

T.O.M. verwijt ACM onzorgvuldig en onkundig onderzoek

Bladel, 22 september 2016

In 2015 heeft ACM bij online verkopers die artikelen verkopen aan consumenten onderzoek gedaan naar het niet juist terugbetalen van retouren binnen de wettelijke termijn van 14 dagen met hetzelfde betaalmiddel waarmee een consument de bestelling heeft gekocht.

Binnen dit kader heeft ACM ook onderzoek gedaan bij T.O.M. ACM stelt op basis van dat onderzoek te hebben geconstateerd dat T.O.M. in de periode januari 2015 tot oktober 2015 bij 400 van die retouren (0,2% van de retourwaarde van consumenten bij T.O.M. gedurende de onderzoeksperiode) in overtreding zou zijn geweest.

T.O.M. betwist de uitkomst van het onderzoek van ACM. De 400 gevallen betreffen niet traceerbare retouren die T.O.M. van consumenten heeft ontvangen. Dit zijn retouren waarbij de consument géén retourformulier of ander bericht waarmee de koopovereenkomst wettelijk kan worden ontbonden heeft ingestuurd **en** waarbij de retourzending niet traceerbaar was voor T.O.M. omdat het artikel zonder afzender of andere informatie naar T.O.M. was (terug)gestuurd. ACM heeft ook van die 400 retourzendingen niet kunnen aantonen dat de consument de koopovereenkomst binnen de termijn op de wettelijke manier heeft ontbonden én dat er bij de retourzendingen een retourformulier of enig andere informatie van de koper aanwezig was.

T.O.M. verwijt ACM onzorgvuldig en onvolledig onderzoek. Onzorgvuldig omdat ACM alleen met bepaalde zoekwoorden uit het interne systeem van T.O.M. haar conclusies heeft getrokken. Daardoor zijn de verbanden van het totale retourproces niet met elkaar verbonden en volstrekt onjuiste uitkomsten geproduceerd. T.O.M. acht het onderzoek onvolledig, omdat ACM verzuimd heeft in haar onderzoek de praktijk van de retourprocedure van T.O.M. te toetsen. Zonder de praktische gang van zaken te onderzoeken heeft ACM haar conclusies getrokken. Daarnaast heeft ACM in haar onderzoek niet de juiste verantwoordelijke personen gehoord.

T.O.M. heeft bovendien ook in de door ACM genoemde 400 retouren aan de consument zijn aankoopbedrag volledig terugbetaald. T.O.M. was daartoe wettelijk niet verplicht, daar de betreffende consument de koopovereenkomst niet op de correcte wettelijke manier ontbonden had. T.O.M. heeft deze consument het aankoopbedrag terugbetaald met een waardebon of, indien een consument een waardebon niet op prijs stelde, per bank.

De beschuldigingen van ACM staan ook haaks op de klanttevredenheid van consumenten over T.O.M. Uit het onafhankelijke klanttevredenheidsonderzoekbureau KiyOh blijkt dat de consumenten van T.O.M. de dienstverlening van T.O.M. in de onderzoeksperiode van ACM beoordelen met een 8.2. Klachten van consumenten zoals deze door ACM geconstateerd zijn, zijn ook niet terug te vinden bij KiyOh.

T.O.M. vecht het boetebesluit van ACM dan ook ten gronde aan.