen, ondanks het feit dat consumenten het bestaan van de vordering vaak in twijfel trokken en eerst meer informatie wilden ontvangen. Uit het dossier blijkt ook dat consumenten daadwerkelijk tot betaling aan Unitedcall zijn overgegaan. Door de agressieve manier waarop Unitedcall betaling probeerde af te dwingen, nam de consument dus een besluit - of kon hij een besluit nemen - over een overeenkomst dat hij anders niet had genomen.
59. Unitedcall heeft zich daarmee schuldig gemaakt aan een agressieve handelspraktijk in de zin van artikel 6:193h BW, waardoor hij artikel 8.8 Whc heeft overtreden.

4.2.2 Overtreding II: handelen in strijd met de professionele toewijding

60. Op grond van artikel 6:193b BW is er sprake van een oneerlijke handelspraktijk als een handelaar handelt (i) in strijd met de vereisten van professionele toewijding en (ii) het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt. De gemiddelde consument neemt daardoor een besluit (of kan een besluit nemen) over een overeenkomst dat hij anders niet had genomen. De professionele standaard wordt daarbij gedefinieerd als het 'normale niveau van bijzondere vakkundigheid en van zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor die handelaar geldende professionele standaard en eerlijke marktpraktijken'.⁷⁴
61. De professionele toewijding heeft dus betrekking op (a) de bijzondere vakkundigheid en (b) de zorgvuldigheid van de handelaar. Als de handelaar ten aanzien van deze twee elementen op een

⁷² Zie ACM/INT/391645, gesprek van 16 februari 2018 (ID 20180216145617); gesprek van 15 maart (ID 20180315091839); gesprek van 17 april 2018 (ID 20180417120718).

⁷³ Gesprek van 17 april 2018 (ID 20180417093251).

⁷⁴ Artikel 6:193a sub f BW.

‘normaal niveau’ (of hoger) functioneert, is hij professioneel toegewijd. Dit ‘normale niveau’ kan volgens de Memorie van Toelichting bij dit wetsartikel worden afgeleid uit verschillende feiten en omstandigheden, zoals de handelsgebruiken in een bepaalde sector of een gedragscode die binnen een bepaalde sector geldt. Als in een gedragscode regels zijn vastgelegd over de ‘normale marktpraktijk’ in een sector, kan die code als referentie worden gebruikt om te bepalen of een handelspraktijk in strijd is met de professionele toewijding. Ook handelaren die niet bij de gedragscode zijn aangesloten, worden dan geacht te weten wat de geldende normen zijn. Ook voor hen kan de professionele standaard dus op de gedragscode worden gebaseerd.⁷⁵

62. Voor de incasso-sector is een gedragscode vastgesteld door de Nederlandse Vereniging van gecertificeerde Incasso-ondernemingen (NVI), de brancheorganisatie van incassobureaus.⁷⁶ De Rechtbank Rotterdam heeft eerder geoordeeld dat de gedragscode van de NVI kan worden gezien als een uiting van wat in de branche voor incassobureaus gezien wordt als een normaal niveau van bijzondere vakkundigheid en zorgvuldigheid. De ACM mocht daarom aan de hand van die gedragscode beoordelen of incassobureaus hadden gehandeld in strijd met de vereisten van professionele toewijding en daarmee artikel 6:193b BW hadden overtreden.⁷⁷ Dat Unitedcall niet is aangesloten bij de gedragscode van de NVI, laat dus onverlet dat de gedragscode van de NVI ook voor Unitedcall de professionele standaard bepaalt.
63. Gedurende de periode van de inbreuk die aan Unitedcall wordt toegerekend, was de herziene Gedragscode NVI Leden 2014 (hierna: gedragscode NVI) van kracht.⁷⁸ De ACM neemt daarom deze gedragscode als uitgangspunt om te bepalen of Unitedcall heeft gehandeld in strijd met de geldende professionele standaard.
64. De gedragscode NVI gaat uit van een ‘*maatschappelijk verantwoorde incassoprocedure*’ waarbij debiteuren op een correcte manier behandeld worden op basis van zorgvuldigheid en deskundigheid.⁷⁹ Het bevat specifiekere regels voor bijvoorbeeld de omgang met debiteuren, interne organisatie en administratie van het incassobureau en de financiële organisatie. Wat betreft de omgang met debiteuren, geeft de gedragscode aan dat debiteuren op gepaste wijze worden benaderd. Dat vertaalt zich in onder meer de volgende gedragsregels die hier relevant zijn:
- ‘*het op eerste verzoek van de debiteur verstrekken van inzage in onderliggende stukken die de vorderingen staven*’.
 - ‘*het geven van duidelijke uitleg indien debiteur vragen heeft over in rekening gebrachte kosten*’;
 - ‘*aan debiteuren worden uitsluitend kosten in rekening gebracht conform onderstaande uitgangspunten*’, wat betekent dat voor consumenten maximaal de kosten in rekening mogen worden gebracht zoals vermeld in het Besluit Incassokosten. De in rekening gebrachte kosten mogen nooit strijdig zijn met de toepasselijke wet- en regelgeving, in het bijzonder de WIK en het Besluit Incassokosten.
65. Meer algemeen geeft de gedragscode ook aan dat ‘incassoactiviteiten dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving (in het bijzonder, maar niet beperkt tot, de Wet Incassokosten (“WIK”)).’⁸⁰ De WIK introduceert (i) een maximering van de

⁷⁵ Memorie van toelichting, kamerstukken II 2006–2007, 30 928, nr. 3, p. 13.

⁷⁶ Website van de NVI: <http://www.nvio.nl/>. Hier staat onder meer vermeld dat de marktdekking van de NVI leden ten opzichte van de gehele incassobranche 65% is.

⁷⁷ Rechtbank Rotterdam, d.d. 17 januari 2019, ECLI:NL:RBROT:2019:226, r.o. 4.1 en 4.2.

⁷⁸ Zie <http://nvio.nl/files/documents/2014/NVI-Gedragscode.pdf> en ook ACM/UIT/519113.

⁷⁹ Gedragscode NVI, p. 2.

⁸⁰ Gedragscode NVI, p. 2.

kosten die een incassobureau in rekening mag brengen bij de debiteur en (ii) de veertiendagenbrief, waarmee het incassobureau de debiteur nog een termijn van veertien dagen moet geven om de vordering zonder incassokosten te betalen.⁸¹

66. Op grond van de NVI gedragscode worden in het rapport de volgende verplichtingen voor incassobureaus geformuleerd, die voortvloeien uit de voor hen geldende professionele standaard:
- zorgen voor een zorgvuldige, correcte en deskundige behandeling van de consument;
 - informatie over de vordering en de kosten verstrekken zodra een consument daarom vraagt;
 - geen andere kosten in rekening brengen dan de kosten die op grond van de WIK zijn toegestaan, dat wil zeggen incassokosten gebaseerd op de WIK-opbouw en wettelijke rente;
 - zich op grond van de WIK houden aan de juiste procedure voor de aanmaning, dat wil zeggen de juiste termijnen en inhoud van de brief.⁸²
67. De ACM concludeert dat Unitedcall in strijd heeft gehandeld met deze professionele standaard doordat deze onderneming (i) geen informatie heeft verstrekt aan de consument, (ii) onterechte kosten in rekening probeerde te brengen en (iii) zich niet hield aan de juiste procedure voor aanmaning. Daartoe overweegt zij als volgt.
- Unitedcall verstrekt geen informatie aan consumenten*
68. Uit de gedragscode NVI volgt dat incassobureaus informatie dienen te geven over de vordering en de kosten als de consument daarom vraagt. Dat kan door inzage te geven in de onderliggende stukken van de vordering en een uitleg te geven over de in rekening gebrachte kosten.
69. In de door Unitedcall gevoerde telefoongesprekken blijkt dat consumenten regelmatig de gestelde vordering in twijfel trokken en om extra informatie vroegen - zoals de oorspronkelijke factuur - om zo meer duidelijkheid te krijgen. Unitedcall weigerde echter om aanvullende informatie te verstrekken aan de consument en gaf geen inzage in de stukken die ten grondslag liggen aan de vordering. Integendeel, als een consument verzocht om toezending van de nota (waarvan de consument beweerde dat hij die nooit had ontvangen), reageerde de Unitedcall-medewerker met de dreigende woorden dat er '*beslag op uw inkomsten*' wordt gelegd en dat hij '*ook een paar agenten langs[stuurt] vandaag*'.⁸³ Ook soortgelijke verzoeken van andere consumenten werden simpelweg geweigerd. Unitedcall gaf bijvoorbeeld aan dat zij niet de machtiging zou hebben om de bewijzen van de vordering te verstrekken⁸⁴ of dat het informatie over de originele vordering niet kon geven en dat het een tijd zou duren voor de consument het dossier kan krijgen.⁸⁵
70. De enige informatie die Unitedcall soms verstreekte aan de consumenten, is een vermeende opname van het gesprek waarin de consument akkoord zou zijn gegaan met het oorspronkelijke aanbod. Verschillende consumenten gaven daarna aan dat zij een vreemde stem hoorden en zich in het gesprek niet herkenden. Op hun vragen en verzoek om verduidelijking weigerde Unitedcall in te gaan. Een enkele keer stuurde Unitedcall nog een e-mail naar de consument, met daarin de totaalhoogte van de vordering en de betaalgegevens. De e-mail bevatte echter geen informatie over de verschillende kosten waaruit het totaalbedrag is opgebouwd of over de

⁸¹ Zie artikel 6:96 lid 2 sub c en lid 6 BW en artikel 2 lid 1 en lid 2 Besluit Incassokosten.

⁸² ACM rapport, nr. 85.

⁸³ Zie ACM/INT/391643, uitgewerkt gesprek van 17 april 2018, OPN 4 (ID 20180417093251).

⁸⁴ Zie ACM/INT/391645, gesprek van 27 maart 2018 (ID 20180327094840).

⁸⁵ Zie ACM/INT/391645, gesprek van 23 april 2018 (ID 20180423153429).

oorsprong van de rekening. De voicelog en e-mail zijn dus onvoldoende als onderbouwing van of toelichting op de vordering.

71. Uit de gesprekken volgt dat het meestal voor de consument niet duidelijk was over welke openstaande vordering Unitedcall contact opnam. Als de consument vervolgens verzocht om meer informatie, weigerde Unitedcall consequent om inzage te geven in de onderliggende stukken van de vordering en om een uitleg te geven over de in rekening gebrachte kosten. Daarmee handelde Unitedcall in strijd met de NVI gedragscode.

Unitedcall probeert onterechte kosten in rekening te brengen

72. Op grond van de gedragscode NVI mag een incassobureau bovenop het bedrag van de oorspronkelijke vordering alleen extra kosten in rekening brengen conform de WIK en het Besluit Incassokosten. Dat betekent dat alleen wettelijke rente en een maximum aan incassokosten extra in rekening gebracht mogen worden.
73. In de gesprekken uitten consumenten vaak hun verbazing over het hoge bedrag dat zij aan Unitedcall zouden moeten betalen. Zoals in het rapport beschreven, gaf Unitedcall dan aan dat door niet-betaling een hoog extra bedrag in rekening zou worden gebracht dat bestaat uit wettelijke rente, incassokosten en administratiekosten. Die kosten zouden zijn opgelopen doordat de consument anderhalf jaar niet had betaald (terwijl de consument niet van de vordering op de hoogte was),⁸⁶ wat in de praktijk een verhoging betekende van honderden euro's.⁸⁷
74. Op grond van de wet- en regelgeving – waar de NVI gedragscode naar verwijst - mag een incassobureau echter geen extra administratiekosten rekenen naast wettelijke rente en een maximum aan incassokosten. Unitedcall handelde in strijd met de NVI gedragscode door ook extra administratiekosten te rekenen.

Unitedcall volgt niet de voorgeschreven procedure voor aanmaning

75. Zoals in randnummer 52 toegelicht, moet de consument door middel van een aanmaning eerst in gebreke worden gesteld. Vervolgens verplichten de WIK en het Besluit Incassokosten incassobureaus om een veertiendagen-brief te sturen naar de consument. Met die brief wordt de consument nog een extra termijn van veertien dagen gegeven om de vordering te voldoen zonder extra kosten te moeten betalen. Pas na afloop van die termijn mag een incassobureau extra kosten in rekening brengen bij de consument en eventueel een gerechtelijke procedure starten. Als de debiteur betwist die brief te hebben ontvangen, is het aan het incassobureau om het tegendeel te bewijzen.
76. Het telefoongesprek tussen Unitedcall en de consument lijkt doorgaans het eerste contact- of herinneringsmoment te zijn geweest. Veel consumenten gaven namelijk aan dat zij niet eerder over de vordering hebben gehoord en dat zij in ieder geval geen aanmaning hebben ontvangen. Unitedcall-medewerkers meldden vervolgens dat de aanmaning per e-mail zou zijn gestuurd, maar weigerden verdere informatie te geven als consumenten dat betwisten. Unitedcall was echter gehouden de aanmaning én veertiendagen-brief te sturen aan de consument, hetgeen hij niet gedaan lijkt te hebben. En als consumenten betwisten de aanmaning per e-mail te hebben ontvangen, is het aan Unitedcall om te bewijzen dat het deze aanmaning wel degelijk gestuurd heeft. Ook dat heeft hij nagelaten. Unitedcall volgde dus niet de wettelijk voorgeschreven aanmaningsprocedure, waardoor hij in strijd handelde met de gedragscode NVI.

⁸⁶ Zie gesprek van 15 maart 2018 (ID 20180315115224).

⁸⁷ Gesprek van 27 maart 2018 (IDS 20180327094840).

Conclusie

77. De ACM neemt de gedragscode NVI als uitgangspunt voor de professionele standaard waaraan incassobureaus zich dienen te houden. Unitedcall heeft gehandeld in strijd met de gedragscode door te weigeren aan consumenten informatie over de vermeende vordering te verstrekken, door te trachten onterecht extra kosten in rekening te brengen bij de consument en door het niet volgen van de juiste aanmaningsprocedure. Hierdoor handelde Unitedcall in strijd met de professionele toewijding in de zin van artikel 6:193b BW.
78. Door dit handelen wordt het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar beperkt (of kan dit vermogen worden beperkt), waardoor de gemiddelde consument een besluit neemt of kan nemen over een overeenkomst dat hij anders niet had genomen. Uit de gesprekken volgt dat consument vaak twijfels hadden over het bestaan van de oorspronkelijke vordering en ook geen aanmaningen hadden ontvangen. Zij verzochten Unitedcall daarom extra informatie aan te leveren, wat Unitedcall telkens weigerde. Uit het dossier blijkt dat consumenten daardoor betalingen hebben verricht aan Unitedcall, terwijl Unitedcall hen geen aanvullende informatie heeft aangeleverd en onterechte kosten in rekening heeft gebracht. Consumenten hebben daardoor een besluit genomen (of kunnen nemen) over een transactie – namelijk de betaling – die zij niet hadden genomen als Unitedcall conform de gedragscode NVI had gehandeld.
79. Hierdoor heeft Unitedcall een oneerlijke handelspraktijk verricht in de zin van artikel 6:193b BW, waardoor hij artikel 8.8 Whc heeft overtreden.

5 Overtreder

80. Unitedcall is een besloten vennootschap naar Turks recht, gevestigd in Selçuklu (provincie Konya), Turkije. De vennootschap is in het Turkse Handelsregister geregistreerd onder de naam Unitedcall Çağrı Merkezi Hizmetleri Limited Şirketi.⁸⁸ Volgens het Handelsregister is het voornamelijk doel en onderwerp van Unitedcall 'callcenterdiensten', wat als volgt wordt omschreven: *'de vennootschap kan callcenterdiensten leveren, diensten kopen, systemen opzetten en bedoelde systemen aan allerlei openbare instellingen en organisaties verhuren, zowel nationaal als internationaal'*. De vennootschap is op 29 juni 2016 opgericht en staat nog steeds in het Handelsregister ingeschreven. Op 4 mei 2018 heeft er een aandelenoverdracht plaatsgevonden en is de handelsnaam van de vennootschap gewijzigd naar Konya Çağrı Merkezi Hizmetleri Limited Şirketi.⁸⁹
81. De norm van artikel 8.8 Whc richt zich tot de 'handelaar', dat wordt gedefinieerd als de 'natuurlijk persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of degene die ten behoeve van hem handelt'.⁹⁰ Uit het rapport blijkt dat vanuit de rechtspersoon Unitedcall onder de naam van de in randnummer 17 van dit besluit opgesomde handelsnamen in de periode van 8 februari 2018 tot 4 mei 2018 telefonisch incasso-activiteiten zijn verricht. Hierbij handelde Unitedcall als aanbieder van callcenterdiensten in de uitoefening van zijn bedrijf. In dit besluit stelt de ACM vast dat Unitedcall voormelde bepalingen niet in acht heeft genomen. De ACM merkt Unitedcall daarom aan als overtreder in de zin van artikel 5:1, tweede lid, van de Awb.
82. Het rapport richt zich daarnaast tegen [VERTROUWELIJK 1], de enig aandeelhouder en directeur van Unitedcall vanaf de oprichting (29 juni 2016) tot 4 mei 2018. Op 4 mei 2018 heeft hij zijn

⁸⁸ De vennootschap is geregistreerd onder het nummer 49722.

⁸⁹ Dit is de rechtspersoon waaraan de overtreding wordt toegerekend.

⁹⁰ Artikel 6:193a lid 1 onder b BW.

aandelen in de vennootschap overgedragen aan [VERTROUWELIJK 2], die op dat moment tevens directeur van de rechtspersoon is geworden. De ACM ziet onvoldoende grond om [VERTROUWELIJK 1] tot 4 mei 2018 als feitelijk leidinggever aan te merken. De overtreding in de periode van 4 mei tot en met 12 februari 2019 kan evenmin aan [VERTROUWELIJK 1] worden toegerekend. Het dossier bevat onvoldoende bewijs op grond waarvan [VERTROUWELIJK 1] zelf als handelaar kan worden aangemerkt.

6 Boete

6.1 Beboeting door ACM

83. Op grond van artikel 2.9 juncto artikel 2.15, eerste lid, Whc, zoals deze golden ten tijde van de overtredingen, kan de ACM aan de rechtspersoon Unitedcall per overtreding van de Whc een bestuurlijke boete opleggen van ten hoogste EUR 900.000 of, indien dat meer is, 1% van de omzet van de overtreder.
84. Bij het vaststellen van de hoogte van een op te leggen boete dienen – op grond van artikelen 5:41 en 5:46 Awb – de verwijtbaarheid van de overtreder, de ernst van de overtreding en de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, te worden betrokken. Voorts moet het in artikel 3:4 Awb neergelegde evenredigheidsbeginsel in acht genomen worden.
85. De overtredingen die zijn begaan door Unitedcall hebben plaatsgevonden in de periode van 8 februari 2018 tot 4 mei 2018. Ten tijde van de overtredingen was de Boetebeleidsregel ACM 2014 (hierna: Boetebeleidsregel)⁹¹ van kracht. De ACM zal deze Boetebeleidsregel hier toepassen.
86. In hoofdstuk 4 van dit besluit zijn overtredingen geconstateerd van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193h, eerste lid, BW en van artikel 8.8 Whc juncto 6:193b BW. De ACM kan voor elk van deze overtredingen afzonderlijk een boete opleggen. De Boetebeleidsregel voorziet evenwel in de mogelijkheid om één bestuurlijke boete op te leggen voor de overtredingen gezamenlijk.⁹²
87. De ACM heeft in verband met het vaststellen van eventueel op te leggen boetes Unitedcall⁹³ verzocht gegevens over zijn financiële situatie – waaronder omzetgegevens van Unitedcall - te verstrekken. Unitedcall heeft niet op dat verzoek gereageerd en heeft geen financiële stukken overgelegd. Unitedcall staat ook niet geregistreerd bij de KvK en heeft daar dus geen jaarrekeningen gedeponneerd. De ACM zal daarom een inschatting moeten maken van de jaaromzet van Unitedcall.
88. Uit artikel 2.5, tweede lid, van de Boetebeleidsregel volgt dat in geval van overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193h en 6:193b BW de boetecategorie III van toepassing is (bandbreedte basisboete EUR 150.000 - EUR 600.000).

⁹¹ Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken van 4 juli 2014, nr. WJZ/14112617, met betrekking tot het opleggen van bestuurlijke boetes door de Autoriteit Consument en Markt (Boetebeleidsregel ACM 2014), Staatscourant 2014 nr. 19776 15 juli 2014, laatstelijk gewijzigd bij Beleidsregel van de Minister van Economisch Zaken van 28 juni 2016, nr. WJZ/16056097, houdende wijziging van de Boetebeleidsregel ACM 2014, Staatscourant 2016 nr. 34630 30 juni 2016.

⁹² Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel: Indien meerdere overtredingen worden vastgesteld, kan de ACM – in plaats van elke overtreding afzonderlijk te beboeten – een boete opleggen voor het geheel van deze overtredingen.

⁹³ Brief met kenmerk ACM/UIT/537385.

6.2 Verwijtbaarheid

89. Artikel 5:41 Awb bepaalt dat de ACM alleen een boete kan opleggen als de overtreder een verwijt kan worden gemaakt. De ACM ziet in dit geval geen aanknopingspunten om de overtreding niet of niet volledig verwijtbaar te achten. Ten aanzien van de verwijtbaarheid van Unitedcall overweegt de ACM daartoe het volgende.
90. Reeds gelet op de agressieve en oneerlijke handelspraktijken kan Unitedcall een verwijt worden gemaakt. De medewerkers van Unitedcall hebben willens en wetens tientallen keren consumenten op ongepaste wijze proberen te bewegen tot het betalen van geldsommen. Het heeft ook daadwerkelijk betalingen ontvangen die de consumenten als gevolg van de agressieve en oneerlijke handelspraktijken hebben overgemaakt op de door de medewerkers van Unitedcall aangewezen bankrekeningnummers. Unitedcall was dus bekend met de uitwerking van zijn handelspraktijken en heeft desondanks de agressieve en oneerlijke handelspraktijken voortgezet.
91. De overtredingen kan Unitedcall daarom volledig worden verweten.

6.3 Boetetoemeting rechtspersoon Unitedcall

6.3.1 Ernst van de overtredingen

92. De in hoofdstuk 4 van dit besluit vastgestelde overtredingen van Unitedcall hebben gemeen dat meerdere consumenten door zijn oneerlijke handelspraktijken op eenzelfde wijze in hun belangen zijn of konden worden geraakt. Door deze handelspraktijken van Unitedcall zijn vele consumenten gedupeerd of konden zij worden gedupeerd.
93. Bij de bepaling van de ernst van de overtredingen is allereerst relevant dat met de Whc en de bepalingen over oneerlijke handelspraktijken in het BW wordt beoogd een hoog niveau van consumentenbescherming te bewerkstelligen. Oneerlijke handelspraktijken kunnen grote schade toebrengen aan individuele consumenten, maar ook aan het consumentenvertrouwen in het algemeen. Consumenten kunnen het vertrouwen verliezen in branches, producten of verkoopkanalen. Bij oneerlijke handelspraktijken moet dan ook worden uitgegaan van boetes die in verhouding staan tot deze factoren.
94. In paragraaf 4.2.1 van dit besluit is omschreven dat Unitedcall zich schuldig heeft gemaakt aan ongeoorloofde en agressieve telefonische incassoactiviteiten jegens Nederlandse consumenten. Deze overtreding is ernstig omdat Unitedcall een grote groep consumenten stelselmatig heeft geïntimideerd, dreigende taal heeft gebruikt en op andere wijze ongepaste beïnvloeding heeft toegepast.
95. Uit paragraaf 4.2.2 van dit besluit volgt dat Unitedcall zich ook schuldig heeft gemaakt aan het voeren van oneerlijke handelspraktijken door te handelen in strijd met de vereisten van professionele toewijding. Deze handelwijze heeft het gevoel van de betrokken consumenten dat zij tegenover een incassobureau een kwetsbare positie hebben, alleen maar vergroot. Deze overtreding is ernstig omdat daarmee het vertrouwen van consumenten in de incassobranche is aangetast.

6.3.2 Impact van de overtredingen op consumenten

96. De agressieve en oneerlijke handelspraktijken van Unitedcall heeft verschillende emoties bij consumenten teweeggebracht. Sommige consumenten werden boos en raakten gefrustreerd

omdat ze zich de vermeende vordering niet konden herinneren. Dit terwijl zij geen of geen bevredigende reactie kregen op hun protesten en vragen en er continu op betaling werd aangedrongen. Andere consumenten werden juist wanhopig, onrustig en voelden zich geïntimideerd of bedreigd, waardoor zij uiteindelijk toch overgingen tot betaling. De medewerkers van Unitedcall hebben met hun acties bij de consumenten bewust het herinneringsvermogen aan het wankelen gebracht door consumenten te bewegen een vordering te betalen die zij zich niet konden herinneren. Uit het dossier volgt dat consumenten uiteindelijk ook betalingen aan Unitedcall hebben verricht.⁹⁴ De ACM acht het onrechtmatig verkregen voordeel van Unitedcall verre van gering.

6.4 Vaststelling van de hoogte van de op te leggen basisboetes

97. Gelet op het voorgaande acht de ACM de hiervoor geconstateerde overtredingen zeer ernstig. De bijzonder agressieve en oneerlijke handelspraktijken en de grote impact die deze handelwijze door haar dreigende karakter op de persoonlijke levenssfeer van consumenten heeft gehad, rechtvaardigen dan ook een hoge boete. De ACM stelt de boete daarom vast bovenin de bandbreedte van de toepasselijke boetecategorie die overeenkomstig de Boetebeleidsregel voor de betreffende overtreding geldt.
98. De voorgaande bevindingen leiden tot vaststelling van overtredingen van artikel 8.8 Whc. In aanmerking genomen de ernst van de gedraging, de mate van verwijtbaarheid van de overtreder en de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd, stelt de ACM aan Unitedcall de volgende basisboetes vast:
- a. een boete van in totaal EUR 500.000 voor de overtreding van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193h BW (agressieve handelspraktijk bestaande uit het op agressieve wijze afdwingen van betalingen) en;
 - b. een boete van in totaal EUR 500.000 voor de overtredingen van artikel 8.8 Whc jo. artikel 6:193b BW (handelen in strijd met de vereisten van professionele toewijding).

6.5 Boeteverhogende of –verlagende omstandigheden

99. In dit verband is gesteld noch gebleken dat sprake is van feiten of omstandigheden die de ACM nopen tot matiging van de op te leggen boetes aan Unitedcall. Van boeteverhogende omstandigheden is de ACM evenmin gebleken.

6.6 Evenredigheid

100. Hoewel de verschillende overtredingen van de consumentenregelgeving los van elkaar zijn begaan, bestaat er een nauwe, onderlinge samenhang tussen de verschillende verwijtbare gedragingen. Op grond van artikel 2.1 Boetebeleidsregel ACM 2014 kan de ACM er eveneens voor kiezen om slechts één boete aan Unitedcall op te leggen. Gelet op de samenloop tussen de vastgestelde overtredingen acht de ACM het in dit geval passend om voor de overtredingen gezamenlijk één boete op te leggen.

⁹⁴ Zie bijvoorbeeld ACM/UIT/506470.

101. Gelet op het voorgaande acht de ACM voor de overtredingen van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193h en artikel 6:193b BW een boete van EUR 800.000 voor Unitedcall passend en geboden. De ACM voorkomt hiermee een onredelijke cumulatie van sancties.

7 Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

- I. legt een boete van EUR 800.000 op aan Konya Çağrı Merkezi Hizmetleri Limited Şirketi (voorheen handelend onder de naam Unitedcall Çağrı Merkezi Hizmetleri Limited Şirketi), statutair gevestigd te Selçuklu (provincie Konya), Turkije.

Den Haag, 30 oktober 2020

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze:

w.g.

drs. C.M.L. Hijmans van den Bergh MBA
bestuurslid

Als u belanghebbende bent, kunt u schriftelijk bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.