



## Besluit

### Waarschuwingsbesluit TA Finance Online Sales Marketing B.V. (Incasso CC)

Ons kenmerk : ACM/UIT/506111  
Zaaknummer : ACM/19/034932  
Datum : 4 maart 2019

**Besluit van de Autoriteit Consument en Markt op grond van artikel 2.23 van de Wet handhaving consumentenbescherming tot het uitvaardigen van een openbare waarschuwing wegens de vermoedelijke overtreding van artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming door TA Finance Online Sales Marketing B.V., handelend onder de naam Incasso CC.**

## 1 Samenvatting

1. Op grond van artikel 2.23 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) kan de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) een openbare waarschuwing uitvaardigen, indien er sprake is van een redelijk vermoeden van een overtreding van een bepaling waarop de ACM toeziet, en er een reëel en acuut risico is op benadeling van consumenten.
2. In dit besluit wordt vastgesteld dat sprake is van een redelijk vermoeden van overtreding door TA Finance Online Sales Marketing B.V. (hierna: Incasso CC). Consumenten worden telefonisch benaderd voor een speciaal aanbod van Boekvoordelig.com of Booking Company LT. Indien consumenten niet binnen 14 dagen afzien van het aanbod, worden zij vervolgens per e-mail benaderd door Incasso CC voor het innen van vorderingen. De ACM heeft het redelijke vermoeden dat Incasso CC betaling afdwingt of probeert af te dwingen voor onterechte vorderingen.
3. Doordat Incasso CC op dit moment actief consumenten benadert bestaat er een reëel en acuut risico op benadeling van consumenten. Daarom heeft de ACM besloten een openbare waarschuwing te geven over deze schadeveroorzakende handelswijze van Incasso CC. De openbare waarschuwing heeft tot doel consumenten snel en effectief te informeren over de handelspraktijk van de handelaar en daardoor schade te voorkomen.

## 2 Feiten

4. TA Finance Online Sales Marketing B.V., handelend onder de naam Incasso CC en gebruikmakend van de website [www.incassocc.nl](http://www.incassocc.nl), is een besloten vennootschap naar Nederlands recht, opgericht op 18 augustus 2017 en statutair gevestigd in Rotterdam. De activiteiten van Incasso CC zijn in de Kamer van Koophandel ingedeeld onder de activiteit '*Het exploiteren van een online webshop en affiliate marketing*'.<sup>1</sup> De heer [vertrouwelijk] staat ingeschreven als bestuurder van Incasso CC. Als bezoekadres staat in de Kamer van Koophandel het volgende adres: Olympiaweg 16 A, 3077 AL Rotterdam. Dit adres staat ook op de website van Incasso CC ([www.incassocc.nl](http://www.incassocc.nl)) als post- en bezoekadres.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ACM/INT/382485 (KVK-uittreksel)

<sup>2</sup> ACM/UIT/506103 (VvA vastlegging website [www.incassocc.nl](http://www.incassocc.nl))

5. Op [www.incassocc.nl](http://www.incassocc.nl) wordt vermeld dat Incasso CC snel en doelmatig vorderingen door heel Nederland incasseert en zo nodig samen werkt met een netwerk van lokale deurwaarders.<sup>3</sup> Volgens de website werken ze op basis van 'no-cure/no-pay': *"Wij incasseren uw facturen op basis van 100% No-Cure No-Pay. U betaalt geen abonnements-, of dossierkosten. Het uitgangspunt is dat de debiteur de incassokosten betaalt. Vraag GRATIS een offerte aan en wij gaan direct voor u aan de slag!"*<sup>4</sup>
6. Uit de meldingen die de ACM heeft binnengekregen, blijkt dat Incasso CC consumenten per e-mail benadert en aandringt op betaling van een onterechte vordering.<sup>56</sup> Het blijkt dan vaak te gaan om onterechte vorderingen voor niet bestaande overeenkomsten afkomstig van Boekvoordelig.com en Booking Company LT. Consumenten worden telefonisch benaderd door Boekvoordelig.com of Booking Company LT. Tijdens dit gesprek wordt gemeld dat de consument een reis gewonnen heeft of gebruik mag maken van een speciale boekingscode welke recht geeft op een aantal dagen vakantie voor €90,-. Vervolgens wordt er door de verkoper voorgesteld de consument een e-mail te sturen waarin staat uitgelegd wat de dienst precies inhoudt.
7. In de e-mail die consumenten vervolgens ontvangen wordt gemeld dat de consument aan het aanbod gebonden is, tenzij zij zich binnen 14 dagen afmelden. Doen ze dit niet, dan zitten consumenten aan de overeenkomst vast en wordt het bedrag uiteindelijk via Incasso CC geïncasseerd. Als consumenten niet betalen, wordt er gedreigd met verder oplopende kosten.<sup>78</sup> Ook zijn er consumenten die na het telefoongesprek met Boekvoordelig.com of Booking Company LT helemaal geen e-mail met informatie hebben ontvangen. Wel ontvangen deze consumenten na 14 dagen een e-mail met een betalingsverzoek van Incasso CC. Wederom stelt Incasso CC dat de consument niet tijdig heeft geannuleerd en aan een overeenkomst gebonden is. Consumenten die contact zoeken om te melden dat zij nooit een e-mail hebben ontvangen en niet akkoord zijn gegaan met het sluiten van een overeenkomst, krijgen geen antwoord van Incasso CC.
8. Een aantal andere consumenten laat in meldingen weten niet akkoord te zijn gegaan met het verzoek iets toe te sturen.<sup>9</sup> Zij werden echter toch geconfronteerd met een vordering van Incasso CC per e-mail.<sup>10</sup>
9. Op 7 februari heeft een toezichthoudend ambtenaar van de ACM telefonisch contact opgenomen met de heer [vertrouwelijk]. Hij gaf aan [vertrouwelijk]. De ACM heeft hierop aangegeven graag bewijsstukken te ontvangen waaruit dit blijkt. Op 12 februari heeft de heer [vertrouwelijk] een [vertrouwelijk] gestuurd en aangegeven alle [vertrouwelijk].<sup>11</sup>
10. Tot op heden ziet de ACM echter nog steeds klachten van consumenten op verschillende fora. [vertrouwelijk] en is de website [www.incassocc.nl](http://www.incassocc.nl) nog steeds actief.<sup>12</sup>

<sup>3</sup> ACM/UIT/506103 (VvA vastlegging website [www.incassocc.nl](http://www.incassocc.nl))

<sup>4</sup> ACM/UIT/506103 (VvA vastlegging website [www.incassocc.nl](http://www.incassocc.nl))

<sup>5</sup> ACM/UIT/506126 (VvA meldingen ConsuWijzer)

<sup>6</sup> ACM/UIT/506109 (VvA meldingen klachtenfora)

<sup>7</sup> ACM/UIT/506126 (VvA meldingen ConsuWijzer)

<sup>8</sup> ACM/UIT/506109 (VvA meldingen klachtenfora)

<sup>9</sup> ACM/UIT/506126 (VvA meldingen ConsuWijzer)

<sup>10</sup> ACM/UIT/506109 (VvA meldingen klachtenfora)

<sup>11</sup> ACM/IN/428475 [vertrouwelijk]

<sup>12</sup> ACM/INT/383769 [vertrouwelijk]

### 3 Beoordeling ACM

11. Op grond van artikel 2.23 Whc mag de ACM overgaan tot een openbare waarschuwing wanneer is voldaan aan de volgende twee vereisten: 1) er is sprake van een reëel en acuut risico op benadeling van consumenten; én 2) er bestaat een vermoeden van een overtreding van de Whc. De ACM is van oordeel dat er sprake is van een dergelijke situatie en licht dit hierna toe.

### 4 Reëel en acuut risico

12. Volgens de ACM is er sprake van een acuut en reëel risico op benadeling van consumenten. Op internet zijn nog steeds meldingen van consumenten te vinden over Boekvoordelig.com en Incasso CC. Deze meldingen zijn gepubliceerd nadat de heer [vertrouwelijk] door de ACM op zijn handelswijze was aangesproken. Daarbij zijn zowel de website van Boekvoordelig.com als van Incasso CC nog steeds actief en is Incasso CC nog steeds actief volgens het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

### 5 Redelijk vermoeden van overtreding

13. De ACM heeft het redelijke vermoeden dat Incasso CC aandringt op de betaling van onterechte vorderingen bij consumenten. Dit is te kwalificeren als een agressieve handelspraktijk, op grond van artikel 193i, aanhef en onder c, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De ACM heeft het redelijke vermoeden dat geen rechtsgeldige overeenkomsten tot stand zijn gekomen, waardoor de vorderingen niet terecht zijn.
14. Incasso CC gaat er vanuit dat de consument een overeenkomst wil sluiten als hij niet reageert op het toegezonden aanbod. Er is derhalve sprake van een negatieve optie, waarbij Incasso CC ten onrechte de conclusie trekt dat de consument instemt als hij niet reageert. Een dergelijke handelspraktijk is aan te merken als een oneerlijke handelspraktijk in de zin van artikel 193b, tweede lid, van Boek van het BW. Hiermee wordt vermoedelijk artikel 8.8 Whc overtreden.
15. De ACM benadrukt dat er nog geen sprake is van een door haar vastgestelde inbreuk of intracommunautaire inbreuk in de zin van artikel 1.1 Whc.

### 6 Publicatie

16. De ACM is voornemens om dit besluit en de openbare waarschuwing die is opgenomen in de bijlage, op 12 maart 2019 om 12 uur te publiceren op de website [www.acm.nl](http://www.acm.nl), [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl) en te verspreiden via facebook en twitter.

17. Publicatie en verspreiding zal op grond van artikel 2.23, derde lid, Whc niet eerder plaatsvinden dan nadat vijf werkdagen zijn verstreken na de dag waarop dit besluit aan Incasso CC bekend is gemaakt.

## 7 Besluit

18. De ACM zal:
- I. Een openbare waarschuwing uitvaardigen als bedoeld in artikel 2.23, eerste lid, Whc, waarmee de ACM consumenten waarschuwt voor de handelspraktijken en werkwijze van Incasso CC.
  - II. Dit besluit en de waarschuwing die is opgenomen in de bijlage daarvan plaatsen op haar websites [www.acm.nl](http://www.acm.nl) en [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl), voorzien van een voorbeeldbrief voor consumenten, en verspreiden via de facebookaccount van ConsuWijzer en de twitteraccounts van de ACM en ConsuWijzer.

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,

w.g.

mr. drs. J.L. van de Braak  
Teammanager Directie Consumenten

*Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij het bestuur van de Autoriteit Consument en Markt, Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, het bestuur van de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.*