

Half miljoen boete voor webwinkels T.O.M.

27-09-2016 14:34



T.O.M., eigenaar van vier webshops voor met name sport- en speelgoedartikelen, heeft de regels rond terugbetaling bij het annuleren van bestellingen overtreden. De etailer zou klanten geen geld terugstorten, tenzij zij daar zelf op aandrongen, stelt de Autoriteit Consument & Markt (ACM).

De ACM heeft T.O.M. hiervoor een boete van vijfhonderdduizend euro opgelegd. Consumenten werden volgens de toezichthouder bewust misleid door onjuiste informatie die de webwinkeleigenaar zou hebben gegeven over de annuleringsvoorwaarden. Zo kregen klanten te horen dat zij hun retourzending niet volgens de juiste procedure hadden aangeboden of dat deze niet kon worden verwerkt, omdat zij hun bankrekeningnummer niet hadden vermeld.

T.O.M. zou klanten die aan de bel trokken een waardebon hebben aangeboden. Pas als zij daar geen genoeg mee namen, kregen zij het betaalde bedrag teruggestort, maar niet binnen de wettelijke termijn. Webwinkels moeten binnen veertien dagen na annulering het volledige aankoopbedrag terugbetalen.

T.O.M. laat weten het oordeel van de ACM aan te vechten. De toezichthouder heeft volgens de etailer 'onzorgvuldig en onvolledig' onderzoek verricht. In de vierhonderd gevallen waarbij T.O.M. volgens de ACM in overtreding zou zijn geweest, ging het volgens de etailer om retouren waarbij consumenten de koopovereenkomst niet op de juiste wijze had ontbonden. Desondanks heeft T.O.M. naar eigen zeggen in al deze gevallen het volledige aankoopbedrag terugbetaald, al was het daartoe niet verplicht.