

MASTER'S THESIS

Aansprakelijkstelling bij misleidende informatie over online aankopen

Snijders, Marja

Award date:

2022

Awarding institution:

Department of Private Law

[Link to publication](#)

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain.
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us at:

pure-support@ou.nl

providing details and we will investigate your claim.

Downloaded from <https://research.ou.nl/> on date: 06. Dec. 2024

Open Universiteit
www.ou.nl



Scriptie

Aansprakelijkstelling bij misleidende informatie over online aankopen



Cursuscode : RM9906212222
Naam : Marja Snijders
Studentnummer : 851879877
Vakgebied : Privaatrecht
Begeleider : mevrouw mr. dr. A.C. Ramautar
Examinator : de heer mr. dr. M. Nelemans
Aantal woorden : 13.993
Datum : 29 november 2022

Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie waarmee ik de master Rechtsgeleerdheid, afstudeerrichting Privaatrecht, aan de Open Universiteit te Heerlen afrond.

Als onderwerp heb ik aansprakelijkheid voor schade bij online aankopen gekozen, omdat consumenten steeds meer online winkelen en online misleiding een actueel onderwerp is. Doel van de scriptie was te onderzoeken of de vernieuwde wettelijke regelgeving de consument een betere bescherming biedt.

Met deze scriptie hoop ik dan ook een bijdrage aan consumenten te hebben geleverd waarop zij moeten letten, hoe, waar en tot wie zij zich kunnen wenden ingeval van schade door misleiding bij online aankopen.

Het schrijven van een scriptie is geen sinecure en een woord van dank gaat uit naar mijn familie en vrienden voor hun steun. Ook wil ik mevrouw Ramautar bedanken voor haar inzet en goede begeleiding in de vorm van waardevolle tips & feedback.

Ik wens u veel leesplezier!

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
1.1	Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie	2
1.2	Centrale onderzoeksvraag en deelvragen	3
1.3	Onderzoeksopzet	4
2	Juridische grondslag koop en misleiding	5
2.1	De (koop)overeenkomst	5
2.1.1	Koop offline in een winkel	6
2.1.2	Koop online via een webwinkel	7
2.1.3	Tussenconclusie	7
2.2	Misleiding	8
2.2.1	Dwaling	10
2.2.2	Bedrog	11
2.2.3	Onrechtmatige daad	11
2.2.4	Misleidende reclame	12
2.2.5	Geoorloofde reclame-uitingen	13
2.2.6	Tussenconclusie	13
3	Wettelijke beschermingsregels misleidende informatie online aankopen en consumentenbeschermingsautoriteiten	15
3.1	Wettelijke beschermingsregels misleidende informatie	15
3.1.1	Richtlijn oneerlijke bedingen	16
3.1.1.1	De Richtlijn	16
3.1.1.2	Het nationale recht	17
3.1.1.3	Het Wetsvoorstel	18
3.1.2	Richtlijn prijsaanduiding producten	19
3.1.2.1	De Richtlijn	19
3.1.2.2	Het nationale recht	20
3.1.2.3	Het Wetsvoorstel	20
3.1.3	Richtlijn consumentenrechten	21
3.1.3.1	De richtlijn	21
3.1.3.2	Het nationale recht	21
3.1.3.3	Het Wetsvoorstel	21
3.1.4	Richtlijn oneerlijke handelspraktijken	22
3.1.4.1	De Richtlijn	22
3.1.4.2	Het nationale recht	23

3.1.4.3	Het Wetsvoorstel.....	23
3.1.5	Consumentenbescherming m.b.t. misleidende informatie	24
3.1.6	Oplossingen m.b.t. misleidende informatie in Wetsvoorstel	25
3.2	Consumentenbeschermingsautoriteiten	26
3.2.1	Taken en bevoegdheden ACM	27
3.2.2	Geschillencommissies	28
3.2.3	De rol van de ACM in het Wetsvoorstel.....	30
3.3	Tussenconclusie	31
4	Wettelijke beschermingsregels productaansprakelijkheid online aankopen	35
4.1	Wettelijke bescherming productaansprakelijkheid.....	35
4.1.1	De richtlijn.....	35
4.1.2	Het nationale recht.....	35
4.1.3	Knelpunten bij productaansprakelijkheid	36
4.2	Het Wetsvoorstel m.b.t. productaansprakelijkheid	39
4.3	Tussenconclusie	39
5	Conclusie.....	42
Bronnenlijst.....		46
Literatuur		46
Kamerstukken		48
NL-wetgeving		48
EU-wetgeving.....		48
Jurisprudentie		49

1 Inleiding

E-commerce is de afgelopen jaren niet meer weg te denken uit de Nederlandse economie. Tijdens de coronapandemie nam het aantal webwinkels exponentieel toe. Een stijging qua aantal van 20.185 in 2021 vergeleken met 2020. In het eerste kwartaal van 2022 steeg het aantal met 1.745, waardoor het totaal aantal webwinkels 79.635 bedraagt.¹ Volgens onderzoek van het Gesellschaft für Konsumforschung² verwacht de consument in 2026 40% van zijn aankopen online te doen.³

Het online sluiten van koopovereenkomsten biedt echter niet altijd voldoende wettelijke bescherming aan de consument, in geval de producten onveilig zijn⁴ of bij misleidende informatie.⁵ Met name bij kleinere handelaren is soms niet duidelijk wie de aanbieder is, wat de eigenschappen van het product zijn, wat de prijs is, hoe de wijze van betaling, levering en afhandeling, het klachtenbeleid en het recht van ontbinding geregeld zijn. In deze gevallen weet de consument niet hoe, waar en tot wie hij zich moet wenden ingeval van schade door misleidende informatie.

Teneinde een betere handhaving en modernisering van de consumentenbescherming in de Unie te bewerkstelligen,⁶ is op 27 november 2019 de Europese Richtlijn modernisering consumentenbescherming (hierna moderniseringsrichtlijn) vastgesteld. Ter implementatie hiervan in de nationale wetgeving, is het Wetsvoorstel modernisering consumentenbescherming (hierna Wetsvoorstel) ingediend.⁷ Het doel van dit Wetsvoorstel is, mede met het oog op de toegenomen online koopovereenkomsten, *'het volledig en*

¹ <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/81589NED/table?ts=1588932795429>, geraadpleegd op 6 juni 2022.

² Een van oorsprong Duits marktonderzoeksinstituut dat marktonderzoek doet in de Benelux.

³ In opdracht van ShoppingTomorrow, onderdeel van Thuiswinkel.org.

⁴ Door derden geleverd product via Amazon; Schaub, *OR* 2022/9, p. 6.

⁵ Hof Leeuwarden 22 mei 2012, ECLI:NL:GHLEE:2012:BW6296 (*Stokke/Marktplaats*).

⁶ Ter implementatie van Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad.

⁷ *Kamerstukken II* 2021/22, 35940, nr. 3, p. 1.

*duidelijk informeren van de consument en dat geldt ook voor de aanpak van misleiding. Modernisering van de consumentenbescherming en de handhaving zijn hard nodig.*⁸

Eén van de speerpunten van de Europese Unie (EU) voor de komende jaren is de digitale interne markt. Doel is om een betere toegang voor consumenten en bedrijven tot online goederen te bewerkstelligen.⁹

1.1 Wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie

Om de consumentenbescherming te verbeteren zijn de afgelopen decennia diverse EU-verordeningen en EU-richtlijnen tot stand gekomen. De moderniseringsrichtlijn wijzigt vier bestaande richtlijnen.¹⁰

In Nederland wordt de moderniseringsrichtlijn geïmplementeerd in Boek 6 van het BW,¹¹ de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc),¹² de Prijzenwet en het onderliggende Besluit prijsaanduiding producten.¹³ Doel van de implementatie is beter voorbereid te zijn op met name digitale ontwikkelingen.¹⁴ De EU beoogt enerzijds het online ondernemen te reguleren om afnemers en gebruikers van de lidstaten te beschermen en anderzijds de online dienstverlening op de interne markt te vergemakkelijken.¹⁵ Van Druenen & Gerhards menen dat met het Wetsvoorstel voor een betere wettelijke inbedding van online gesloten koopovereenkomsten zal worden gezorgd.¹⁶

Het is echter de vraag in hoeverre het in opkomst zijnde online verkoopkanaal “dropshipping” en Multi Level Marketing (MLM) de consumentenregels in acht nemen en aansprakelijk kunnen worden gesteld voor schade door misleidende informatie. Bij “dropshipping” levert de producent rechtstreeks aan de consument.¹⁷ Ook MLM online

⁸ Voormalig Minister Stef Blok van Economische Zaken en Klimaat; zie <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/nieuwsbericht-van-14-oktober-2021>.

⁹ Rutgers, *NJB* 2020/960, p. 1.

¹⁰ Te weten de Richtlijn oneerlijke bedingen, de Richtlijn prijsaanduiding producten, de Richtlijn consumentenrechten en de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

¹¹ Art. 6:193a-6:193j BW, Wet oneerlijke handelspraktijken.

¹² <https://wetten.overheid.nl/BWBR0020586/2022-05-28>, geraadpleegd op 6 juni 2022.

¹³ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0002353/2019-01-01>, geraadpleegd op 6 juni 2022.

¹⁴ Poulus, *Bb* 2022/37, p. 1.

¹⁵ Schaub, *OR* 2022/9, p. 3.

¹⁶ Van Druenen & Gerhards, *Computerrecht* 2021/114, p. 2.

¹⁷ De “dropshipper” is, zonder zelf een eigen voorraad aan te houden, wel eindverantwoordelijk voor retourneren, garantie en aansprakelijkheid; <https://www.kvk.nl/advies-en-informatie/internationaal-ondernemen/e-commerce>, geraadpleegd op 14 mei 2022.

verkopen¹⁸ nemen een grote vlucht.¹⁹ Genoemde verkoopkanalen bieden o.a. vitaminepreparaten, sportvoeding en -drankjes en afslanksupplementen aan, waarvoor een ‘wetenschappelijke’ werking wordt geclaimd die mogelijk (gezondheids)schade geeft; deze producten worden verkocht door veelal kleine handelaren.

Met de moderniseringsrichtlijn wordt beoogd de consument nog beter te beschermen. De richtlijn wordt door middel van het Wetsvoorstel omgezet in nationaal recht, omdat er op wetgevingsgebied de laatste jaren weinig ontwikkelingen zijn geweest en het nationale consumentenrecht met name op het gebied van online aankopen verbetering c.q. modernisering behoeft.²⁰

1.2 Centrale onderzoeksvraag en deelvragen

In deze scriptie zal door middel van literatuur- en jurisprudentieonderzoek de volgende onderzoeksvraag worden beantwoord:

‘Wat betekent het invoeren van het Wetsvoorstel modernisering consumentenbescherming, door aanpassing van onder andere de artikelen 6:193a-6:193j BW, voor de aansprakelijkheid van online verkopers tegenover Nederlandse consumenten voor schade ingeval van misleidende informatie over producten?’

Daartoe zijn volgende deelvragen geformuleerd:

- Wat is de juridische grondslag van de koop van een product in een winkel en die via een webwinkel?
- Wat wordt verstaan onder misleidende informatie over producten en welke reclameuitingen zijn rehtens geoorloofd?
- Hoe is de bescherming tegen misleidende informatie in EU-verordeningen/richtlijnen en boek 6 BW geregeld, welke knelpunten ervaren consumenten bij online aankopen en worden deze door het Wetsvoorstel opgelost?
- Wat zijn de taken en bevoegdheden van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en moet deze autoriteit een rol krijgen in het Wetsvoorstel in het kader van de consumentenbescherming?

¹⁸ Met MLM worden producten via het eigen netwerk verkocht.

¹⁹ Runia, *DJ* 2008/2489, p. 1.

²⁰ Van Druenen & Gerhards, *Computerrecht* 2021/114, p. 2.

- Hoe is de productaansprakelijkheid bij misleidende informatie in EU-verordeningen/richtlijnen en boek 6 BW geregeld, welke knelpunten ervaren consumenten bij online aankopen en worden deze door het Wetsvoorstel opgelost?
- Heeft het Wetsvoorstel criteria voor de consumentenbescherming m.b.t. aansprakelijkheid voor schade ingeval van misleidende informatie?

1.3 Onderzoeksopzet

Na de inleiding in hoofdstuk 1 wordt in hoofdstuk 2 de juridische grondslag van de koop van een product in een winkel versus een webwinkel uiteengezet. Ook wordt besproken wat wordt verstaan onder misleidende informatie en welke reclame-uitingen rechtens geoorloofd zijn. Hoofdstuk 3 bevat de wettelijke beschermingsregels tegen misleidende informatie m.b.t. online aankopen, de knelpunten die consumenten ervaren en of het Wetsvoorstel deze oplost. Daarnaast worden de taken en bevoegdheden van de ACM uiteengezet en wordt nagegaan of deze autoriteit een rol moet vervullen in het Wetsvoorstel. In hoofdstuk 4 komen de wettelijke regelingen rond productaansprakelijkheid aan de orde, de knelpunten die consumenten ervaren en of deze worden opgelost met het Wetsvoorstel. Tenslotte wordt in hoofdstuk 5 een antwoord op de onderzoeksvraag geformuleerd.

2 Juridische grondslag koop en misleiding

2.1 De (koop)overeenkomst

De juridische grondslag voor de koop is de overeenkomst. Volgens artikel 6:1 BW kunnen verbintenissen alleen uit de wet voortvloeien, waarvan de belangrijkste de overeenkomst en de onrechtmatige daad zijn. Alhoewel het begrip verbintenis niet in de wet wordt gedefinieerd, bestaat er unanimitie over het feit dat een verbintenis een rechtsverhouding tussen twee partijen is, waarbij de ene partij een prestatie verschuldigd is, terwijl de andere partij deze te vorderen heeft.²¹

Artikel 6:213 BW bepaalt dat een overeenkomst een meezijdige rechtshandeling is, waarbij één of meer partijen jegens één of meer andere een verbintenis aangaan en komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.²² De overeenkomst is feitelijk een species van het genus rechtshandeling.²³

Het overeenkomstenrecht ofwel het contractenrecht is gegrond op een drietal met elkaar samenhangende beginselen: de contractsvrijheid, de vormvrijheid²⁴ en de verbindende kracht van de overeenkomst²⁵ zoals neergelegd in artikel 1374 lid 1 BW (oud) en tegenwoordig in artikel 6:248 lid 1 BW. Deze beginselen leiden tezamen tot het uitgangspunt dat iedere overeenkomst als rechtens verbindend kan worden aangemerkt en derhalve rechtsgevolgen heeft.²⁶

De contractsvrijheid, afgeleid van het beginsel partijautonomie, betekent dat partijen op elk moment, met wie zij willen en met welke inhoud, een overeenkomst kunnen sluiten.²⁷ De partijautonomie richt zich op de aanwezigheid en de garantie van de mogelijkheid tot zelfontplooiing. Eén van de wijzen van zelfontplooiing is het sluiten van een overeenkomst, berustend op de wil van partijen.²⁸ De wil van partijen moet gericht zijn op het

²¹ De Jong, Krans & Wissink 2014, p. 6-7.

²² Art. 6:217 BW.

²³ Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-III 2019/8.

²⁴ Verklaringen van rechtshandelingen kunnen in iedere vorm geschieden (art. 3:37 lid 1 BW), voldoende is wilsovereenstemming (art. 3:33 BW).

²⁵ Pacta sunt servanda; overeenkomsten/afspraken moeten worden nagekomen.

²⁶ Hijma, e.a. 2016, p. 13-15.

²⁷ De Vries 2016/B54, p. 1.

²⁸ Art. 3:33 BW; Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-III 2019/41.

teweegbrengen van een bepaald rechtsgevolg, te weten de verkoper moet de zaak of de dienst leveren en de koper moet hiervoor betalen. Beslissend is dat partijen consensus (duorum vel plurium in idem placitum consensus) hebben bereikt en over een overeenstemmende wilsverklaring beschikken.²⁹ Aanbod en aanvaarding zijn verklaringen en moeten worden gezien als uitingen van de wil.³⁰

De redelijkheid en billijkheid van de artikelen 6:2 BW en 6:248 kunnen echter bepalen, dat voor het intreden van de rechtsgevolgen rekening moet worden gehouden met elkaars gerechtvaardigde belangen.³¹ Aangezien de wettelijke bepalingen voor het verbintenissenrecht niet dwingend zijn, zijn alleen de inhoud en de rechtsgevolgen van de door de partijen geïnitieerde verbintenissen bepalend, vooropgesteld dat daarvan niet uitdrukkelijk of stilzwijgend is afgeweken. Indien partijen wel afwijken van wat is overeengekomen, vindt vaststelling door uitleg plaats.³² De Hoge Raad (HR) verklaarde in het Haviltex-arrest dat bij de uitleg van een schriftelijke overeenkomst niet alleen gekeken moet worden naar de taalkundige betekenis van de tekst, maar ook naar *'wat partijen over en weer hebben verklaard en wat zij redelijkerwijs uit elkaars verklaringen en gedragingen mochten afleiden. Van belang hierbij is de maatschappelijke kringen waartoe partijen behoren en de bij hen aanwezige rechtskennis'*.³³

2.1.1 Koop offline in een winkel

Een offline koop vindt plaats in een fysieke winkel c.q. verkoopruimte, die niet digitaal is en waar de consument het product kan horen, ruiken, zien, voelen dan wel proeven voordat wordt overgegaan tot koop. Om de koper bij het sluiten van een koopovereenkomst te beschermen is, naast de regelgeving in de boeken 3 en 6 BW ten aanzien van het vermogensrecht en het verbintenissenrecht, in boek 7 BW het consumentenrecht gecodificeerd. In artikel 7:17 lid 1 BW is bepaald dat een afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden.

Voorts zijn in boek 7 de gevolgen van en de bevoegdheden bij non-conformiteit (artikelen 7:21-7:22 BW), de klachtplicht van de koper (artikel 7:23 BW), alsmede het recht op

²⁹ Art. 3:35 BW; Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-III 2019/8.

³⁰ Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-III 2019/165.

³¹ HR 19 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA7024, r.o. 3.5 (*Vodafone/ECT*).

³² De Jong, Krans & Wissink 2014, p. 20.

³³ HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (*Haviltex*).

schadevergoeding opgenomen (artikel 7:24 BW). Grote delen van het consumentenrecht in boek 7 BW strekken ter implementatie van de EU-richtlijn consumentenrechten. Ook het verbintenissenrecht in boek 6 BW is aangepast aan onder andere de EU-richtlijnen oneerlijke bedingen en oneerlijke handelspraktijken.³⁴ Het consumentenkooprecht berust in belangrijke mate op Europese richtlijnen, waardoor de nationale rechter gehouden is de wet zoveel mogelijk richtlijnconform te interpreteren.³⁵

2.1.2 Koop online via een webwinkel

Webwinkels worden door het aanbieden van hun goederen en diensten beschouwd als online verkopers en opereren op afstand buiten de verkooppriimte. De webwinkel heeft een redelijke mate van vrijheid bij het inrichten van haar website. Meestal wordt er een openbaar aanbod gedaan, hetgeen door de koper c.q. bezoeker van de webpagina wordt aanvaard door op de knop 'bestellen' te klikken.³⁶ Door het aanbod en de aanvaarding komt er een overeenkomst tot stand met een verbintenis scheppend karakter.³⁷

In het geval van een online koop, moet de ontvangst van de aanvaarding langs elektronische weg door de verkoper aan de consument worden bevestigd. De bevestiging wordt geacht te zijn ontvangen³⁸ wanneer deze de partij heeft bereikt³⁹ en toegankelijk is voor degene tot wie zij gericht is.⁴⁰ Artikel 6:227c is van dwingend recht en is, indien niet voldaan wordt aan de in lid 1 vervatte voorwaarden bij de totstandkoming van de overeenkomst tot elektronische dienstverlening, vernietigbaar.⁴¹

2.1.3 Tussenconclusie

Er zijn veel verschillende online platformen met elk hun specifieke kenmerken en daardoor verschilt online zakendoen van offline zakendoen.⁴² Veel regels zijn afkomstig van de EU en deze zijn volgens Schaub⁴³ juridisch gezien verspreid over verschillende wetten en regelingen en afhankelijk van wat het platform precies doet.

³⁴ De Jong, Krans & Wissink 2014, p. 4.

³⁵ Asser/Hijma 7-I 2019/103.

³⁶ De Vries 2016/B54, p. 1.

³⁷ Art. 6:217 BW.

³⁸ HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 (*Centavos/Nieuwenhuis*).

³⁹ Art. 3:37 lid 3 BW.

⁴⁰ Art. 6:227c lid 2 en 3 BW.

⁴¹ Art. 6:227c lid 5 BW juncto art. 3:40 lid 2 BW.

⁴² Schaub, *OR* 2022/9, p. 1.

⁴³ Universitair docent bij de afdeling Transnational Legal Studies aan de VU Amsterdam.

Maar ook bij online aankopen is er sprake van een verbintenis scheppende (koop)overeenkomst, berustend op een overeenstemmende wilsverklaring, met enerzijds de online verkoper en anderzijds de consument als partijen die elk rechten en plichten hebben. Het aanbod en de aanvaarding geschieden echter via elektronische weg in plaats van fysiek.

In tegenstelling tot een koop in een winkel geldt voor de koop op afstand, of buiten de verkoopruimte, een standaard bedenktijd van veertien werkdagen na ontvangst van de producten. Zonder opgave van redenen kan de koop worden ontbonden,⁴⁴ de verkoper mag geen kosten in rekening brengen, maar de koper moet wel de kosten voor de retourzending betalen.⁴⁵ De van de consument ontvangen betalingen moeten zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen veertien dagen na ontvangst van de verklaring tot ontbinding worden teruggestort.⁴⁶

Het gevaar bestaat echter wel dat vergeten wordt het product binnen de gestelde termijn van veertien dagen terug te sturen, terwijl de consument bij een offline koop het product in de winkel kan laten liggen als het niet bevalt. Eerste aanspreekpunt bij klachten betreffend de aankoop blijft, net als bij de offline koop, de verkoper.⁴⁷

2.2 Misleiding

Volgens Van Dale⁴⁸ betekent misleiding bedrog. In Fockema Andreae's verwijzend en verklarend juridisch woordenboek is de betekenis echter als volgt: *'bedrog (rechtshandeling), het iemand bewegen tot het verrichten van een rechtshandeling door hem opzettelijk een onjuiste mededeling te doen, of het opzettelijk achterhouden van een mededeling, terwijl spreken plicht was of het verrichten van een andere kunstgreep art. 3:44 lid 3 BW'*.

Misleiding kan derhalve verschillende uitingsvormen hebben. Gedane beloftes kloppen niet, zijn onduidelijk, belangrijke informatie wordt weggelaten of verborgen, waardoor een koop wordt gedaan die anders niet zou hebben plaatsgevonden.⁴⁹ Een onjuiste voorstelling van

⁴⁴ Art. 6:230o lid 1 onderdeel b BW.

⁴⁵ Art. 6:230s lid 2 BW.

⁴⁶ Art. 6:230r lid 1 BW.

⁴⁷ Art. 7:23 BW.

⁴⁸ Woordenboek van de Nederlandse taal.

⁴⁹ <https://www.consumentenbond.nl/juridisch-advies/juridische-procedure/misleiding-agressieve-verkoop>, geraadpleegd op 27 juni 2022.

zaken, onjuiste mededelingen of verzwegen feiten kunnen een beroep op de wilsgebreken dwaling en bedrog of een onrechtmatige daad rechtvaardigen.⁵⁰

In 2008 is de EU-richtlijn oneerlijke handelspraktijken vastgesteld en hiertoe werden een aantal nieuwe wetsartikelen, artikel 6:193a e.v., aan het BW toegevoegd om oneerlijke handelspraktijken bij de promotie, verkoop en levering van producten en diensten aan consumenten⁵¹ aan banden te leggen. Voorts zijn bepalingen opgenomen over misleidende en agressieve handelspraktijken⁵² en deze zijn ook in het nationale recht geïmplementeerd (de zogenaamde zwarte lijsten misleidende en agressieve handelspraktijken).⁵³

Er zijn verder diverse criteria,⁵⁴ betreffende de wilsgebreken dwaling en bedrog of een onrechtmatige daad, opgenomen op basis waarvan een overeenkomst kan worden vernietigd of aansprakelijkheid voor de ontstane schade kan worden gevestigd. Zo berust op de handelaar (lees verkoper) op grond van artikel 6:193j lid 1 BW de bewijslast ter zake van de materiële juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie. Volgens 6:193j lid 2 BW is de handelaar aansprakelijk voor de ontstane schade indien hij onrechtmatig heeft gehandeld, tenzij hij bewijst dat dit niet aan zijn schuld te wijten is noch op basis van een andere grond voor zijn rekening komt.

Hiermee lijkt misleiding enigszins geregeld. Helaas blijkt in de praktijk dat dit, met name bij de kleinere handelaren, toch anders ligt. Ondanks het feit dat ook voor dergelijke kleine handelaren de wettelijke bepalingen ten aanzien van misleidende en agressieve handelspraktijken van toepassing zijn, is het voor de consument niet eenvoudig de eventuele schade bij hen te verhalen. Regelmatig ontbreken bij de kleinere handelaren de algemene voorwaarden⁵⁵ en zijn zij geen lid van een branchevereniging⁵⁶ die

⁵⁰ Burgers, *Bb* 2020/50, p. 1.

⁵¹ In art. 6:193a lid 1 onderdeel a BW is de consument omschreven '*als een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf*'.

⁵² Art. 6, 7, 8 en 9 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken (2005/29/EG).

⁵³ Art. 6:193g en 6:193i BW.

⁵⁴ Vertrouwens-, kwaliteits- of ander soortgelijk label aanbrengen zonder vereiste toestemming; beweren of de indruk wekken dat een product legaal kan worden verkocht terwijl dit niet het geval is; bij consumenten doelbewust verkeerde indruk wekken dat product door een bepaalde fabrikant vervaardigd is terwijl dit niet het geval is; bedrieglijk beweren dat een product ziekten, gebreken of misvormingen kan genezen.

⁵⁵ De meeste algemene voorwaarden bevatten bedingen over geschilbeslechting.

⁵⁶ Door aansluiting bij een branchevereniging is de handelaar gehouden te contracteren onder de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de betreffende branchevereniging.

consumentenbescherming kan bieden. Ook voldoen de kleinere handelaren bij de inrichting van hun website niet altijd of onvoldoende aan de wet- en regelgeving.⁵⁷

2.2.1 Dwaling

Onderscheid moet worden gemaakt tussen oneigenlijke en eigenlijke dwaling. Een oneigenlijke dwaling houdt in dat er een misverstand ofwel een vergissing is gemaakt.⁵⁸ De vergissing heeft in beginsel tot gevolg dat er geen wilsovereenstemming tot stand komt. Immers *'de wil van een der partijen was gericht op het tot stand komen van een andere overeenkomst dan uit haar verklaring kon blijken'*.⁵⁹ Oneigenlijke dwaling zal in het kader van deze scriptie niet worden onderzocht.

Van eigenlijke dwaling is sprake als er bij het sluiten van een koopovereenkomst een onjuiste voorstelling van zaken wordt gegeven, van dien aard dat de overeenkomst anderszins niet zou zijn gesloten.⁶⁰ Er is een discrepantie tussen de werkelijkheid en de voorstelling die men van de werkelijkheid heeft.⁶¹

Om een actie op grond van dwaling te kunnen instellen, moet aan de volgende voorwaarden worden voldaan:

- aan de wederpartij zijn onjuiste mededelingen gedaan;
- de spreek- en inlichtingenplicht zijn geschonden;
- beide partijen zijn van dezelfde onjuiste voorstelling van zaken uitgegaan (wederzijdse dwaling) en
- vereiste van kenbaarheid van het causaal verband tussen de dwaling en de overeenkomst (conditio sine qua non verband).⁶²

⁵⁷ Verplichte informatie zoals naam onderneming, rechtsvorm, contactgegevens, KvK en btw-nummer, cookie beleid (in het kader van de privacy wetgeving), heldere bestelprocedure; bijkomende informatie zoals algemene voorwaarden, prijzen van producten/diensten, (beroeps)aansprakelijkheid, handels- of beroepsorganisatie, eventuele vergunning of andere beroepspecifieke verplichtingen en gedragscodes; zie <https://datalink.be/blog/wettelijk-verplichte-gegevens-website/>; zie ook Handelsregisterwet <https://wetten.overheid.nl/BWBR0021777/2022-10-25> en art. 6:227 BW, geraadpleegd op 6 november 2022.

⁵⁸ HR 17 december 1976, ECLI:NL:HR:1976:AC5835, r.o. 15d (*Bunde/Erckens of Misverstandarrest*).

⁵⁹ Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-III 2019/218.

⁶⁰ Art. 6:228 lid 1, BW.

⁶¹ Van Loo 2013, p. 135.

⁶² Van Loo 2013, p. 138-141.

De mededelings- en onderzoeksplicht spelen een belangrijke rol bij een beroep op dwaling.⁶³ Volgens vaste rechtspraak gaat de mededelingsplicht van een verkoper boven de onderzoeksplicht van een koper.⁶⁴ De voorrang van de mededelingsplicht is echter niet altijd van toepassing, zoals blijkt uit het arrest Van Daltsen/Gemeente Kampen.⁶⁵

2.2.2 Bedrog

Bij bedrog wordt iemand tot een rechtshandeling bewogen door een opzettelijk onjuiste mededeling, opzettelijke verzwijging of valsheid in geschrifte. De bedriegende partij verstrekt willens en wetens een onjuiste voorstelling van zaken. Een mededeling die later onjuist blijkt te zijn, levert niet per definitie altijd bedrog op.⁶⁶

2.2.3 Onrechtmatige daad

Voor schadevergoeding ingeval van een onrechtmatige daad moet er sprake zijn van een inbreuk op een recht, het doen of nalaten in strijd met een wettelijke plicht en het doen of nalaten in strijd met hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betamelijk is.⁶⁷ Bovendien moet er causaal verband bestaan tussen de schadeveroorzakende gedraging en de schade.⁶⁸

In de commerciële setting worden de Kelderluikcriteria voor de vestiging van de aansprakelijkheid gehanteerd:

- de mate van waarschijnlijkheid van onoplettendheid en onvoorzichtigheid;
- de grootte van de kans dat daaruit ongevallen ontstaan;
- hoe ernstig de gevolgen kunnen zijn;
- de bezwaarlijkheid van het nemen van voorzorgsmaatregelen.⁶⁹

In geval van oneerlijke concurrentie kan ook het handelen of nalaten in strijd met de goede zeden of de zorgvuldigheid een verplichting tot schadevergoeding opleveren.⁷⁰

⁶³ Burgers, *Bb* 2020/50, p. 1.

⁶⁴ HR 10 april 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2629 (*Offringa/Vinck & Rosberg*).

⁶⁵ HR 14 november 2008, ECLI:NL:HR:2008:BF0407, r.o. 3.4.1 (*Van Daltsen/Gemeente Kampen*). Hierin overwoog de HR dat *'de mededelingsplicht geen voorrang kreeg aangezien de partij die zich op dwaling beriep reeds zoveel omtrent de juiste stand van zaken wist dat de omstandigheid waaromtrent zij beweerde te dwalen, geacht werd in de overeenkomst te zijn verdisconteerd'*.

⁶⁶ Burgers, *Bb* 2020/50, p. 2.

⁶⁷ Art. 6:162 lid 2 BW.

⁶⁸ *Conditio sine qua non*.

⁶⁹ HR 5 november 1965, ECLI:NL:HR:1965:AB7079 (*Kelderluik of Coca Cola/Duchateau*).

⁷⁰ HR 31 januari 1919, ECLI:NL:HR:1919:AG1776 (*Lindenbaum/Cohen*).

2.2.4 Misleidende reclame

Onderscheid moet worden gemaakt tussen misleidende reclame en rechtens geoorloofde reclame-uitingen in business-to business (B2B) en business-to-consumer (B2C) relaties.

In artikel 6:194 leden 1-3 BW is de misleidende reclame alsmede de misleidende omissie⁷¹ voor B2B gedefinieerd. Volgens de Memorie van Toelichting *'kan reclame inderdaad misleidend worden wanneer deze zodanige onwaarheden of halve waarheden bevat dat het publiek in goed vertrouwen afgaat op de juistheid van de gedane mededeling en als gevolg daarvan bijv. tot koop van de aangeprezen goederen overgaat'*.⁷²

Misleidende (on)waarheid of (on)juistheid in een reclame-uiting is mogelijk als de bewering enerzijds een niet als zodanig herkenbare onwaarheid bevat, en anderzijds informatie biedt waarvan naar objectieve maatstaven de juistheid kan worden vastgesteld. De vaststelling van de juistheid kan worden gedaan indien, bij nadere bestudering van het aanbod respectievelijk het product, duidelijk is dat de informatie klaarblijkelijk niet overeenstemt. Aan de hand van exacte wetenschappen of het oordeel van een objectieve deskundige kan, bij het ontbreken van die klaarblijkelijkheid, de feitelijke onjuistheid worden vastgesteld.⁷³

In de artikelen 6:193c en 6:193d BW zijn de bepalingen over misleidende informatie en misleidende omissie aangaande B2C-relaties neergelegd. Hiermee zijn misleidende handelspraktijken jegens consumenten, alsmede op consumenten gerichte vergelijkende reclame maximaal geharmoniseerd.⁷⁴

Bovendien kan de Nederlandse consument zich bij klachten wenden tot de Reclame Code Commissie, indien een reclameboodschap beweringen bevat die niet waar zijn of wanneer er misleidende of grievende uitspraken worden gedaan.⁷⁵

Verder heeft de ACM als toezichthouder een brochure ontwikkeld waarin informatie wordt verstrekt over wat onder misleiding door de aanbieder moet worden verstaan. De drie belangrijkste hierin genoemde kenmerken van het product/de dienst zijn:

⁷¹ Het weglaten van essentiële informatie.

⁷² *Kamerstukken II 1975/1976, 13611, nr. 3, p. 10.*

⁷³ Verkade 2019/B49b, p. 42.

⁷⁴ Verkade 2019/B49b, p. 75.

⁷⁵ <https://www.reclamecode.nl/nrc/nederlandse-reclame-code>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

- valse of onvolledige informatie;
- correcte maar verkeerd door de consument te interpreteren informatie (onduidelijk, onbegrijpelijk of dubbelzinnig);
- weggelaten informatie waardoor een consument overgaat tot aankoop zonder alle kenmerken, nadelen of beperkingen te kennen; de zogenaamde misleidende omissie.⁷⁶

2.2.5 Geoorloofde reclame-uitingen

Het is niet ongebruikelijk dat in reclameboodschappen wordt overdreven, maar dit impliceert nog geen misleiding. In artikel 6:193b lid 4 BW is bepaald dat *‘de gangbare en rechtmatige reclamepraktijk waarbij overdreven uitspraken worden gedaan of uitspraken die niet letterlijk dienen te worden genomen, een reclame op zich niet oneerlijk maken’*.⁷⁷

Ook uit de MvT blijkt dat *‘de rechter in beginsel zal moeten uitgaan van de intelligentie en het voorstellingsvermogen van het gemiddelde publiek, dat zich bewust is van en zich niet laat beïnvloeden door het feit dat aan reclame vaak een zekere overdrijving eigen is’*.⁷⁸

2.2.6 Tussenconclusie

Misleiding zal in de praktijk vaak kunnen worden herleid uit de bepalingen van de zwarte lijsten⁷⁹ en kunnen worden gegrond op de wilsgebreken dwaling of bedrog dan wel op een onrechtmatige daad. Een actie op grond van dwaling en bedrog leidt echter tot vernietiging van de overeenkomst en het is mogelijk dat de benadeling van de dwalende/bedrogen partij niet voldoende zal worden gecompenseerd. Voor een geslaagde schadevergoedingsactie zou een actie bestaande uit een samenloop van de wilsgebreken dwaling of bedrog met een bijzondere onrechtmatige daad, te weten de oneerlijke handelspraktijk, moeten worden ingesteld.⁸⁰

Aangaande de bewijslast is een van de belangrijkste uitgangspunten in het Nederlandse (burgerlijk) procesrecht: wie stelt, bewijst.⁸¹ Bij misleidende reclame alsook vergelijkende reclame daarentegen geldt een bewijslastomkering.⁸² Daardoor rust de bewijslast in beginsel

⁷⁶ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/7211/Brochure-oneerlijke-handelspraktijken-voor-ondernemers>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

⁷⁷ Verkade 2019/B49b, p. 33.

⁷⁸ Kamerstukken II 1975/1976, 13611, nr. 3, p. 10.

⁷⁹ Art. 6:193g en 6:193i BW.

⁸⁰ Hijma e.a. 2016, p. 191.

⁸¹ Art. 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

⁸² Art. 6:194 en 6:194a BW.

niet op degene die stelt dat er sprake is van misleidende reclame, maar op degene die wordt aangesproken (de gedaagde).⁸³

Het grote verschil tussen een offline en online koop is dat het offline te kopen product tastbaarder is. Je kunt het horen, ruiken, zien, voelen en proeven. Misleiding bij een online koop is door het niet tastbaar zijn van het product gemakkelijker, omdat het online beter en mooier gepresenteerd kan worden dan het in werkelijkheid is. De kans dat in een fysieke winkel een product wordt gekocht dat niet de verwachte kenmerken dan wel samenstelling heeft, is dan ook minder groot dan bij een online aankoop. Overdreven uitspraken of uitspraken die niet letterlijk dienen te worden genomen in reclame-uitingen zijn niet oneerlijk en vormen derhalve geen grond voor misleiding.

⁸³ Art. 6:195 lid 1 BW.

3 Wettelijke beschermingsregels misleidende informatie online aankopen en consumentenbeschermingsautoriteiten

3.1 Wettelijke beschermingsregels misleidende informatie

In artikel 169 van het Verdrag betreffende de werking van de EU (VWEU) zijn bepalingen opgenomen rondom consumentenbescherming. Doelstelling is dat alle consumenten in de EU, waar zij ook wonen, reizen of winkelen, een hoge mate van bescherming genieten tegen gevaren en risico's op het gebied van veiligheid en economisch belang en daarnaast meer mogelijkheden hebben om op te komen voor hun belangen.⁸⁴

Het VWEU heeft eraan bijgedragen dat al tientallen jaren in Europees verband diverse verordeningen en richtlijnen tot stand zijn gekomen met als doel de consumentenbescherming te verbeteren. Uitgangspunt is dat de consument bij het sluiten van een overeenkomst met een professionele partij in de regel 'de zwakkere partij' is. Het fundament van het consumentenrecht, dat een Europeesrechtelijke oorsprong heeft, is bescherming van de zwakkere partij.⁸⁵

In dit verband kan gedacht worden aan consumentenbescherming betreffende misleiding over (online) aankopen. Blijkens jurisprudentie van het HvJ EU⁸⁶ moet de nationale rechter, bij de beoordeling of de benaming, het merk of de reclame-uiting de koper al dan niet kan misleiden, *'uitgaan van de vermoedelijke verwachting van een gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consument'*.⁸⁷ De nationale rechterlijke instanties moeten in staat zijn om een reclame-uiting op een eventuele misleidende werking te beoordelen.

Indien moeilijkheden worden ondervonden bij de beoordeling van misleiding, verzet het gemeenschapsrecht zich er echter niet tegen dat de rechter overeenkomstig de bepalingen van het nationale recht een opinie- of een deskundigenonderzoek gelast.⁸⁸

⁸⁴ <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/nl/sheet/47/beschermingsmaatregelen-voor-de-consument>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

⁸⁵ Rinke, AA 2009, p. 387.

⁸⁶ HvJ EG 7 maart 1990, C-362/88, ECLI:EU:C:1990:102 (*GB-INNO-BM*); HvJ EG 13 december 1990, C-238/89, ECLI:EU:C:1990:473 (*Pall/Dahlhausen*); HvJ EG 6 juli 1995, C-470/93, ECLI:EU:C:1995:224 (*Mars*).

⁸⁷ HvJ EG 16 juli 1998, C-210/96, ECLI:EU:C:1998:369, r.o. 31 (*Gut Springenheide GmbH*).

⁸⁸ HvJ EG 16 juli 1998, C-210/96, ECLI:EU:C:1998:369, r.o. 37 (*Gut Springenheide GmbH*).

Daarnaast sluit consumentenbescherming aan bij het gegeven dat binnen de EU het vrije verkeer van goederen, personen, diensten en kapitaal moet worden gewaarborgd.⁸⁹ In het EU-recht is daarnaast bepaald dat richtlijnen verbindend zijn m.b.t. het te bereiken resultaat voor elke lidstaat waarvoor zij bestemd zijn. De nationale instanties hebben de bevoegdheid hiertoe zelf vorm en middelen te kiezen.⁹⁰ Lidstaten zijn gehouden maatregelen te nemen om nakoming van het EU-recht te verzekeren en de doelstellingen van de EU niet in gevaar te brengen.⁹¹

EU-richtlijnen op het gebied van consumentenbescherming gaan over het algemeen uit van minimumharmonisatie. Dit houdt in dat de lidstaten in hun wetgeving verdergaande bescherming mogen bieden aan de consument dan de richtlijn voorschrijft.⁹²

De EU-lidstaten zijn gehouden wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen, waarvan de inhoud beantwoordt aan de inhoud van de richtlijn, tot stand te brengen door middel van implementatie in de nationale wetgeving.⁹³ In geval van niet-uitvoering of onjuiste uitvoering van de richtlijn, maar ook in geval de nationale maatregelen ter uitvoering van de richtlijn niet naar behoren worden toegepast, heeft de richtlijn rechtstreekse werking en kan de consument zich bij de nationale rechter beroepen op de bepalingen in de richtlijn.⁹⁴

3.1.1 Richtlijn oneerlijke bedingen

3.1.1.1 De Richtlijn

In de Richtlijn oneerlijke bedingen⁹⁵ zijn in artikel 3 bepalingen over een beding in een overeenkomst opgenomen *‘waarover niet afzonderlijk is onderhandeld, die in strijd zijn met de goede trouw en het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoren’*. In artikel 6 van diezelfde richtlijn is bepaald dat oneerlijke bedingen in overeenkomsten tussen een verkoper en een consument onder de in het nationale recht geldende voorwaarden niet bindend zijn voor de consument. Alle omstandigheden en bedingen op het moment van sluiten van de overeenkomst moeten in acht worden genomen. Tevens moet rekening

⁸⁹ Art. 26 VWEU e.v..

⁹⁰ Van der Burg & Voermans 2015, p. 139.

⁹¹ Van den Brink, 2012, p. 107.

⁹² Asser/Hartkamp 3-I 2019/177; zie ook art. 169 lid 4 VWEU.

⁹³ Zie art. 10 van de Richtlijn oneerlijke bedingen.

⁹⁴ HvJ EG 11 juli 2002, nr. C-62/00, ECLI:EU:C:2002:435 (*Marks & Spencer*).

⁹⁵ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A31993L0013>, geraadpleegd op 9 juli 2022.

worden gehouden met de op de overeenkomst betrekking hebbende aard van de goederen of diensten. Het doel is immers om te kunnen bepalen of een beding oneerlijk is en grond vormt voor vernietiging.⁹⁶

Het betreft een van tevoren opgesteld beding, waarvan de consument de inhoud niet heeft kunnen beïnvloeden. De verkoper die stelt dat het een standaardbeding betreft waarover afzonderlijk is onderhandeld, dient dit te bewijzen.⁹⁷ Een beding in de algemene voorwaarden is immers vernietigbaar indien het onredelijk bezwarend is voor de wederpartij, of indien aan de wederpartij niet de mogelijkheid is geboden van de algemene voorwaarden kennis te nemen.⁹⁸ Vernietiging werkt terug tot het tijdstip waarop de rechtshandeling is verricht.⁹⁹

3.1.1.2 Het nationale recht

De Richtlijn oneerlijke bedingen is in het nationale recht geïmplementeerd in de artikelen 6:231-6:247 BW. In de artikelen 6:236 en 6:237 BW zijn de als onredelijk bezwarende of vermoed onredelijk bezwarende bedingen in de algemene voorwaarden opgenomen, de zogeheten zwarte en grijze lijst. Ook kunnen de rechtsgevolgen van een overeenkomst uitblijven op grond van de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid van artikel 6: 248 lid 2.

In geval van een oneerlijk beding kan de ACM, op grond van de artikelen 2.2, 2.9 en 8.3 jo. onderdeel a van de bijlage bij de Whc, een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom opleggen. Het al dan niet vaststellen van de boete of de dwangsom behoort tot de verantwoordelijkheden van de dienst Judische Zaken (JZ) van de ACM. Het bestuur van de ACM legt de boete op.¹⁰⁰

⁹⁶ Asser/Hartkamp 3-I 2019/249.

⁹⁷ Asser/Hartkamp 3-I 2019/249.

⁹⁸ Art. 6:233 sub a en b BW.

⁹⁹ Art. 3:53 lid 1 BW.

¹⁰⁰ *Procedure is als volgt: naar aanleiding van concrete tips afkomstig van ACM ConsuWijzer, het bedrijfsleven of anonieme informanten kan de ACM bij het vermoeden van een overtreding een onderzoek starten; de bevindingen van het onderzoek worden vastgelegd in een rapport dat wordt overgedragen aan de directie JZ; JZ adviseert het bestuur van de ACM over het al dan niet opleggen van een boete en over de hoogte hiervan; voordat JZ een advies opstelt, wordt de (advocaat van de) overtreder de mogelijkheid geboden mondeling dan wel schriftelijk zijn zienswijze te verstrekken en deze wordt bij het advies betrokken en het bestuur van de ACM legt tenslotte een boete op via een boetebesluit; zie ook <https://www.acm.nl/nl/organisatie-missie-en-strategie/het-opleggen-van-een-boete>, geraadpleegd op 9 juli 2022.*

3.1.1.3 Het Wetsvoorstel

Ondanks het feit dat voor het opleggen van sancties bij overtredingen reeds bepalingen zijn opgenomen in de Boetebeleidsregel ACM 2014,¹⁰¹ gelden deze regels niet voor andere toezichthouders zoals bijvoorbeeld de Autoriteit Financiële Markten (AFM).¹⁰² Derhalve worden ter implementatie van de moderniseringsrichtlijn¹⁰³ de navolgende regels integraal in de Whc vastgelegd¹⁰⁴.

Bij het opleggen van sancties zal waar passend rekening worden gehouden met de volgende niet-limitatieve en indicatieve criteria:

- a. aard, ernst, omvang en duur van de inbreuk;
- b. door verkoper of leverancier genomen maatregelen om de door consumenten geleden schade te beperken of te verhelpen;
- c. eerdere inbreuken van de verkoper of leverancier;
- d. de door verkoper of leverancier als gevolg van de inbreuk behaalde financiële voordelen of vermeden verliezen, indien relevante informatie hierover beschikbaar is;
- e. sancties die in grensoverschrijdende gevallen in andere lidstaten aan verkoper of leverancier zijn opgelegd voor dezelfde inbreuk, wanneer informatie over dergelijke sancties beschikbaar is via het bij Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad opgericht mechanisme;
- f. andere verzwarende of verzachtende factoren die van toepassing zijn op de omstandigheden van de zaak.¹⁰⁵

Verder bevat Artikel 21 van Verordening (EU) 2017/2394 de mogelijkheid om door middel van administratieve en/of juridische procedures sancties, dan wel geldboeten op te leggen aan de handelaar die verantwoordelijk is voor de wijdverbreide inbreuk¹⁰⁶ of de

¹⁰¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0035322/2016-07-01>, geraadpleegd op 9 juli 2022.

¹⁰² *Kamerstukken II 2021/22*, 35940, nr. 3, p. 48-49.

¹⁰³ Art. 8 Richtlijn (EU) 2019/2161.

¹⁰⁴ Zie nieuwe art. 2.10 Whc en 3.4 lid 9 Whc van overeenkomstige toepassing wanneer de AFM optreedt.

¹⁰⁵ Art. II, onderdelen A en C, Art. 2.10, onderdelen a-f.

¹⁰⁶ Art. 3 van Verordening (EU) 2017/2394 inhoudende: elke handeling of omissie die in strijd is met het Unierecht ter bescherming van de consumentenbelangen en die schade heeft veroorzaakt, veroorzaakt of waarschijnlijk zal veroorzaken voor de collectieve belangen van consumenten die woonachtig zijn in minstens twee andere lidstaten dan de lidstaat waar de handeling/omissie plaatsvond, waar de verantwoordelijke handelaar gevestigd is en waar bewijsmateriaal of vermogensbestanddelen van de handelaar met betrekking tot de handeling/omissie gevonden kunnen worden.

wijdverbreide inbreuk met een Uniedimensie.¹⁰⁷ Het maximum van de geldboeten bedraagt minimaal 4% van de jaaromzet van de verkoper of leverancier. Indien informatie over de jaaromzet ontbreekt, dan moet de mogelijkheid worden gecreëerd om geldboeten tot een maximum van ten minste 2 miljoen euro op te leggen.¹⁰⁸ Naast de reeds bestaande wettelijke regeling rond oneerlijke bedingen¹⁰⁹ wordt de consument door de implementatie in de Whc, van de niet-limitatieve en indicatieve criteria uit de moderniseringsrichtlijn, nog beter beschermd in geval van misleiding. Er staan immers hoge sancties op inbreuken dan wel overtredingen en deze krijgen nu een wettelijke grondslag.

3.1.2 Richtlijn prijsaanduiding producten

3.1.2.1 De Richtlijn

De Richtlijn prijsaanduiding producten¹¹⁰ faciliteert de prijsbeoordeling en -vergelijking van producten door consumenten. Op grond van artikel 4 van deze richtlijn moeten verkopers de verkoopprijs, zijnde de uiteindelijke prijs inclusief belastingen, en de prijs per meeteenheid ondubbelzinnig, gemakkelijk herkenbaar en goed leesbaar aanduiden op alle aan de consument aangeboden producten. In artikel 5 van de richtlijn is bepaald dat lidstaten vrijstelling van de prijsaanduiding verlenen, indien de prijsaanduiding wegens de aard of bestemming van de producten niet zinvol zou zijn of verwarring zou kunnen veroorzaken. Uitzonderingen kunnen worden gemaakt voor producten verstrekt bij het verlenen van diensten en verkopen op een veiling, alsmede verkopen van kunstwerken en antiquiteiten.

Op grond van artikel 8 van de richtlijn kunnen lidstaten sancties vaststellen voor overtredingen van de ter uitvoering van de richtlijn vastgestelde nationale bepalingen, alsmede het nemen van de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden toegepast, waarbij de sancties doeltreffend, evenredig en afschrikkend moeten zijn.

¹⁰⁷ Art. 4 van Verordening (EU) 2017/2394 inhoudende: een wijdverbreide inbreuk die schade heeft veroorzaakt, veroorzaakt of waarschijnlijk zal veroorzaken voor de collectieve belangen van consumenten in ten minste twee derde van de lidstaten waarvan de bevolking ten minste twee derde uitmaakt van de bevolking van de Unie.

¹⁰⁸ Art. II, onderdeel B, Art. 2.15 Whc (ook van toepassing op AFM) en in Boetebeleidsregel ACM 2014.

¹⁰⁹ Art. 6:231-6:247 BW.

¹¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:31998L0006>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

3.1.2.2 Het nationale recht

De Richtlijn prijsaanduiding producten is in Nederland geïmplementeerd in de Prijzenwet en het Besluit prijsaanduiding producten,¹¹¹ waarbij producten in de Prijzenwet worden gedefinieerd als roerende zaken in de zin van het BW.¹¹²

In de moderniseringsrichtlijn is aan de richtlijn prijsaanduiding producten het volgende artikel toegevoegd: *‘als een handelaar bij een prijsvermindering refereert aan een vorige prijs, de zogeheten referentieprijs, dit de laagste prijs moet zijn die de handelaar in een periode van minimaal dertig dagen voorafgaand aan de toepassing van de prijsvermindering daadwerkelijk heeft gevoerd; toegestane uitzonderingen op deze hoofdregel zijn: goederen die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben, voor producten die minder dan dertig dagen op de markt zijn en voor opeenvolgende prijsverminderingen’*.¹¹³

3.1.2.3 Het Wetsvoorstel

In het Wetsvoorstel is in artikel III, artikel 2b lid 1 van de Prijzenwet een delegatiebepaling opgenomen om de hoofdregel aangaande prijsverminderingen te implementeren in het Besluit prijsaanduiding producten. Eveneens zal aan ditzelfde artikel een ‘kan-bepaling’ worden toegevoegd m.b.t. prijsverminderingen voor de goederen die vallen onder de toegestane uitzondering op de hoofdregel.¹¹⁴ De ‘kan-bepaling’ stelt de EU-lidstaten in staat om af te wijken van de hoofdregel.¹¹⁵

De aanpassingen die door middel van het Wetsvoorstel in de nationale wetgeving rond prijsverminderingen zijn geïmplementeerd,¹¹⁶ zorgen er namelijk voor dat er bij de consumenten geen misverstanden kunnen ontstaan over de oude dan wel de nieuwe prijzen, waartegen producten of diensten worden aangeboden. Misleiding ten aanzien van prijzen wordt met deze regeling teruggedrongen, omdat de consument beter in staat is de prijzen te vergelijken.

¹¹¹ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0002353/2019-01-01/>, geraadpleegd op 6 juni 2022.

¹¹² Art. 1:1 Prijzenwet en art. 3:3 lid 2 BW.

¹¹³ Wijzigingen van Richtlijn 98/6/EG, art. 6bis.

¹¹⁴ *Kamerstukken II 2021/22*, 35940, nr. 3, p. 49-51.

¹¹⁵ Dit is noodzakelijk omdat prijsvermindering voor beperkt houdbare goederen anders niet goed mogelijk is, producten die minder dan dertig dagen op de markt zijn niet als actieproduct (met korting) kunnen worden verkocht en het minder aantrekkelijk zou worden om in een korte periode de prijs van een product meerdere keren te verlagen.

¹¹⁶ Art. III, art. 2b lid 1 van de Prijzenwet en in het Besluit prijsaanduiding producten.

Met betrekking tot het opleggen van sancties bij overtredingen van prijsaanduidingen zijn eveneens de in het Wetsvoorstel omschreven aanvullende bepalingen van de Whc van toepassing.¹¹⁷

3.1.3 Richtlijn consumentenrechten

3.1.3.1 De richtlijn

De Richtlijn consumentenrechten trad in de plaats van Richtlijn 1999/44/EG inzake consumentenkoop en drie andere consumentenrichtlijnen, te weten colportage, algemene voorwaarden, overeenkomsten op afstand. De Richtlijn consumentenrechten¹¹⁸ regelt consumenteninformatie en een ‘herroepingsrecht’ bij overeenkomsten die op afstand of buiten de verkoopruimte zijn gesloten.¹¹⁹

3.1.3.2 Het nationale recht

De Richtlijn consumentenrechten is op 13 juni 2014 in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd¹²⁰ in boek 6, titel 5 afdeling 2b ‘Bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten’,¹²¹ en voor koopovereenkomsten in boek 7, titel 1.¹²² Zie ook de verschenen Memorie van Toelichting.¹²³

3.1.3.3 Het Wetsvoorstel

In het Wetsvoorstel worden ter implementatie van de Richtlijn consumentenrechten de volgende wijzigingsvoorstellen gedaan:

- artikel 6:230g onderdeel d BW de zinsnede ‘*waarbij de handelaar zich jegens de consument verbindt een dienst*’ wordt als volgt gewijzigd: ‘*waarbij de handelaar zich jegens de consument verbindt een dienst, met inbegrip van een digitale dienst, te verrichten*’;
- onder artikelen 6:230r-y BW worden nieuwe bepalingen opgenomen wat verstaan moet worden onder: zaak met digitale elementen, persoonsgegevens, digitale dienst, onlinemarktplaats, aanbieder van een onlinemarktplaats, compatibiliteit, functionaliteit en interoperabiliteit;¹²⁴

¹¹⁷ Art. II, onderdelen A en C, Art. 2.10, onderdelen a-f.

¹¹⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0083>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

¹¹⁹ Asser/Hijma 7-I 2019/98.

¹²⁰ Stb. 2014, 140.

¹²¹ Art. 6:230g-6:230z BW.

¹²² Art. 7:5-7:50 BW.

¹²³ Kamerstukken II 2012/13, 33520, nr, 3, p. 2.

¹²⁴ Kamerstukken II 2021/2022, 35940, nr. 2, p. 3-4.

- artikelen 6:230h, 6:230l en 6:230m BW worden uitgebreid/aangepast met de begrippen digitale elementen, digitale inhoud of digitale dienst, waarbij in artikel 6:230m onder c bepalingen worden opgenomen over de identiteit van de handelaar zelf of namens wie de handelaar optreedt.¹²⁵

Door de toevoeging van de digitale begrippen/elementen, wordt een wettelijk kader gecreëerd voor online aankopen. Met name hier is het van belang dat de consument weet wie de handelaar is. Ingeval van schade door misleiding moet het voor de consument immers duidelijk zijn tot wie hij zich moet wenden en dit wordt door deze toevoeging verder verbeterd.

3.1.4 Richtlijn oneerlijke handelspraktijken

3.1.4.1 De Richtlijn

Op grond van artikel 5 van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken *'is een handelspraktijk oneerlijk wanneer zij in strijd is met de vereisten van professionele toewijding of het economische gedrag van de gemiddelde consument die zij bereikt of op wie zij gericht is of, indien zij op een bepaalde groep consumenten gericht is, het economisch gedrag van het gemiddelde lid van deze groep, met betrekking tot het product wezenlijk verstoort of kan verstoren.'*¹²⁶

Volgens artikel 6 van deze richtlijn is een handelspraktijk misleidend als onjuiste informatie wordt verstrekt en deze op onwaarheden berust. Zelfs indien de informatie ten aanzien van een of meer elementen feitelijk correct is, maar de gemiddelde consument op enigerlei wijze bedriegt of zou kunnen bedriegen, kan een handelspraktijk als oneerlijk worden beschouwd.

De consument kan er immers toe worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.¹²⁷ Het vermogen van de gemiddelde consument om een goed geïnformeerd en doordacht besluit te nemen, kan door de misleidende informatie worden beperkt. Inzake oneerlijke handelspraktijken behoeft de handelaar geen rekening te houden met bijvoorbeeld de naïeve consument.¹²⁸

¹²⁵ Kamerstukken II 2021/2022, 35940, nr. 2, p. 5.

¹²⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32005L0029>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

¹²⁷ Zie ook art. 6:193b lid 2 BW.

¹²⁸ Kamerstukken II 2006/07, 30928, nr. 3, p. 14.

3.1.4.2 Het nationale recht

De Richtlijn oneerlijke handelspraktijken is omgezet in de Wet oneerlijke handelspraktijken.¹²⁹ Met artikel 3 van de moderniseringsrichtlijn¹³⁰ zijn enkele wijzigingen aangebracht in de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken. In de nationale wetgeving zullen er rondom oneerlijke handelspraktijken dientengevolge een aantal toevoegingen c.q. aanpassingen worden gedaan.

3.1.4.3 Het Wetsvoorstel

Artikel 6:193a lid 1 onder c BW wordt door middel van het Wetsvoorstel gewijzigd in: een goed of een dienst, met inbegrip van onroerende goederen, digitale diensten en digitale inhoud, evenals rechten en verplichtingen.

Het onderdeel rangschikking, zijnde de volgorde van de online zoekresultaten,¹³¹ wordt opgenomen onder een nieuw toe te voegen onderdeel in artikel 6:193a lid 1. De rangschikking is relevant voor de toepassing van zogeheten zwarte lijst.¹³²

De definitie van een onlinemarktplaats wordt in artikel 6:230g in een nieuw te creëren onderdeel 6:230u geplaatst, luidende: het aanbod wordt gedaan via een website, door middel van een applicatie (app) of door gebruik te maken van andere software. Aanbieders van een onlinemarktplaats stellen de consument in staat met andere handelaren of consumenten een overeenkomst op afstand te sluiten.¹³³

Artikel 6:193c bevat een opsomming van misleidende handelspraktijken. Aan dit artikel wordt onder lid 2 onderdeel c toegevoegd dat goederen die in de verschillende lidstaten als identiek worden gepresenteerd, terwijl de samenstelling of kenmerken aanmerkelijk verschillen zonder dat hiervoor legitieme en objectieve rechtvaardigingsgronden bestaan, als een misleidende handelspraktijk wordt beschouwd.¹³⁴

Daarnaast wordt bij essentiële informatie over een uitnodiging tot aankoop een nieuw onderdeel f toegevoegd aan artikel 6:193e lid 1, te weten de aanbieder van een onlinemarktplaats moet de consument informeren of degene die het product aanbiedt al

¹²⁹ Art. 6:193a-6:193j BW.

¹³⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX:32019L2161>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

¹³¹ *'Onder meer door het gebruik van algoritmische volgordebepaling, rating- en beoordelingsmechanismen, visuele nadrukken of andere accentueringsinstrumenten of combinaties daarvan.'*

¹³² Art. 6:193g BW.

¹³³ *Kamerstukken II 2021/2022, 35940, nr. 3, p. 25-26.*

¹³⁴ *Kamerstukken II 2021/2022, 35940, nr. 3, p. 27.*

dan niet een handelaar is. Tevens wordt in het nieuw toegevoegde lid 3 artikel 6:193e BW vermeld dat, als een handelaar toegang verstrekt tot consumentenbeoordelingen over een product, hij informatie verschaft over of en hoe verzekerd wordt dat de gepubliceerde beoordelingen van consumenten zijn die het product daadwerkelijk hebben gebruikt.¹³⁵

Verder worden op basis van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken de zwarte lijsten van misleidende handelspraktijken¹³⁶ uitgebreid met de volgende vier punten:¹³⁷

- het verschaffen van zoekresultaten bij een online zoekopdracht van een consument, zonder duidelijk te maken dat het een betaalde reclame betreft of dat er een betaling is gedaan bedoeld om een hogere rangschikking voor producten te krijgen;
- het doorverkopen van tickets aan consumenten, indien de handelaar deze via elektronische weg heeft verkregen door het omzeilen van ingestelde limieten ten aanzien van het aantal tickets dat een persoon mag kopen of andere toepasselijke regels;
- beweren dat beoordelingen van producten zijn gedaan door consumenten, die het product hebben aangekocht of gebruikt, zonder redelijke en proportionele stappen te nemen om na te gaan of de beoordelingen daadwerkelijk afkomstig zijn van die consumenten;
- het plaatsen van of het opdracht geven aan een natuurlijk persoon of een rechtspersoon tot het plaatsen van valse beoordelingen/aanbevelingen van consumenten of het op misleidende wijze voorstellen van valse beoordelingen/aanbevelingen op sociale media om het product te promoten.

Ook in de Wet oneerlijke handelspraktijken zijn met het opleggen van sancties bij overtredingen de in het Wetsvoorstel omschreven aanvullende bepalingen van de Whc van toepassing.¹³⁸

3.1.5 Consumentenbescherming m.b.t. misleidende informatie

Niet alleen de verbindendheid om EU-richtlijnen te implementeren,¹³⁹ maar ook nationaal gezien noopten diverse rechterlijke uitspraken tot herziening van de

¹³⁵ *Kamerstukken II 2021/2022*, 35940, nr. 3, p. 28-30.

¹³⁶ Art. 6:193g BW.

¹³⁷ Bijlage 1, onderdelen 11bis, 23bis, 23ter en 23quarter.

¹³⁸ Art. II, onderdelen A en C, Art. 2.10, onderdelen a-f.

¹³⁹ Van der Burg & Voermans 2015, p. 139; art 288 VWEU.

consumentenbeschermingsregels. Sinds 2019 vinden door Nederlandse rechters in verstekzaken veel actievere ambtshalve toetsingen plaats over de vraag of handelaren voldoen aan de (pre)contractuele informatieplichten bij het sluiten van overeenkomsten op afstand (artikelen 6:230m en 6:230v lid 7 BW). In 2020 werden hiertoe ruim zestig verstekzaken gepubliceerd.¹⁴⁰ Er zijn echter grote verschillen tussen sancties die rechters toepassen¹⁴¹ en de rechtspraak over oneerlijke handelspraktijken is lang niet altijd relevant voor e-commerce.¹⁴² Knelpunten in deze zaken waren het niet of onjuist verstrekken van informatie over de kenmerken van het product, de prijs en de kosten, de duur van de overeenkomst, de voorwaarden voor opzegging en de minimumduur. Genoemde informatie dient voorafgaand aan het plaatsen van de bestelling op een duidelijke wijze online te worden verstrekt, zodat de consument een weloverwogen besluit over de aankoop kan nemen.

3.1.6 Oplossingen m.b.t. misleidende informatie in Wetsvoorstel

Met de implementatie van de moderniseringsrichtlijn worden specifieke verplichtingen geïntroduceerd voor onlinemarktplaatsen, zoals verplichte informatie over de identiteit van de handelaars, de rangschikking van de getoonde producten en de garantie dat de recensies daadwerkelijk afkomstig zijn van gebruikers.¹⁴³ Ook de lijst met oneerlijke handelspraktijken is uitgebreid.¹⁴⁴ Er zijn regels over verhaalsmogelijkheden voor consumenten aan de Wet

¹⁴⁰ Zie onder meer Rb. Gelderland 9 december 2020, ECLI:NL:RBGEL:2020:6462; Rb. Noord-Holland 16 december 2020, ECLI:NL:RBNHO:2020:10687; Rb. Noord-Holland 25 november 2020, ECLI:NL:RBNHO:2020:10688; en Rb. Overijssel 24 november 2020, ECLI:NL:RBOVE:2020:4048.

¹⁴¹ Van partiële vernietiging op basis van art. 3:40 en 3:41 BW en/of art. 6:193d en 6:193f BW, tot een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid (art. 6:248 lid 2 BW). Zie Rb. Overijssel 24 november 2020, ECLI:NL:RBOVE:2020:4048; Rb. Noord Holland 16 december 2020, ECLI:NL:RBNHO:2020:10687, Rb. Overijssel 4 juni 2019, ECLI:NL:RBOVE:2019:4959 en Rb. Amsterdam 21 december 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:6481.

¹⁴² Eén uitspraak over oneerlijke handelspraktijken verdient in verband met misleidende online informatie echter wel de aandacht, namelijk de procedure aangespannen door Stichting Varkens in Nood tegen Stichting Vlees.nl (Druenen, van & Gerhards, *Computerrecht* 2021/114, p. 9.), die een website ter promotie van de consumptie van vlees beheert ('*Stichting Varkens in Nood stelde zich op het standpunt dat Stichting Vlees.nl in strijd handelde met regels over oneerlijke handelspraktijken door op de website www.vlees.nl onjuiste, oneerlijke en/of misleidende uitingen te doen over het leven (en de dood) van varkens die worden gehouden in Nederlandse varkenshouderijen*').

¹⁴³ Chavannes, Strijbos & Verhulst, *NJB* 2021/1223, p. 6.

¹⁴⁴ Bijlage I van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken, is gecodificeerd in de art. 6:193g en 6:193i BW, zwarte lijst misleidende en zwarte lijst agressieve handelspraktijken.

oneerlijke handelspraktijken toegevoegd. Tevens zijn aanvullende regels m.b.t. het opleggen van sancties opgenomen die worden geïmplementeerd in de Whc.¹⁴⁵

3.2 Consumentenbeschermingsautoriteiten

Met de inwerkingtreding van de Instellingswet ACM op 1 april 2013,¹⁴⁶ heeft de ACM de taken en bevoegdheden overgenomen van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) en de Consumentenautoriteit. De ACM is een bestuursorgaan zonder rechtspersoonlijkheid en zonder eigen personeel. Het personeel is in dienst van het Rijk en staat op de loonlijst van het Ministerie van Economische Zaken.¹⁴⁷ Naast toezicht op de mededinging, houdt de ACM zich bezig met een aantal specifieke sectoren en de bescherming van consumenten.¹⁴⁸

Internationaal gezien werkt de ACM nauw samen met gelijksoortige buitenlandse autoriteiten op het gebied van consumentenbescherming. De ACM is lid van het Europese Consumer Protection Cooperation Network. Verder neemt zij deel aan het International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN), een samenwerkingsverband van ruim 40 wereldwijde toezichthouders op het gebied van consumentenbescherming.¹⁴⁹

De ACM treedt in Nederland op als verbindingsbureau tussen handelaar en consument¹⁵⁰ en kan samenwerkingsprotocollen opstellen met de Stichting Autoriteit Financiële Markten, het Commissariaat voor de Media, de Nederlandse Zorgautoriteit, het College van Procureurs-Generaal, de Stichting Het Juridisch Loket, de Kansspelautoriteit en andere overheidsinstellingen.¹⁵¹ De afspraken in het samenwerkingsprotocol hebben betrekking op: toezicht en optreden tegen inbreuken, consumentenvoorlichting en gemeenschappelijke activiteiten en verslaglegging zoals neergelegd in de artikelen 30, 31 en 37 van Verordening (EU) 2017/2394. De ACM kan eveneens afspraken maken met consumentenorganisaties

¹⁴⁵ In de Richtlijn oneerlijke bedingen, de Richtlijn prijsaanduiding producten, de Richtlijn consumentenrechten en de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken, Stb. 2022, 157; zie ook Art. II, onderdelen A en C, Art. 2.10, onderdelen a-f.

¹⁴⁶ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0033043/2022-05-01>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

¹⁴⁷ Drijber, *OR* 2013/45, p. 1.

¹⁴⁸ <https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-visie-strategie/onze-taken>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

¹⁴⁹ Reuder & Heurkens, *Bb* 2022/15, p. 1.

¹⁵⁰ Art. 3 lid 11 en 12 Verordening (EU) 2017/2394.

¹⁵¹ Art. 5.1 onderdeel 2 Whc.

betreffende het doorverwijzen van consumenten voor wat betreft informatievoorziening, klachtenbehandeling en geschillenbeslechting.¹⁵²

3.2.1 Taken en bevoegdheden ACM

De ACM heeft tot taak erop toe te zien dat bedrijven zich houden aan de wet- en regelgeving voor promotie, levering en verkoop van producten aan de consument¹⁵³ en zij is bevoegd om handhavend op te treden, alsmede zware sancties op te leggen.¹⁵⁴ De handhaving door de ACM geschiedt sinds 1 augustus 2014 uitsluitend door middel van bestuursrechtelijke handhavingsmiddelen. In artikel 2.8 van de Whc wordt bepaald dat de ACM bindende aanwijzingen tot naleving kan geven. Bij niet naleving van de wettelijke bepalingen, opgenomen in onderdeel a van de bijlage bij de Whc, heeft de ACM de bevoegdheid een bestuurlijke dwangsom en of een boete op te leggen aan de overtreder.¹⁵⁵ Dit is op grond van artikel 2.9 Whc ook mogelijk bij overtredingen.¹⁵⁶ In het Wetsvoorstel zijn nieuwe niet-limitatieve en indicatieve criteria voor sanctiebepalingen opgenomen, zoals reeds aan de orde gesteld in paragraaf 3.1.1.3.¹⁵⁷

Eén van de belangrijkste prioriteiten waarop de ACM zich de komende jaren, volgens de ACM-agenda 2020-2021, gaat richten is de aanpak van online misleiding van consumenten. Hiertoe heeft de ACM de leidraad 'Bescherming van de online consument' en de vuistregels 'Online Platformen' gepubliceerd.¹⁵⁸ Genoemde richtsnoeren bevatten algemene consumentenregels voor een online (verkoop)omgeving. De leidraad richt zich op online handelaren, terwijl de vuistregels bedoeld zijn voor de online platformen die deze handelaren faciliteren. De vuistregels gaan op een aantal punten verder dan de regels op basis van de in 2022 te implementeren moderniseringsrichtlijn, zoals toezichhoudende verplichtingen van platformen op derde handelaren en sanctionering indien handelaren de consumentenregels niet naleven.¹⁵⁹

¹⁵² Art. 6.1 Whc.

¹⁵³ Reuder & Heurkens, *Bb* 2022/15, p. 1.

¹⁵⁴ Chavannes, Strijbos & Verhulst, *NJB* 2021/1223, p. 6; zie ook <https://wetten.overheid.nl/BWBR0033043/2022-05-01>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

¹⁵⁵ Art. 12 Instellingswet Autoriteit Consument en Markt.

¹⁵⁶ Hage, *R&P* 2017/CA 17/4.4.4, pag. 1.

¹⁵⁷ Zie nieuwe art. 2.10 en 3.4 lid 9 Whc.

¹⁵⁸ Chavannes, Strijbos & Verhulst, *NJB* 2021/1223, p. 6.

¹⁵⁹ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-publiceert-vuistregels-voor-online-platformen>, geraadpleegd op 19 juni 2022.

De handhavingscapaciteit van de ACM is thans echter beperkt en er moeten op basis van het prioriteringsbeleid keuzes worden gemaakt.¹⁶⁰ Er wordt gekozen voor een specifieke sectorgerichte aanpak van vaak grotere bedrijven.¹⁶¹ Door de met het Wetsvoorstel toegevoegde informatie- en transparantieverplichtingen voor online marktplaatsen en aanbieders van online zoekfuncties, de regels over consumentenbeoordelingen en de precontractuele informatieverplichting over gepersonaliseerd aanbod, zullen de uitvoerings- en handhavingstaken van de ACM alleen maar verder toenemen.

De ACM onderschrijft het doel van het Wetsvoorstel, namelijk een verdere actualisering en verduidelijking van de consumentenbeschermingsregels voor de digitale economie. Er is sprake van een betere en meer consistente geharmoniseerde sanctietoepassing van Europese consumentenregels, hetgeen zal leiden tot effectiever grensoverschrijdend toezicht. Een groot deel van de bepalingen is niet nieuw, maar een verdere uitleg van reeds bestaande wettelijke verplichtingen. De ACM verwacht echter problemen bij het toezicht op het verstrekken van persoonsgegevens in ruil voor digitale diensten en extra personele inzet nodig te hebben bij het toezicht op prijsverminderingen.

De in het Wetsvoorstel beoogde uitbreiding van de uitvoerings- en handhavingstaken van de ACM zullen in mijn optiek voor problemen zorgen. Het Wetsvoorstel voorziet namelijk niet in een oplossing voor het door de ACM gesignaleerde capaciteitsprobleem.

3.2.2 Geschillencommissies

Bij klachten m.b.t. ontevredenheid over de aankoop (product voldoet niet aan de verwachtingen, non-conformiteit), ondeugdelijke aflevering dan wel installatie of een dispuut over de garantietermijn moet allereerst, zoals bepaald in artikel 7:23 lid 1 BW, contact worden opgenomen met de verkoper.

¹⁶⁰ <https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-visie-strategie/bevoegdheden>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

¹⁶¹ Reuder & Heurkens, *Bb* 2022/15, p. 2.

Een specifieke vorm van conflictoplossing ingeval van klachten is het bindend advies. Door het sluiten van een bindend adviesovereenkomst doen partijen vrijwillig en ondubbelzinnig afstand van hun recht op toegang tot de gewone (overheids)rechter.¹⁶²

Beslechting van consumentengeschillen bij bindend advies wordt overeengekomen door middel van een beding in de algemene voorwaarden. Een bijzondere en veel gebruikte vorm van bindend advies, betreft de geschillenbeslechting door geschillencommissies die ressorteren onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenklachten (SGC). Verschillende brancheorganisaties en de consumentenbond zijn in de SGC verenigd.

De SGC heeft het beslechten van consumentengeschillen als doelstelling en behandelt conflicten en klachten tussen consumenten en ondernemers over geleverde diensten en producten. In de geschillencommissie nemen, naast een onafhankelijke jurist, een vertegenwoordiger van de consumentenbond alsmede van de desbetreffende brancheorganisatie plaats hetgeen een zekerheidstelling is voor de objectiviteit. Door het tweezijdig vaststellen van de algemene voorwaarden, door enerzijds de consument en anderzijds de ondernemer, bindt de brancheorganisatie zich. Gewaarborgd wordt hiermee dat ondernemers de uitspraken van de geschillencommissies zullen nakomen (nakomingsgarantie).¹⁶³

Om een klacht te kunnen indienen bij de geschillencommissie moet de online verkoper wel aangesloten zijn hierbij.¹⁶⁴ In de door de verkoper beschikbaar gestelde algemene voorwaarden wordt vaak verwezen naar de geschillencommissie. Indien in de algemene voorwaarden een verwijzing naar de rechter wordt gemaakt, dan betekent dit dat de verkoper niet is aangesloten zodat het geschil niet door de geschillencommissie kan worden behandeld. Ook op de website van de online verkoper zou te vinden moeten zijn bij welke brancheorganisatie hij is aangesloten. De brancheorganisatie waaronder de ondernemer valt, kan soms bij geschilbeslechting een bemiddelende rol vervullen. Als de aankoop via een

¹⁶² Een bindend advies geldt als een vaststellingsovereenkomst in de zin van de wet (art. 7:900 BW) en hierbij binden partijen zich bij overeenkomst om zich te onderwerpen aan de beslissing van een bindend adviseur of adviescollege ofwel aan arbitrage (Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, art. 1020).

¹⁶³ Jongbloed & Ernes 2014, par. 15.6.2.

¹⁶⁴ <https://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/aangesloten-ondernemers/>, geraadpleegd op 25 september 2022.

ander land uit de EU is gedaan, dan moet de consument zich wenden tot het 'Europees Consumentencentrum' (ECC).¹⁶⁵

De geschillencommissie kan op basis van de verstrekte documenten en aanvullende inlichtingen een arbitraal vonnis wijzen, resulterend in bijv. ongedaan making van de overeenkomst, een schadevergoeding of een betalingsverplichting. Tegen het arbitraal vonnis¹⁶⁶ is alleen hoger beroep mogelijk indien partijen hiertoe bij overeenkomst hebben voorzien.¹⁶⁷

Indien de webwinkel niet aangesloten is bij een geschillencommissie, kan contact worden gezocht met diverse ADR-organisaties. ADR staat voor 'Alternative Dispute Resolution' ofwel buitengerechtelijke geschilbeslechting en is in het leven geroepen ter verdere uitbreiding van consumentenbescherming.¹⁶⁸ De EU stimuleert het gebruik van ADR, om te voorkomen dat de consument zich tot de rechter moet wenden in geval van een conflict en heeft hiertoe in 2013 de 'Europese richtlijn ADR consumenten' opgesteld.¹⁶⁹ In Nederland is deze richtlijn in 2015 omgezet in de 'Implementatiewet Buitengerechtelijke Geschillenbeslechting Consumenten'.¹⁷⁰ Het doel van ADR is om geschilbeslechting zo laagdrempelig mogelijk te maken.¹⁷¹

3.2.3 De rol van de ACM in het Wetsvoorstel

In het Wetsvoorstel wordt een link gelegd met de ACM. De Boetebeleidsregel ACM 2014 met daarin de sancties op overtredingen worden integraal in de Whc vastgelegd. Deze vastlegging vindt plaats om te borgen dat de ACM en de AFM, bij het opleggen van een boete voor overtreding van de nationale bepalingen, rekening houden met de in de

¹⁶⁵ <https://www.eccnederland.nl/nl>, geraadpleegd op 25 september 2022.

¹⁶⁶ Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, art. 1049 e.v..

¹⁶⁷ Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, art. 1061a tot en met 1061l.

¹⁶⁸ https://www.law.cornell.edu/wex/alternative_dispute_resolution, geraadpleegd op 10 juli 2022.

¹⁶⁹ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten).

¹⁷⁰ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0036550/2015-07-09>, geraadpleegd op 10 juli 2022.

¹⁷¹ De online variant van ADR is ODR ('Online Dispute Resolution') waar geschillen over binnen de EU online aangekochte producten tussen consumenten en online handelaren kunnen worden beslecht. Momenteel kunnen alleen consumenten gevestigd in België, Duitsland, Luxemburg of Poland een klacht indienen via dit online tool; zie <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.trader.register#inline-nav-4>, geraadpleegd op 29 augustus 2022.

richtlijnen genoemde gemeenschappelijke niet-limitatieve en indicatieve criteria, zoals reeds aan de orde gesteld in paragraaf 3.1.1.3.¹⁷²

De door de ACM gepubliceerde leidraad 'Bescherming van de online consument' en de vuistregels 'Online Platformen'¹⁷³ maken geen onderdeel uit van de gewijzigde consumentenbeschermingsregels. Behandeling van deze publicaties valt dan ook buiten het kader van mijn onderzoek. Om voor een betere wettelijke inbedding te zorgen, zou echter opname van deze door de ACM opgestelde regels in het Wetsvoorstel mogelijk wel wenselijk zijn geweest.

De vraag is in hoeverre de ACM in staat is, vanwege de eerder gesignaleerde capaciteitsproblemen, de aan haar toebedeelde taken en bevoegdheden¹⁷⁴ uit te voeren. Naast de met het Wetsvoorstel verband houdende nieuwe maar ook de bestaande uitvoerings- en handhavingsverplichtingen, houdt de ACM zich ook bezig met bemiddeling inzake een geschil tussen consument en aanbieder of doorverwijzing naar een geschillencommissie.

3.3 Tussenconclusie

Bedingen worden meestal opgenomen in de algemene voorwaarden van de verkoper. In de artikelen 6:236 en 6:237 BW zijn bepalingen opgenomen omtrent onredelijk bezwarende of vermoed onredelijk bezwarende bedingen.

Houders van websites trachten door middel van het plaatsen van een disclaimer aansprakelijkheid van derden voor de inhoud uit te sluiten.¹⁷⁵ Juridisch gezien is een disclaimer een exoneratie in de algemene voorwaarden onderdeel uitmakend van de overeenkomst. Getracht wordt de aansprakelijkheid te beperken ten opzichte van hetgeen zonder de disclaimer zou gelden. De aanwezigheid van een disclaimer zou ingeval van onrechtmatigheid ertoe kunnen leiden, dat een consument eigen schuld heeft aan het ontstaan van de schade. Het veronachtzamen van de waarschuwing, die in de disclaimer besloten ligt, zou kunnen worden aangemerkt als een omstandigheid die op grond van artikel 6:101 BW kan leiden tot vermindering van de schadevergoedingsplicht ingeval van

¹⁷² Zie nieuwe art. 2.10 en 3.4 lid 9 Whc.

¹⁷³ Chavannes, Strijbos & Verhulst, *NJB* 2021/1223, p. 6.

¹⁷⁴ Zoals vermeld in de Instellingswet ACM.

¹⁷⁵ Siemerink, Van Eijden & Van Esch, *Computerrecht* 2006/69, p. 1.

aansprakelijkheid.¹⁷⁶ De artikelen 6:236 en 6:237 BW beschermen de consument tegen dergelijke bedingen.

In het Wetsvoorstel worden geen verdere toevoegingen aan oneerlijke bedingen gedaan. Bescherming tegen misleiding ten aanzien van oneerlijke bedingen lijkt hierdoor geen discussiepunten op te werpen. De huidige wetgeving biedt voldoende bescherming bij misleidende informatie. Misleiding in bedingen in de algemene voorwaarden op het gebied van ontbinding, schadevergoeding en uitsluiting van de bewijslast zijn immers gecodificeerd in de zwarte en grijze lijsten.¹⁷⁷

Voorts wordt door bij prijsaanduiding de referentieprijs als uitgangspunt te nemen voor de prijsvermindering, de prijsbeoordeling en -vergelijking voor de consument met de implementatie van het Wetsvoorstel verder verbeterd. Misleiding op het gebied van prijzen wordt hierdoor verder teruggedrongen. De consument kan immers de referentieprijs vergelijken met de prijsvermindering en daardoor een beter besluit over de aankoop nemen.

Met betrekking tot consumentenrechten wordt met het Wetsvoorstel informatie over de identiteit van de handelaars, alsmede namens wie de handelaar optreedt, uitgebreid. Ter verduidelijking worden in de wetgeving ook digitale elementen¹⁷⁸ toegevoegd, hetgeen de kans op een onjuiste voorstelling van zaken vermindert.

De aanpassingen die met het Wetsvoorstel op het gebied van de oneerlijke handelspraktijken worden gedaan zijn een verbetering. Er wordt verdere regelgeving opgenomen in het nationale recht rond zoekresultaten c.q. rangschikking van producten, recensies c.q. (valse) consumentenbeoordelingen en ook de zwarte lijst is uitgebreid.¹⁷⁹ In het Wetsvoorstel worden de sancties alsmede de criteria bij overtredingen vastgelegd in de Whc, teneinde deze toepasselijk te maken voor alle toezichthouders. Voorheen waren de sancties op overtredingen opgenomen in de Boetebeleidsregel ACM 2014.

Ondanks het feit dat bedrieglijk beweren dat een product ziekten, gebreken of misvormingen kan genezen al was opgenomen op de zwarte lijst misleidende

¹⁷⁶ Van de Sande, *SteR* 2018/41, p. 1.

¹⁷⁷ Art. 6:236 en 6:237 BW.

¹⁷⁸ Zoals overeenkomsten waarmee digitale inhoud wordt geleverd of een digitale dienst wordt verricht.

¹⁷⁹ Art. 6:193g BW.

handelspraktijken,¹⁸⁰ lijkt dit onvoldoende consumentenbescherming te bieden voor schade door misleiding over door kleinere online verkopers, zoals “dropshippers” en MLM-ondernemingen, op dit gebied aangeboden producten.

“Dropshipping” en MLM zijn vaak kleine, door natuurlijke personen als eenmanszaak gedreven webwinkels. De vraag is of de consument bij een op het huisadres gevestigde handelaar zijn eventuele schade als gevolg van misleidende informatie kan verhalen. Bovendien is het onduidelijk of de online platformen, die deze handelaren faciliteren, de toezichthoudende c.q. handhavende verplichtingen nakomen.¹⁸¹ Verder is niet altijd duidelijk of en hoe controles voor (valse) consumentenbeoordelingen, die vaak de bron van misleiding zijn, op de websites van deze kleine handelaars zijn ingebouwd. Om MLM overigens rendabel te maken, moeten andere verkopers geworven worden wat lijkt op een piramidospel, hetgeen bij wet verboden is.¹⁸² Het piramidospelverbod wordt omzeild door niet te spreken van consumenten maar distributeurs. Claudia Gross¹⁸³ meent dat de wetgeving tekortschiet in het verschil tussen piramidospel en MLM.¹⁸⁴

Desalniettemin kan worden gesteld dat er voldoende opties zijn voor consumenten om bij klachten uit te wijken naar beschermingsautoriteiten zoals de ACM, ConsuWijzer, consumentenorganisaties en geschillencommissies. Voor individuele consumentengeschillen is de ACM, vanwege haar beperkte handhavingscapaciteit, veelal geen optie. De consument moet zich soms ingeval van onrechtmatigheid wenden tot consumentenprogramma's/-platformen in de media om dit onder de aandacht te brengen.¹⁸⁵

Ook geschilbeslechting door geschillencommissies biedt niet altijd uitkomst, omdat genoemde kleine handelaars meestal niet aangesloten zijn bij brancheorganisaties. Een

¹⁸⁰ Art. 6:193g onderdeel q BW.

¹⁸¹ *‘De ACM beoogt met de leidraad ‘Bescherming van de online consument’ alle markt- en betrokken partijen aanknopingspunten te bieden zelf hun verantwoordelijkheid te nemen en ervoor te zorgen dat in de online omgeving de consument beschermd wordt zoals de wet dit voorschrijft. Er wordt vanuit gegaan dat bedrijven hun handelspraktijken in lijn brengen met de geldende wet- en regelgeving en de standpunten van de ACM. De vuistregels ‘Online Platformen’ dienen als supplement bij de leidraad en bevatten regels voor interacties en transacties tussen consumenten en aanbieders van producten en diensten. Er is een kader gecreëerd waaraan aanbieders van online platformdiensten moeten voldoen. Daar waar dit nagelaten wordt, kan de ACM handhavend optreden.’*

¹⁸² Wet op de kansspelen, art. 1a.

¹⁸³ Universitair docent Organisatieontwerp & Ontwikkeling aan de Radboud Universiteit.

¹⁸⁴ <https://radar.avrotros.nl/uitzendingen/gemist/item/producten-verkopen-aan-je-vrienden-om-zelf-rijk-te-worden-mag-dat-radar-checkt>, uitzending van 1 juli 2021.

¹⁸⁵ BOOS en Kassa van BNNVARA.

beroep op ADR is nog wel mogelijk om een kostbare gang naar de rechter te voorkomen. Niet verwacht mag worden dat de gemiddelde consument op de hoogte is van alle regelingen rondom consumentenbescherming, laat staan het bestaan van ADR. Thans wordt in het Wetsvoorstel niet verwezen naar ADR. Ter verdere verbetering van de consumentenbescherming zou inbedding in een wettelijke bepaling aan te bevelen zijn.

4 Wettelijke beschermingsregels productaansprakelijkheid online aankopen

4.1 Wettelijke bescherming productaansprakelijkheid

4.1.1 De richtlijn

Op 25 juli 1985 is de Richtlijn productaansprakelijkheid tot stand gekomen.¹⁸⁶ In artikel 1 van deze richtlijn is bepaald dat de producent aansprakelijk is voor schade veroorzaakt door een gebrek in zijn product c.q. roerende zaak. De gelaedeerden kunnen een actie tot schadevergoeding instellen¹⁸⁷ en moeten daartoe volgens artikel 4 van de richtlijn de schade, het gebrek en het oorzakelijk verband tussen het gebrek en de schade bewijzen.¹⁸⁸

4.1.2 Het nationale recht

De Richtlijn productaansprakelijkheid is in Nederland geïmplementeerd in artikel 6:185 e.v. BW. De hierin vervatte risicoaansprakelijkheid houdt in dat iemand, zonder bewijs van schuld, aansprakelijk kan worden gesteld voor een bepaalde schade; er behoeft geen onrechtmatige daad te zijn gepleegd.¹⁸⁹ In artikel 6:185 BW lid 1 is echter in het kader van de afbakening van de risicoaansprakelijkheid van de producent, ten aanzien van schade veroorzaakt door een gebrek in zijn product, een aantal uitzonderingen geformuleerd waardoor aansprakelijkheid kan worden uitgesloten.¹⁹⁰

Van een product mag namelijk worden verwacht dat het veilig is en dat de werking is zoals het zou moeten zijn. Indien een product bij normaal gebruik gebreken vertoont, kan de consument de producent rechtstreeks aanspreken tot schadevergoeding.¹⁹¹

Een vordering uit onrechtmatige daad¹⁹² wordt met name ingesteld als afdeling 6.3.3 BW¹⁹³ omtrent productaansprakelijkheid geen uitkomst biedt.¹⁹⁴ Voor vergoeding van schade aan

¹⁸⁶ Richtlijn 85/374/EEG.

¹⁸⁷ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=LEGISSUM:l32012>, geraadpleegd op 6 augustus 2022.

¹⁸⁸ Asser/Hartkamp 3-I 2019/282.

¹⁸⁹ Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-IV 2019/262.

¹⁹⁰ De producent moet bewijzen dat het gebrek niet bestond toen het product in het verkeer werd gebracht, het met dit gebrek samenhangende gevaar mogelijk eerder kon worden ontdekt en het product niet normaal, te weten overeenkomstig zijn bestemming, werd gebruikt; zie HR 24 december 1993, ECLI:NL:HR:1993:ZC1197 (*Leebeek/Vrumona*).

¹⁹¹ Ex art. 6:185 BW of art. 6:162 BW.

¹⁹² Art. 6:162 BW.

¹⁹³ Art. 6:185 e.v. BW.

¹⁹⁴ Keirse, *O&R* 2014/81-II, p. 1.

het product zelf dient de consument in beginsel de verkoper aan te spreken op grond van wanprestatie.¹⁹⁵

Artikel 6:186 BW bevat bepalingen over de gebrekkigheid van het product¹⁹⁶

Productaansprakelijkheid heeft dus betrekking op de door het product veroorzaakte schade en niet op het kapotte product zelf.

Zo was er in de arresten DU Pont/Hermans¹⁹⁷ en Koolhaas/Rockwool¹⁹⁸ sprake van onrechtmatig handelen van de fabrikant ‘*door het in het verkeer brengen van een product dat schade veroorzaakt bij normaal gebruik voor het doel waarvoor het bestemd was*’. In de zaak GÜNGEN c.s./PPG c.s. was niet in geschil dat het product niet geschikt was voor het beoogde doel, maar de oorzaak was gelegen in een gebrekkig product hetgeen onderbouwd werd door een deskundigenrapport. Het onrechtmatig handelen kon aan de fabrikant PPG worden toegerekend, omdat niet is gebleken dat PPG het nieuwe of vernieuwde product op die eigenschappen heeft getest of zich heeft vergewist welk effect het product zou hebben op de voor de hand liggende toepassingen.¹⁹⁹

4.1.3 Knelpunten bij productaansprakelijkheid

Zowel bij offline als bij online aankopen is het voor een consument niet altijd duidelijk door wie en wanneer het product in het verkeer is gebracht en of er sprake is van afzonderlijke producten/onderdelen of een samengesteld product. Volgens Jos Hornikx,²⁰⁰ is de herkomst van een product voor consumenten een indicatie voor de kwaliteit. Vragen zoals waar het product ontworpen is, waar de onderdelen vandaan komen en waar het product geassembleerd is, zijn in het opzicht van productaansprakelijkheid legitiem.²⁰¹

Met name de kleinere online verkopers, zoals “dropshippers” en MLM-ondernemingen, maken vaak gebruik van sociale media en bestellen meestal niet rechtstreeks bij de fabrikant

¹⁹⁵ Manders, *DJ* 2021/2611, p. 1, ex art. 6:74 BW.

¹⁹⁶ Dit kan te maken hebben met de presentatie van het product, zich uitend in de verpakking, reclame of gebruiksaanwijzing, het te verwachte gebruik van het product en het tijdstip waarop het product in het verkeer werd gebracht.

¹⁹⁷ HR 6 december 1996, ECLI:NL:HR:1996:ZC2221.

¹⁹⁸ HR 22 oktober 1999, ECLI:NL:HR:1999:ZC994.

¹⁹⁹ Hof Amsterdam 2 juni 2020, ECLI:NL:GHAMS:2020:1428, r.o. 2.6, 2.23 en 2.24.

²⁰⁰ Universitair hoofddocent communicatie- en informatiewetenschappen aan de Radboud Universiteit Nijmegen.

²⁰¹ <https://www.marketingfacts.nl/berichten/herkomst-van-producten-doet-ertoe-voor-consumenten/>, geraadpleegd op 6 augustus 2022.

maar bij de groothandelaren. In dit geval is het belangrijk dat niet alleen de consument, maar ook de online verkoper controleert of hij gebruik maakt van een gecertificeerde groothandel om in ieder geval te kunnen achterhalen of het originele producten betreft, waar ze vandaan komen en om welke producent het gaat.²⁰²

Een consument zal zich bij schade, door een gebrek aan het online dan wel offline aangekochte product, beroepen op artikel 6:185 BW in geval van productaansprakelijkheid en/of artikel 6:162 BW indien onrechtmatigheid kan worden aangetoond.²⁰³

Productaansprakelijkheid is van toepassing voor schade door dood of lichamelijk letsel veroorzaakt door het gebrekkige product. Bovendien moet het schadebedrag minimaal 500 euro zijn om onder het productaansprakelijkheidsregime te kunnen vallen.²⁰⁴ Nadat het causale verband tussen het gebrek en de schade ten aanzien van de productaansprakelijkheid is aangetoond, is de omkeringsregel van toepassing.²⁰⁵

Daan Vermeer, jurist bij de Consumentenbond, meldt dat op het beeldscherm nepartikelen soms nauwelijks te onderscheiden zijn van de originele merkproducten. Deze vorm van misleiding, de handel in namaak, vindt ook plaats via grote webwinkels zoals Amazon.com en Bol.com. Externe verkopers kunnen zich hier aanmelden met hun btw- en KvK-nummer om hun producten rechtstreeks te kunnen leveren aan de consumenten en liften zo mee op de populariteit van genoemde webwinkels. Namaak schaadt niet alleen het originele merk, maar kan ook gevaar opleveren met productaansprakelijkheid voor schade als resultaat. Genoemde webwinkels doen veel aan controle, waardoor verkopers hun aanbod verschuiven naar sociale media bestaande uit gesloten groepen met minder toezicht.²⁰⁶

De producent is feitelijk aansprakelijk voor schade door een gebrek in zijn product. In artikel 6:187 lid 2 BW is bepaald dat onder een producent moet worden verstaan de fabrikant van

²⁰² <https://ecommerce-platforms.com/nl/ecommerce-selling-advice/killer-places-to-find-products-to-dropship-and-sell-on-your-store>, geraadpleegd op 6 augustus 2022.

²⁰³ Vuurwerkongeval waarbij de afsteker wordt aangesproken uit hoofde van een onrechtmatige daad en de importeur van de vuurpijl uit hoofde van productaansprakelijkheid. Rb. Oost-Brabant, 15 januari 2020, ECLI:NL:RBOBR:2020:345.

²⁰⁴ Art. 6:190 lid 1 BW.

²⁰⁵ Volgens vaste rechtspraak van de HR *'is vereist dat een gedraging heeft plaatsgevonden die in strijd is met een norm die strekt tot het voorkomen van een specifiek gevaar ter zake van het ontstaan van schade, en dat degene die zich op schending van deze norm beroept ook bij betwisting aannemelijk heeft gemaakt dat in het concrete geval het (specifieke) gevaar waartegen de norm bescherming beoogt te bieden, zich heeft verwezenlijkt (HR 2 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1008 (Reaal/ATF))'*; Hartlief, RAV 2020/24, p. 2.

²⁰⁶ Consumentengids september 2020, p. 32-33.

het eindproduct, het bedrijf dat zijn naam aan het product heeft verbonden, de importeur die het product in de EU in het economisch verkeer heeft gebracht en de leverancier van het product (als niet kan worden vastgesteld wie de producent is).²⁰⁷ Ook een ieder die een product in de Europese Economische Ruimte (EER) invoert, wordt beschouwd als een producent (artikel 6:187 lid 4 BW).

Het HvJ EU heeft bepaald dat een product moet worden beschouwd als in het verkeer gebracht, *'wanneer het het productieproces van de producent heeft verlaten en is opgenomen in het verkoopproces in een vorm waarin het aan het publiek wordt aangeboden voor gebruik of consumptie'*. Voorts heeft het HvJ EU in deze uitspraak bepaald dat ten aanzien van een productaansprakelijkheid voor iedere producent van een onderdeel van een in het verkeer gebracht product een 'eigen' vervaltermijn geldt.²⁰⁸

De rechtsopvatting van de HR dat door het samenbrengen van verschillende onderdelen tot één product een nieuwe vervaltermijn voor aansprakelijkheid gaat lopen, is in strijd met de boogde objectieve beoordelingscriteria. Volgens A-G Valk zou dit betekenen dat indien onderdelen lange tijd ergens opgeslagen blijven liggen, voordat ze als samengesteld product op de markt worden gebracht, de producent van de onderdelen jarenlang aansprakelijk kan worden gesteld, hetgeen blijk geeft van een onjuiste rechtsopvatting. Wel kan er volgens de HR door het samenbrengen van onderdelen tot een nieuw eindproduct, productaansprakelijkheid ontstaan voor de 'samenbrenger'; dit leidt echter niet tot een nieuwe vervaltermijn voor de aansprakelijkheid van de producent van de onderdelen.²⁰⁹

In 2021 wees de HR een arrest omtrent deze materie. In deze zaak ging het om een heupprothese, waarbij een gebrekkige kom in contact komt met de kop van de heupprothese. De HR oordeelde dat de aansprakelijkheid voor schade aan een onderdeel in contact met een ander onderdeel niet wordt verminderd omdat de vervaltermijn van de kop is verstreken.²¹⁰ De aansprakelijkheid is gebaseerd op de gebrekkigheid van de kom en er is geen reden tot vermindering van die aansprakelijkheid omdat een andere oorzaak, waarvoor de aansprakelijkheid is vervallen c.q. verjaard, heeft bijgedragen aan het ontstaan van de

²⁰⁷ HR 16 juli 2021, ECLI:NL:HR:2021:1172 (*Zimmer c.s.*), NJ 2021/304, m.nt. S.D. Lindenbergh, p. 3.

²⁰⁸ HvJ EU 2 december 2009, C-358/08, ECLI:EU:C:2009:744 (*Aventis/O'Byrne*).

²⁰⁹ Lindenbergh, NJ 2021/304, p. 29.

²¹⁰ HR 16 juli 2021, ECLI:NL:HR:2021:1172 (*Zimmer c.s.*), r.o. 3.2.5.

schade.²¹¹ Dit betekent dat als niet vastgesteld kan worden wie de producent is van de onderdelen dan wel het samengesteld product, ook de kleine handelaar (zijnde de leverancier) voor de door het eindproduct veroorzaakte schade aansprakelijk kan worden gesteld.

4.2 Het Wetsvoorstel m.b.t. productaansprakelijkheid

In het Wetsvoorstel wordt niet expliciet een verwijzing naar productaansprakelijkheid gemaakt. Het gaat bij productaansprakelijkheid immers om schade veroorzaakt door het product en niet om schade aan het product zelf.

In de bestaande Wet oneerlijke handelspraktijken was op de zwarte lijst misleidende handelspraktijken al gecodificeerd dat bedrieglijk beweren dat een product ziekten, gebreken of misvormingen kan genezen als misleidend kan worden gekwalificeerd.²¹² Eén van de belangrijkste wijzigingen die in het Wetsvoorstel wordt beoogd, is het kenbaarheidsvereiste van de identiteit van de handelaar.²¹³ De aanpassingen in de Prijzenwet en het Besluit prijsaanduiding producten is voor productaansprakelijkheid niet echt relevant.

4.3 Tussenconclusie

De wijziging in de Wet oneerlijke handelspraktijken betreffende verplichte informatie over de identiteit van de handelaar is van belang bij productaansprakelijkheid, teneinde te kunnen bepalen wie voor de schade veroorzaakt door het gebrekkige product kan worden aangesproken. Het online aanbieden van namaakproducten, die niet de verwachte samenstelling of kenmerken van merkproducten hebben, kan eveneens productaansprakelijkheid opleveren. De verwachting dat het product veilig is en dat de werking is zoals het zou moeten zijn, kan ingeval van namaak niet worden gegarandeerd.

Ingeval van aansprakelijkheid door misleiding met als resultante (gezondheids)schade is het reeds bestaande artikel 6:193g onderdeel q van de zwarte lijst misleidende handelspraktijken van belang, omdat door het gebruik van het product schade zou kunnen ontstaan met dood of lichamelijk letsel als gevolg. Productaansprakelijkheid kan dan worden

²¹¹ HR 16 juli 2021, ECLI:NL:HR:2021:1172 (*Zimmer c.s.*), NJ 2021/304, m.nt. S.D. Lindenbergh, p. 30.

²¹² Art. 6:193g onderdeel q BW.

²¹³ *Kamerstukken II 2021/2022*, 35940, nr. 3, p. 26.

gevestigd met een beroep op artikel 6:190 lid 1 BW met toepassing van een franchise ten bedrage van 500 euro.

Ook kan een beroep worden gedaan op de rechtsfiguur onrechtmatige daad ex artikel 6:162 BW.²¹⁴ De misleiding moet met toepassing van de in dit artikel gecodificeerde criteria worden aangetoond.²¹⁵ Bovendien moet er *conditio sine qua non*-verband zijn tussen de schadeveroorzakende gedraging en de schade.

In het Wetsvoorstel wordt wel verwezen naar artikel 6:162 BW, maar niet naar de artikelen 6:185 e.v. BW.²¹⁶ Dit leidt bij mij tot de conclusie dat bij online aankopen de bestaande wettelijke regeling omtrent productaansprakelijkheid moet worden toegepast bij schade door misleiding.

Voor wat betreft het met het Wetsvoorstel beoogde toezicht op de handelaren en hun websites, geven de online verkopen via sociale media (bestaande uit gesloten groepen) problemen. Soms kan niet worden herleid of het product al dan niet uit een EU-lidstaat komt. De besproken consumentenbeschermingsregels zijn met name geënt op transacties binnen de EU, zodat voor producten van buiten de EU aparte procedures zouden moeten worden gevoerd. Het is de vraag of het Wetsvoorstel zo ver zou moeten gaan om ook voor online verkopen via sociale media en van buiten de EU een juridische oplossing te bieden.

Hiernaast moet worden opgemerkt dat grote handelaren meestal verzekerd zijn tegen productaansprakelijkheid, terwijl dit bij de kleinere handelaren niet altijd het geval is. Kleinere handelaren voldoen, zoals aangegeven in paragraaf 2.2, niet altijd of onvoldoende aan de wettelijke vereisten voor de inrichting van hun website.²¹⁷ En waar geen geld is, valt voor de consument weinig te verhalen. Een klacht indienen bij ACM ConsuWijzer²¹⁸ is door de beperkte handhavingscapaciteit eveneens geen optie.²¹⁹

²¹⁴ Keirse, *O&R* 2014/81-II, p. 1.

²¹⁵ Art. 6:162 lid 2 BW.

²¹⁶ *Kamerstukken II* 2021/2022, 35940, nr. 3, p. 53.

²¹⁷ De webhosting bedrijven kunnen een beroep doen op de vrijwaringsbepaling uit art. 14 van de Europese E-Commerce Richtlijn (2000/31). Hierin staat dat het online platform niet aansprakelijk is indien zij geen kennis heeft van de inbreukmakende content, geraadpleegd op 6 november 2022.

²¹⁸ <https://www.consumentenbond.nl/juridisch-advies/juridische-procedure/misleiding-agressieve-verkoop>, geraadpleegd op 10 juli 2022.

²¹⁹ <https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-visie-strategie/bevoegdheden>, geraadpleegd op 9 juni 2022.

Ook toepassing van de omkeringregel betreffende de bewijslast is voor kleinere handelaren lastig. Zij beschikken niet altijd over de gewenste expertise m.b.t. de norm die strekt tot het voorkomen van een specifiek gevaar waardoor schade kan ontstaan en kunnen dat bij betwisting niet aannemelijk maken. Inschakeling van deskundigen, ter staving van de gevaarstelling veroorzaakt door het gebrekkige product, vindt vanwege de hiermee gepaard gaande kosten over het algemeen niet plaats.

Wel moet worden geconstateerd dat “medical devices”,²²⁰ zoals in het arrest ter zake de uit onderdelen bestaande heupprothese,²²¹ over het algemeen niet online zullen worden besteld en op basis daarvan geen grond voor productaansprakelijkheid voor schade door misleiding zal opleveren. Andere (eind)producten kunnen echter wel degelijk schade door misleiding geven, op basis waarvan een juridische productaansprakelijkheidsactie kan worden gestart in samenloop met in het Wetsvoorstel aan te brengen wijzigingen in Boek 6 titel 3 afdeling 3A.²²²

²²⁰ Medisch hulpmiddel of medisch en chirurgisch materiaal (zoals een heupprothese of onderdelen daarvan).

²²¹ HR 16 juli 2021, ECLI:NL:HR:2021:1172 (*Zimmer c.s.*).

²²² Wet oneerlijke handelspraktijken.

5 Conclusie

In dit hoofdstuk zal de onderzoeksvraag *‘Wat betekent het invoeren van het Wetsvoorstel modernisering consumentenbescherming, door aanpassing van onder andere de artikelen 6:193a-6:193j BW, voor de aansprakelijkheid van online verkopers tegenover Nederlandse consumenten voor schade ingeval van misleidende informatie over producten?’* worden beantwoord.

De juridische grondslag voor zowel een online als offline aankoop is de (koop)overeenkomst. Uitgangspunt in het overeenkomstenrecht zijn drie met elkaar samenhangende beginselen; contractsvrijheid, vormvrijheid en verbindende kracht. Hierdoor kan iedere overeenkomst als rechtens verbindend worden aangemerkt. Een schadevergoedingsactie kan worden ingesteld na ontbinding dan wel vernietiging van de overeenkomst, op grond van de wilsgebreken dwaling of bedrog, eventueel in samenloop met een bijzondere onrechtmatige daad, te weten de oneerlijke handelspraktijk.²²³ Het Wetsvoorstel brengt hierin geen verandering, behoudens het toevoegen van digitale elementen aan de wettekst.²²⁴

De kans op misleiding bij online aankopen is naar mijn idee groter dan bij offline aankopen. Een online aangeboden product is niet tastbaar, waardoor de koper minder zicht heeft op de eigenschappen van het product, in tegenstelling tot in een fysieke winkel. De consument kan daardoor worden misleid en een beslissing nemen over een aankoop die hij anders niet zou hebben genomen. Het product kan online beter en mooier gepresenteerd worden dan het in werkelijkheid is. Overdreven uitspraken, of uitspraken die niet letterlijk genomen dienen te worden, in reclame-uitingen daarentegen zijn niet oneerlijk en vormen derhalve geen grond voor misleiding.

De bestaande bepalingen over misleiding, geldend voor zowel online als offline aankopen, zijn gecodificeerd in de artikelen 6:193c en 6:193d BW, en ook de zwarte lijsten van 6:193g en 6:193i BW zijn van toepassing. In het Wetsvoorstel wordt een duidelijke verbetering van de consumentenbeschermingsregels bewerkstelligd, die beter aansluit op de interne digitale

²²³ Art. 6:228 BW (dwaling), art. 3:44 BW (bedrog), art. 6:162 BW (onrechtmatige daad) en art. 6:193b BW (oneerlijke handelspraktijk).

²²⁴ Zoals overeenkomsten waarmee digitale inhoud wordt geleverd of een digitale dienst wordt verricht; zie art. 6:230g onderdeel d BW en art. 6:230r-y BW.

markt, hetgeen de kans op schade door misleiding verder verkleint. In het Wetsvoorstel worden namelijk wijzigingen aangebracht in Boek 6 van het BW,²²⁵ de Whc,²²⁶ de Prijzenwet en het onderliggende Besluit prijsaanduiding producten.²²⁷

In Boek 6, titel 3, afdeling 3A BW worden in mijn optiek de meeste aanpassingen gedaan. De zwarte lijst van misleidende handelspraktijken²²⁸ wordt uitgebreid. De rangschikking bij zoekresultaten,²²⁹ essentiële informatie over de kenmerken van een product,²³⁰ de identiteit van de handelaar²³¹ en de regelgeving omtrent (valse) consumentenbeoordelingen,²³² krijgen een wettelijke grondslag en maken het voor de consument meer inzichtelijk tot wie hij zich moet wenden om een claim neer te kunnen leggen bij non-conformiteit of schade al dan niet veroorzaakt door misleiding. Het eerste aanspreekpunt zou immers de aanbieder c.q. verkoper moeten zijn.²³³

Verder worden in de Whc, in de nieuwe artikelen 2.10 en 3.4 lid 9, de bepalingen ten aanzien van sancties bij overtredingen opgenomen, alsmede de niet-limitatieve en indicatieve criteria betrekking hebbende op de inbreuk. De hoge sancties²³⁴ op inbreuken dan wel overtredingen en de opname van de criteria zorgen voor een wettelijke grondslag.

De belangrijkste wijziging in het Wetsvoorstel betreffende prijsaanduidingen is dat er ten aanzien van prijsverminderingen een referentieprijs moet worden vermeld, zodat er bij de consument geen misverstand kan ontstaan over de oude dan wel de nieuwe prijs. Misleiding op het gebied van prijzen wordt hiermee in mijn optiek voldoende teruggedrongen.

In het Wetsvoorstel wordt de productaansprakelijkheid²³⁵ niet expliciet aan de orde gesteld, zodat aangenomen kan worden dat hiervoor de bestaande wettelijke regeling van

²²⁵ Art. 6:193a-6:193j BW, Wet oneerlijke handelspraktijken.

²²⁶ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0020586/2020-02-19/>, geraadpleegd op 6 juni 2022.

²²⁷ <https://wetten.overheid.nl/BWBR0002353/2019-01-01/>, geraadpleegd op 6 juni 2022.

²²⁸ Art. 6:193g BW.

²²⁹ Nieuw art. 6:193a lid 1 BW.

²³⁰ Nieuw art. 6:193c lid 2 onderdeel c BW.

²³¹ Art. 6:230m lid 1 onderdeel c BW.

²³² Nieuw art. 6:193e lid 3 BW.

²³³ Art. 7:21 BW.

²³⁴ Minimaal 4% van de jaaromzet.

²³⁵ Art. 6:185 e.v. BW.

toepassing is. Ook in geval van productaansprakelijkheid gelden de in de Whc opgenomen sanctiebepalingen, alsmede de niet-limitatieve en indicatieve criteria.

Ondanks het feit dat de regelgeving op het gebied van schade door misleiding bij online aankopen belangrijk is verbeterd, blijven de kleinere handelaren zoals “dropshippers” en MLM-ondernemingen buiten schot. Schade door misleiding valt daar vaak niet te verhalen, niet door de consument zelf, maar ook niet door de ACM of een geschillencommissie. De consument moet zich wenden tot consumentenprogramma’s/-platformen in de media om schade door misleiding onder de aandacht te brengen.²³⁶ Daarnaast hebben genoemde kleinere handelaren regelmatig geen algemene voorwaarden,²³⁷ voldoet de inrichting van hun website niet altijd of onvoldoende aan de wet- en regelgeving²³⁸ en zijn ze geen lid van een branchevereniging die consumentenbescherming kan bieden.²³⁹

De ACM die een belangrijke rol speelt bij het toezicht op, dan wel de handhaving van, consumentenbeschermingsregels en bemiddelt bij consumentengeschillen, moet vanwege haar prioriteringsbeleid keuzes maken. Deze keuzes resulteren in een specifieke sectorgerichte aanpak van vaak grotere bedrijven, waardoor de kleinere handelaren aan de aandacht ontsnappen. Het is voor mij niet duidelijk hoe de ACM, gezien de beperkte capaciteit en met het oog op de nieuwe regelgeving, in staat wordt gesteld haar handhavende taak te vervullen. Het Wetsvoorstel voorziet niet in een oplossing hiervoor.

De consument is in geval van een dispuut met een kleinere handelaar aangewezen op ‘Alternative Dispute Resolution’, of hij dient zich tot de rechter te wenden om de overeenkomst te ontbinden dan wel te vernietigen en een schadevergoedingsactie te starten. De gang naar de rechter is echter een kostbare aangelegenheid. Bovendien zijn de kleinere handelaren over het algemeen niet verzekerd tegen aansprakelijkheid voor schade,

²³⁶ BOOS en Kassa van BNNVARA.

²³⁷ Met bedingen ter zake van geschilbeslechting.

²³⁸ Verplichte informatie zoals naam onderneming, rechtsvorm, contactgegevens, KvK en btw-nummer, cookie beleid (in het kader van de privacy wetgeving), heldere bestelprocedure; bijkomende informatie zoals algemene voorwaarden, prijzen van producten/diensten, (beroeps)aansprakelijkheid, handels- of beroepsorganisatie, eventuele vergunning of andere beroepspecifieke verplichtingen en gedragscodes; zie <https://datalink.be/blog/wettelijk-verplichte-gegevens-website/>; zie ook Handelsregisterwet <https://wetten.overheid.nl/BWBR0021777/2022-10-25> en art. 6:227 BW., geraadpleegd op 6 november 2022.

²³⁹ Dit blijft een probleem dat door het Wetsvoorstel niet wordt opgelost.

zodat, ondanks de toewijzing van de vordering, de kans op het verkrijgen van een schadevergoeding mijns inziens niet zo heel groot is.

Concluderend kan worden gesteld dat de in het Wetsvoorstel opgenomen nieuwe wettelijke bepalingen een goede stap voorwaarts zijn voor een betere consumentenbescherming bij misleiding m.b.t. online aankopen, waarbij de kanttekening moet worden gemaakt dat dit alleen geldt voor handelstransacties van binnen de EU. Transacties van buiten de EU is een apart aandachtsgebied, dat niet door mij is onderzocht.

Daarnaast is het de vraag of de consumentenbescherming zo ver zou moeten gaan dat ook handhavend opgetreden wordt tegen de kleinere individuele handelaar. Ondanks het feit dat de mededelings- en onderzoeksplicht een belangrijke rol spelen bij een beroep op dwaling²⁴⁰ en volgens vaste rechtspraak de mededelingsplicht van een verkoper boven de onderzoeksplicht van een koper²⁴¹ gaat, heeft de koper zelf namelijk ook een verantwoordelijkheid.²⁴²

Door het ontbreken van cruciale informatie op een website²⁴³ zouden bij de consument, naar mijn idee, alle alarmbellen moeten afgaan om niet over te gaan tot aankoop van het online product.

²⁴⁰ Burgers, *Bb* 2020/50, p. 1.

²⁴¹ HR 10 april 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2629 (*Offringa/Vinck & Rosberg*).

²⁴² Blijkens jurisprudentie van het HvJ EU moet de nationale rechter, bij de beoordeling van misleiding, ‘*uitgaan van de vermoedelijke verwachting van een gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consument*’; zie HvJ EG 7 maart 1990, C-362/88, ECLI:EU:C:1990:102 (*GB-INNO-BM*); HvJ EG 13 december 1990, C-238/89, ECLI:EU:C:1990:473 (*Pall/Dahlhausen*); HvJ EG 6 juli 1995, C-470/93, ECLI:EU:C:1995:224 (*Mars*).

²⁴³ Zoals contact- en bedrijfsgegevens, algemene voorwaarden, lidmaatschap van een branchevereniging, informatie m.b.t. klachtenbehandeling en geschilbeslechting.

Bronnenlijst

Literatuur

Asser/Hartkamp 3-I 2019

A.S. Hartkamp, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht. 3. Vermogensrecht algemeen. Deel I. Europees recht en Nederlands vermogensrecht*, Deventer: Wolters Kluwer 2019.

Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-III 2019

A.S. Hartkamp & C.H. Sieburgh, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht. 6. Verbintenissenrecht. Deel III. Algemeen overeenkomstenrecht*, Deventer: Wolters Kluwer 2019.

Asser/Hartkamp & Sieburgh 6-IV 2019

A.S. Hartkamp & C.H. Sieburgh, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht. 6. Verbintenissenrecht. Deel IV. De verbintenis uit de wet*, Deventer: Wolters Kluwer 2019.

Asser/Hijma 7-I 2019

J. Hijma, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht. 7. Bijzondere overeenkomsten. Deel I. Koop en Ruil*, Deventer: Wolters Kluwer 2019.

Van den Brink 2012

J.E. van den Brink, *De uitvoering van Europese subsidieregelingen in Nederland. Juridische knelpunten en uitdagingen*, Deventer: Wolters Kluwer 2012.

Van der Burg & Voermans 2015

F.H. van der Burg & W.J.M. Voermans, *Unierecht in de Nederlandse rechtsorde*, Deventer: Wolters Kluwer 2015.

Burgers, Bb 2020/50

D.E. Burgers, 'Contractenrecht. Over dwaling, bedrog, een onjuiste voorstelling van zaken en de kern van de overeenkomst', *Bedrijfsjuridische berichten 2020/50*, p. 1 en 2.

Chavannes, Strijbos & Verhulst, NJB 2021/1223

R. Chavannes, A. Strijbos & D. Verhulst, 'Kroniek technologie & recht', *Nederlands Juristenblad 2021/1223*, p. 6.

Drijber, OR 2013/45

B.J. Drijber, 'Autoriteit Consument en Markt op 1 april 2013 van start', *Ondernemingsrecht 2013/45*, p. 1.

Van Druenen & Gerhards, Computerrecht 2021/114

V. van Druenen & K.L. Gerhards, 'Kroniek Nederlands e-commerce recht 2019-2020', *Computerrecht 2021/114*, p. 2 en p. 9.

Hage, R&P nr. 2017/CA 17/4.4.4

C.A. Hage, 'Handhavingsbevoegdheden ACM', *Recht & Praktijk 2017/CA 17/4.4.4*, p. 1.

Hartlief, RAV 2020/24

T. Hartlief, 'Productaansprakelijkheid. Causaal verband tussen in verkeer brengen van soldeermachine en ontstane brand? Wanneer is de omkeringsregel van toepassing' *Rechtspraak Aansprakelijkheids- en Verzekeringsrecht* 2020/24, p. 2.

Hijma e.a. 2016

J. Hijma e.a., *Rechtshandeling en Overeenkomst*, Deventer: Wolters Kluwer 2016.

De Jong, Krans & Wissink 2014

G.T. de Jong, H.B. Krans & M.H. Wissink, *Verbintenissenrecht algemeen*, Deventer: Wolters Kluwer 2014.

Jongbloed & Ernes 2014

A.W. Jongbloed en A.L.H. Ernes, *Burgerlijk procesrecht praktisch belicht*, Deventer: Wolters Kluwer 2014.

Keirse, O&R 2014/81-II

A.L.M. Keirse, 'Productaansprakelijkheid op grond van de onrechtmatige daad', *Onderneming & Recht* 2014/81-II, p. 1.

Lindenbergh, NJ 2021/304

S.D. Lindenbergh, 'Productaansprakelijkheid. Vervaltermijn (art. 6:191 lid 2 BW); aanvang; in verkeer brengen onderdelen samengesteld product (heupprothese)' *Nederlandse Jurisprudentie* 2021/304, p. 29.

Van Loo 2013

I.H. van Loo, *Vernietiging van overeenkomsten op grond van laesio enormis, dwaling of misbruik van omstandigheden*, (dissertatie Heerlen OU) Brave New Books 2013.

Manders, DJ 2021/2611

C.F. Manders, 'De buitencontractuele aansprakelijkheid naar Nederlands recht van de producent voor schade aan het product zelf', *Data Juridica* 2021/2611, p. 1.

Poulus, Bb 2022/37

M. Poulus, 'Oneerlijke handelspraktijken en de digitale sector: nieuwe guidance van de Europese Commissie', *Bedrijfsjuridische berichten* 2022/37, p. 1.

Reuder & Heurkens, Bb 2022/15

B.M.M. Reuder & T.M.J. Heurkens, 'ACM handhaving van consumentenrecht – ontwikkelingen en trends', *Bedrijfsjuridische berichten* 2022/15, p. 1-2.

Rinkes, AA 2009

J.G.J. Rinkes, 'De consument als zwakke partij', *Aers Aquí* 2009, afl. juni, p. 387.

Runia, DJ 2008/2489

E.C. Runia, 'Multi Level Marketing: een oneerlijke handelspraktijk?', *Data Juridica* 2008/2489, p. 1.

Rutgers, NJB 2020/960

J. Rutgers, 'Kroniek van het Europees privaatrecht', *Nederlands Juristenblad* 2020/960, p. 1.

Van de Sande, *SteR* 2018/41

S.A.L. van de Sande, 'Het gebruik van disclaimers', *Serie Staat en Recht* 2018/41, p. 1.

Schaub, *OR* 2022/9

M.Y. Schaub, 'Het juridische kader voor online ondernemen in vogelvlucht', *Ondernemingsrecht* 2022/9, p. 1, p. 3 en p. 6.

Siemerink, Van Eijden & Van Esch, *Computerrecht* 2006/69

L.A.R. Siemerink, M. van Eijden & R.E. van Esch, 'Uitsluiting of beperking van aansprakelijkheid via disclaimers op een website', *Computerrecht* 2006/69, p. 1.

Verkade 2019/B49b

D.W.F. Verkade, *Misleidende (B2B) reclame en vergelijkende reclame* (Monografieën BW, deel B49b), Deventer: Wolters Kluwer 2019.

De Vries 2016/B54

F.J. de Vries, *De overeenkomst in het algemeen. De kenmerken van de overeenkomst, de klassieke visie* (Monografieën BW, deel B54), Deventer: Wolters Kluwer 2016.

Kamerstukken

Kamerstukken II 2021/2022, 35940, nr. 3, p.1, p. 25-30, p. 48-51 en p. 53 (Memorie van Toelichting).

Kamerstukken II 2021/2022, 35940, nr. 2, p. 3-5.

Kamerstukken II 2012/2013, 33520, nr. 3, p. 2 (Memorie van Toelichting).

Kamerstukken II 2006/07, 30928, nr. 3, p. 14 (Memorie van Toelichting).

Kamerstukken II 1975/1976, 13611, nr. 3, p. 10.

NL-wetgeving**Stb. 2022, 157**

Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden 2022, nummer 157, Modernisering consumentenbescherming.

Stb. 2014, 140

Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden 2014, nummer 140, wijziging van de boeken 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten.

EU-wetgeving

Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie.

Verordening (EU) 2017/2394 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (verordening ODR consumenten).

Richtlijn (EU) 2013/11 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten).

Richtlijn 2006/114/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 inzake misleidende reclame en vergelijkende reclame.

Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad ("Richtlijn oneerlijke handelspraktijken").

Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt ("Richtlijn inzake elektronische handel").

Richtlijn 1999/44/EG inzake bepaalde aspecten van verkoop en garantie voor consumptiegoederen.

Richtlijn 85/374/EEG van de Raad van 25 juli 1985 betreffende de onderlinge aanpassing van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen der Lid-Staten inzake de aansprakelijkheid voor produkten met gebreken.

Jurisprudentie

HvJ EG 7 maart 1990, C-362/88, ECLI:EU:C:1990:102 (*GB-INNO-BM*).

HvJ EG 13 december 1990, C-238/89, ECLI:EU:C:1990:473 (*Pall/Dahlhausen*).

HvJ EG 6 juli 1995, C-470/93, ECLI:EU:C:1995:224 (*Mars*).

HvJ EG 16 juli 1998, C-210/96, ECLI:EU:C:1998:369 (*Gut Springenheide GmbH*).

HvJ EG 11 juli 2002, nr. C-62/00, ECLI:EU:C:2002:435 (*Marks & Spencer*).

HvJ EU 2 december 2009, C-358/08, ECLI:EU:C:2009:744 (*Aventis/O'Byrne*).

HR 31 januari 1919, ECLI:NL:HR:1919:AG1776 (*Lindenbaum/Cohen*).

HR 5 november 1965, ECLI:NL:HR:1965:AB7079 (*Kelderluik of Coca Cola/Duchateau*).

HR 17 december 1976, ECLI:NL:HR:1976:AC5835 (*Bunde/Erckens of Misverstandarrest*).

HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (*Haviltex*).

HR 24 december 1993, ECLI:NL:HR:1993:ZC1197 (*Leebeek/Vrumona*).

HR 6 december 1996, ECLI:NL:HR:1996:ZC2221 (*DU Pont/Hermans*).

HR 10 april 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2629 (*Offringa/Vinck & Rosberg*).

HR 22 oktober 1999, ECLI:NL:HR:1999:ZC994 (*Koolhaas/Rockwool*).

HR 19 oktober 2007, ECLI:NL:HR:2007:BA7024 (*Vodafone/ECT*).
HR 14 november 2008, ECLI:NL:HR:2008:BF0407 (*Van Dalssen/Gemeente Kampen*).
HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 (*Centavos/Nieuwenhuis*).
HR 2 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1008 (*Reaal/ATF*).
HR 16 juli 2021, ECLI:NL:HR:2021:1172 (*Zimmer c.s.*), NJ 2021/304, m.nt. S.D. Lindenbergh.

Hof Leeuwarden 22 mei 2012, ECLI:NL:GHLEE:2012:BW6296 (*Stokke/Marktplaats*).
Hof Amsterdam 2 juni 2020, ECLI:NL:GHAMS:2020:1428.

Rb. Overijssel 4 juni 2019, ECLI:NL:RBOVE:2019:4959.
Rb. Oost-Brabant, 15 januari 2020, ECLI:NL:RBOBR:2020:345.
Rb. Overijssel 24 november 2020, ECLI:NL:RBOVE:2020:4048.
Rb. Noord-Holland 25 november 2020, ECLI:NL:RBNHO:2020:10688.
Rb. Gelderland 9 december 2020, ECLI:NL:RBGEL:2020:6462.
Rb. Noord-Holland 16 december 2020, ECLI:NL:RBNHO:2020:10687.
Rb. Amsterdam 21 december 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:6481.