

# Wat zijn oneerlijke handelspraktijken?

Bedrijven moeten eerlijk te werk gaan als zij producten en diensten aan consumenten verkopen. Zij mogen de consument niet misleiden of agressief benaderen. Dat staat in de Wet oneerlijke handelspraktijken.

Voorbeelden van oneerlijke handelspraktijken zijn bijvoorbeeld prijzen noemen en niet alle bijkomende kosten vermelden

Wanneer is er sprake van een misleidende handelspraktijk? Valse, onvolledige of weggelaten informatie. Valse of incomplete informatie over de belangrijkste kenmerken, of juist het weglaten van essentiële informatie van het te kopen product is misleidend. Bijvoorbeeld een prijs noemen waarbij bijkomende kosten zijn weggelaten. Een andere vorm komt ook vaak voor: Onduidelijke, onbegrijpelijke of dubbelzinnige informatie die gemakkelijk verkeerd kan worden opgevat, en vaak juist bedoeld is om u te verwarren! Er is sprake van een misleidende handelspraktijk als een aanbieder informatie aan de consument geeft die niet juist is. Of als een aanbieder nalaat de consument informatie te geven die belangrijk is om een goede keuze te maken over een aankoop.

## Dwaling en bedrog

Oneerlijke handelspraktijken vormen een grijs vlak tussen eerlijke handelspraktijken en oplichting, maar vaak zal een praktijk uit de zwarte lijst op zijn minst gaan om dwaling of bedrog. Van dwaling is sprake als er bij een koopovereenkomst een onjuiste voorstelling van zaken wordt gegeven, van dien aard dat de overeenkomst anderszinds niet zou zijn gesloten. Dit maakt de koopovereenkomst vernietigbaar.

Bij bedrog wordt iemand tot een rechtshandeling bewogen door een opzettelijk onjuiste mededeling, opzettelijke verzwijging of valsheid in geschrifte. Bedrog is dus een opzettelijk opgewekte dwaling. Ook dan is de overeenkomst niet geldig. Oplichting tenslotte is iemand bewegen tot het afgeven van een waardevol goed of tot het aangaan van een schuld, het aftroggelen van geld. Dubieuze handelspraktijken komen het vaakst voor bij colportage, telemarketing en andere vormen van verkoop op afstand.

## Overtreding van de wet

Als toezichthouders van de Wet Oneerlijke Handelspraktijken zijn de Consumentenautoriteit en de Autoriteit Financiële Markten aangewezen. De laatste is speciaal voor de financiële sector, de eerste voor alle overige. De Consumentenautoriteit

beoogt bevordering van eerlijke handel tussen consumenten en bedrijven, om die reden wordt de kennis over wetgeving bij belanghebbenden vergroot. Inbreuk op het recht van consumenten wordt aangepakt. Daarbij wordt bekeken of het verkoopgedrag in strijd is met 'goed ondernemersgedrag'. Soms volgt er een schikking als de handelaar van goede wil is. Maar is dat niet zo en is de wet overtreden, dan volgen er na indiening van een klacht sancties, bijvoorbeeld een financiële boete of een last onder dwangsom. Mocht een overtreding tevens een strafbaar feit opleveren dan legt de Consumentenautoriteit dit voor aan het Openbaar Ministerie.

Wat doet de overheid tegen oneerlijke handelspraktijken?  
De Wet oneerlijke handelspraktijken verbiedt agressieve en misleidende verkoopacties. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) kan bij overtreding van deze wet een boete (en/of dwangsom) opleggen.  
Opleggen van boetes

Op basis van de Wet oneerlijke handelspraktijken kan de ACM hard optreden tegen agressieve en misleidende verkoop. De ACM kan hiervoor boetes opleggen tot € 450.000. Bij financiële producten of diensten legt de AFM boetes op. Om herhaling van de overtreding te voorkomen, kunnen beide toezichthouders ook besluiten om een dwangsom op te leggen.  
Voorbeelden oneerlijke handelspraktijken

Er zijn verschillende situaties denkbaar waar sprake kan zijn van agressieve of misleidende verkoop. Voorbeelden zijn:

- wanneer in de prijs niet alle bijkomende kosten zijn vermeld waardoor de totaalprijs onverwacht hoger uitkomt;
- een gratis product aanbieden zonder erbij te vermelden dat er daarna maandelijks vervolgzendingen komen;
- de indruk wekken dat u het pand niet mag verlaten voordat een overeenkomst is gesloten.

Meer informatie

Wet oneerlijke handelspraktijken op [wetten.overheid.nl](http://wetten.overheid.nl)

<https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/consumentenrecht/oneerlijke-handelspraktijken/wat-zijn-oneerlijke-handelspraktijken/>

<https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/consumentenrecht/oneerlijke-handelspraktijken/wat-zijn-oneerlijke-handelspraktijken/>

<http://www.consuwijzer.nl/thema/misleidende-reclame?cookie=ja.1390522185641-908643070>

<https://www.jurofoon.nl/consumentenzaken/oplichting-en-misleiding.asp>

Dwaling

Van dwaling is sprake als u een overeenkomst heeft gesloten door misleidende informatie. In dat geval kunt u de gesloten overeenkomst vernietigen. Op de website van ConsuWijzer vindt u een voorbeeldbrief voor vernietiging van de overeenkomst wegens dwaling.

Noodzaak melden klachten

Om overtreders echt te kunnen aanpakken, is het noodzakelijk dat u uw klachten meldt. U kunt uw klacht melden via het klachtenformulier op de website van ConsuWijzer of contact opnemen met de leverancier van het product of dienst.

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mededinging/vraag-en-antwoord/wat-doet-de-overheid-tegen-oneerlijke-handelspraktijken.html>

Klacht indienen over Oneerlijke HandelsPraktijken (de Wet OHP):

1, Consuwijzer

088 070 70 70

<http://www.consuwijzer.nl>

adres:

Postbus 1031

2260 BA Leidschendam

2. Stichting Autoriteit Financiële Markten

Autoriteit Financiële Markten

t.a.v. afdeling Consumentenvoorlichting

Postbus 11723

1001 GS AMSTERDAM

Telefoonnummer

0900- 5400 540 (5 cent per minuut).

Bron: ACM

wat kan ik doen als ik te maken heb met een oneerlijke handelspraktijk?

<http://www.consuwijzer.nl/thema/wet-oneerlijke-handelspraktijken>

Vanaf 13 juni 2014 geldt er nieuwe consumentenwetgeving.

Veel blijft hetzelfde maar sommige regels veranderen. Er komen ook regels bij. De nieuwe regels gelden voor overeenkomsten die op of na 13 juni 2014 zijn gesloten. Voor overeenkomsten die voor deze datum zijn gesloten gelden de oude regels.

- Hebt u een overeenkomst gesloten op of na 13 juni 2014?
  - Hebt u een overeenkomst gesloten voor 13 juni 2014?
- Hebt u een overeenkomst gesloten op of na 13 juni 2014?

En is er sprake van een oneerlijke handelspraktijk? Dan kunt u de overeenkomst vernietigen, als u daardoor een overeenkomst hebt gesloten die u zonder de oneerlijke handelspraktijk niet zou hebben gesloten. Vernietigen van de overeenkomst betekent dat u de overeenkomst ongedaan maakt. U moet de verkoper dan een brief sturen. Schrijf in de brief dat u de overeenkomst vernietigt vanwege een oneerlijke handelspraktijk. U hebt dan recht op uw geld terug. U moet dan het product teruggeven.

Maak gebruik van onze voorbeeldbrief:

- Voorbeeldbrief - Vernietiging overeenkomst wegens misleidende of agressieve verkoop
- Een klacht indienen over een oneerlijke handelspraktijk

Overtreedt een ondernemer de wet, dan kunt u een klacht indienen bij ConsuWijzer. ConsuWijzer zorgt ervoor dat uw klacht bij één van deze toezichthouders komt:

- ACM (Autoriteit Consument & Markt)
- AFM (Autoriteit Financiële Markten)

Let op! ConsuWijzer, ACM of AFM lossen uw probleem niet op. Wilt u de overeenkomst ontbinden? Dan moet u zelf in actie komen. ACM en AFM gebruiken uw klacht om te zien waar problemen zijn in de markt. Houden ondernemers zich niet aan deze regels? Dan kunnen ze een boete krijgen van ACM of AFM. Daarmee bent u als consument beter beschermd tegen oneerlijke verkoop. De handel wordt eerlijker. Daar hebt u voordeel van. En ook de ondernemers die zich wél aan de regels houden.

- Klacht over een oneerlijke handelspraktijk indienen bij ConsuWijzer
- Hebt u een overeenkomst gesloten voor 13 juni 2014?  
Houdt de verkoper zich niet aan de regels van de Wet Oneerlijke handelspraktijken? Dan kunt u in sommige gevallen de overeenkomst vernietigen.

Dit kan als er sprake is van dwaling.

Wat is dwaling?

U hebt een overeenkomst gesloten, maar u had hierbij niet de goede informatie. En als u de goede informatie had gehad, zou u de overeenkomst niet hebben gesloten. Dit noemen we dwaling. U kunt de overeenkomst vernietigen als er sprake is van dwaling. Dat wil zeggen dat de overeenkomst niet meer bestaat. Lees hier meer over dwaling en vernietiging.

- Meer informatie op ConsuWijzer over dwaling  
Een klacht indienen over een oneerlijke handelspraktijk  
Overtreedt een ondernemer de wet, dan kunt u een klacht indienen bij ConsuWijzer. ConsuWijzer zorgt ervoor dat uw klacht bij één van deze toezichthouders komt: ACM (Autoriteit Consument en Markt) of AFM (Autoriteit Financiële Markten).

U kunt natuurlijk ook zelf bij de ondernemer een klacht indienen als u denkt dat hij zich niet houdt aan de regels.

Ondernemers die zich niet aan deze regels houden, kunnen een boete krijgen van ACM of AFM. Consumenten worden hierdoor beter beschermd tegen oneerlijke verkoop. De handel wordt eerlijker: daar hebt niet alleen u voordeel van, maar ook de ondernemers die zich wél aan de regels houden.

- Klacht over een oneerlijke handelspraktijk indienen bij ConsuWijzer