

Factsheet wet handhaving consumentenbescherming

De Wet handhaving consumentenbescherming zorgt ervoor dat, naast consumenten, ook toezichthouders de naleving van regels van consumentenrecht door bedrijven kunnen afdwingen.

Regels van consumentenrecht

Handelaren die overeenkomsten sluiten met consumenten moeten voldoen aan een complex stelsel van regels die de consument beschermen. Deze regels komen bijna volledig voort uit Europese richtlijnen, maar zijn veelal ook opgenomen in Nederlandse wetten. Dat zijn regels met betrekking tot bijvoorbeeld:

- Informatie die aan de consument moet worden verstrekt (voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst of in de overeenkomst);
- De prijsaanduiding;
- Regels die bepalen dat informatie niet misleidend mag zijn of misleidende omissies mag bevatten (bijvoorbeeld over eigenschappen van het product of de dienst, over de duurzaamheid etc.);
- Rechten die de consument heeft, zoals een ontbindingsrecht bij op afstand of buiten de verkooppuimte gesloten overeenkomsten;
- Het verbod op het overeenkomen van oneerlijke bedingen (in algemene voorwaarden of anderszins).

Handhaving door consumenten zelf

De regels hierboven zijn in beginsel civielrechtelijke regels. Als een regel is geschonden, kan een consument dus via de civiele rechter een vordering instellen. Afhankelijk van de geschonden regel kan een consument terugbetaling, schadevergoeding, verlaging van zijn betalingsverplichting of vernietiging van een bepaling uit de overeenkomst of zelfs de gehele overeenkomst vorderen. Meerdere consumenten kunnen dat ook samen doen in een procedure. Daarnaast kan een consumentenbelangenorganisatie claimvehikel een zogenoemde collectieve actie starten en zo proberen in een procedure voor een grote groep consumenten een vordering in te stellen tot bijvoorbeeld terugbetaling of schadevergoeding.

De Wet handhaving consumentenbescherming: ook handhaving door toezichthouders

De Wet handhaving consumentenbescherming zorgt ervoor dat toezichthouders zoals de ACM en AFM kunnen optreden tegen schendingen van een hele serie consumentenrechtelijke regels (naast de consument zelf).

Als het een financiële dienst of activiteit betreft, is de AFM belast met het toezicht. Voor het overige is dat de ACM.

De ACM en AFM hebben daarvoor verschillende bevoegdheden, zoals:

- **ACM:** het sluiten van een overeenkomst tot schadevergoeding met een of meer handelaren die consumentenrechtelijke regels hebben overtreden die door de rechter verbindend kan worden verklaard voor diegenen die daardoor schade hebben geleden;
- **ACM:** het opleggen van een bindende gedragslijn tot naleving van de Wet handhaving consumentenbescherming;
- **ACM en AFM:** het geven van een openbare waarschuwing;
- **ACM en AFM:** het opleggen van een last onder dwangsom;
- **AFM:** het opleggen van een zelfstandige last;

- **ACM en AFM:** het opleggen van een bestuurlijke boete (die afhankelijk van het type overtreding kan oplopen tot maximaal EUR 900.000,- of 1% tot 10% van de omzet van de handelaar);
- **ACM en AFM:** openbaar maken van een last (onder dwangsom), bestuurlijke boete of toezegging van een handelaar dat een schending zal worden gestaakt; en
- **ACM en AFM:** het opleggen van een last om toegang tot een online interface te beperken, te deactiveren of te blokkeren of daarbij een waarschuwing weer te geven of een domeinnaam te schrappen.

Consumentenorganisaties zijn aangemerkt als belanghebbende bij besluiten die ACM en AFM in dit verband nemen. Dat betekent dat zij het recht hebben ACM en AFM te verzoeken handhavend op te treden tegen een bepaalde handelaar.

Strategisch en zorgvuldig opereren door handelaren

De impact van handhaving door ACM of AFM op basis van de Wet handhaving consumentenbescherming kan groot zijn. Zij hebben namelijk de bevoegdheid om verstreckende sancties op te leggen die ook openbaar kunnen worden gemaakt. Daarnaast gaat aan de oplegging van een sanctie veelal een traject vooraf met informatieverzoeken of zelfs een bedrijfsinval. In dat verband moeten veelal enorme hoeveelheden documenten worden doorzocht en verstrekt. Die informatie kan ook weer openbaar worden als een sanctie wordt opgelegd. Het openbaar worden van sancties en informatie kan er mogelijk ook weer toe leiden dat ook consumenten zelf claims indienen of claims van consumentenorganisaties ondersteunen.

Het is dus essentieel om mogelijke schendingen direct zorgvuldig en strategisch aan te pakken. Houthoff heeft veel ervaring met dit soort situaties en adviseert al vele jaren ondernemingen die hiermee worden geconfronteerd.

Contact

Als u vragen heeft over deze factsheet kunt u mailen naar of contact opnemen met onderstaande personen.



Vincent Affourtit
Managing Partner

T +31 20 605 69 36
M +31 6 2240 0840
v.affourtit@houthoff.com



Tom Hendriks
Advocaat | Senior Associate

T +31 20 605 69 16
t.hendriks@houthoff.com