

**WAT IS HET DOEL VAN DE RICHTLIJN?**

Deze richtlijn definieert de oneerlijke **handelspraktijken** van ondernemingen jegens consumenten die in de Europese Unie verboden zijn. De richtlijn is van toepassing op elke handeling en omissie die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product door een handelaar aan consumenten. Zo beschermt zij de economische belangen van consumenten vóór, gedurende en na een transactie.

De richtlijn verzekert eenzelfde niveau van bescherming voor alle consumenten, ongeacht de locatie van aankoop of verkoop in de EU.

**KERNPUNTEN**

Oneerlijke handelspraktijken zijn praktijken die:

niet overeenkomen met de vereisten van professionele toewijding\* en;

het economische gedrag van consumenten\* wezenlijk kunnen verstoren.

Bepaalde consumenten genieten een hoger beschermingsniveau door hun kwetsbaarheid voor de praktijk of het product, omwille van hun leeftijd (kinderen en ouderen), hun naïviteit of hun geestelijke of lichamelijke beperking.

In de richtlijn zijn twee specifieke categorieën handelspraktijken opgenomen die als buitengewoon oneerlijk worden beschouwd: **misleidende commerciële handelspraktijken** (door handeling of omissie) en **agressieve commerciële handelspraktijken**.

**Misleidende commerciële handelspraktijken***Misleidende handelingen*

Een handelspraktijk is misleidend indien foute of op onwaarheden berustende informatie wordt verstrekt of indien de informatie, hoewel feitelijk juist, de gemiddelde consument misleidt en waardoor de consument tot een transactie besluit waartoe hij anders niet had besloten. Voorbeelden van zulke handelingen omvatten foute of misleidende informatie met betrekking tot:

het bestaan of de aard van het product;

de voornaamste kenmerken van het product (beschikbaarheid, voordelen, risico's, samenstelling, geografische oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, enz.);

de reikwijdte van de verplichtingen van de handelaar (met gedragscodes waaraan de handelaar zich heeft gebonden);

de prijs of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel;

de noodzaak van een dienst of reparatie.

*Misleidende omissies*

Een handeling is misleidend als essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weggelaten wordt of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laattijdig verstrekt wordt, waardoor de gemiddelde consument er waarschijnlijk toe gebracht wordt een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.

**Agressieve handelspraktijken**

Besluiten over transacties moeten door de consument in volledige keuzevrijheid worden genomen. Een praktijk is agressief en oneerlijk wanneer intimidatie, dwang of ongepaste beïnvloeding\* een aanzienlijke invloed heeft op de keuzevrijheid van de gemiddelde consument en deze hierdoor een besluit over een transactie neemt die deze anders niet zou hebben genomen.

Voor de vaststelling of een handelspraktijk agressief is, moeten verschillende elementen in aanmerking worden genomen:

de aard, de plaats en de duur van de praktijk;

het mogelijke gebruik van dreigende taal of gedragingen;

het uitbuiten door de handelaar van bepaalde omstandigheden van een dusdanige ernst (d.w.z. dood of ernstige ziekte) om het beoordelingsvermogen van de consument te beperken om het besluit van de consument met betrekking tot het product te beïnvloeden;

bovenmatige niet-contractuele voorwaarden ten aanzien van rechten die de consument uit hoofde van het contract wil uitoefenen (waaronder het recht om het contract te beëindigen of een ander contract te kiezen).

Bijlage I bij de richtlijn bevat een lijst van 31 handelspraktijken die onder alle omstandigheden als oneerlijk worden beschouwd.

**Toepassing — Beoordeling**

In 2013 publiceerde de **Europese Commissie** een eerste **beoordeling** van de wijze waarop EU-landen de richtlijn toepassen en een uiteenzetting van de benodigde acties om de voordelen te maximaliseren. Hierin werd opgemerkt dat nationale autoriteiten in staat zijn een breed scala aan misleidende en agressieve commerciële handelingen uit te bannen. Het juridische kader blijkt uitstekend geschikt voor het garanderen van de eerlijkheid van de nieuwe online praktijken die zich ontwikkelen naast de evolutie van reclameverkooptechnieken. Uit de beoordeling blijkt echter dat er meer zou moeten worden gedaan om een hoger beschermingsniveau voor consumenten te waarborgen, met name op het gebied van grensoverschrijdende handel.

Uit een begeleidende **mededeling** van de Commissie blijkt dat er behoefte bestaat aan een strengere en consistentere handhaving van de regels in de richtlijn op gebieden als reizen, transport, digitale, online en financiële dienstverlening en onroerend goed.

**Leidraad en database**

In 2016 gaf de Commissie een bijwerkte **leidraad** uit betreffende de implementatie en toepassing van de richtlijn. Deze leidraad bevat de belangrijkste concepten en regels, en praktische voorbeelden uit de jurisprudentie van het **Hof van Justitie van de Europese Unie** en van nationale rechtbanken en overheden om handhaving te vereenvoudigen voor nationale autoriteiten en meer juridische zekerheid voor handelaren te garanderen.

De Commissie heeft een openbaar toegankelijke database samengesteld met de wetgeving van EU-landen waarin de richtlijn is verwerkt, evenals hun jurisprudentie, administratieve besluiten, verwijzingen naar gerelateerde juridische literatuur en andere relevante bronnen. Zo kunnen de besluiten en vonnissen van EU-landen worden vergeleken. De database moet in 2017 toegankelijk zijn via de **e-Justice-portal**.

**VANAF WANNEER IS DE RICHTLIJN VAN TOEPASSING?**

De richtlijn is van toepassing sinds 12 december 2007. EU-landen moesten deze voor 12 juni 2007 verwerken in hun nationale wetgeving.

**ACHTERGROND**

Ga voor meer informatie naar:

„**Richtlijn oneerlijke handelspraktijken**” op de website van de Europese Commissie.

## \* KERNBEGRIPPEN

**Professionele toewijding:** het normale niveau van bijzondere vakkundigheid en zorgvuldigheid dat redelijkerwijs van een handelaar ten aanzien van consumenten mag worden verwacht, overeenkomstig eerlijke marktpraktijken en/of het algemene beginsel van goede trouw in de sector van de handelaar.

**Consument:** een persoon die die handelspraktijken verricht die onder deze richtlijn vallen en die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

**Ongepaste beïnvloeding:** het uitbuiten van een machtspositie ten aanzien van de consument om, zelfs zonder gebruik van of dreiging met fysiek geweld, pressie uit te oefenen op een wijze die het vermogen van de consument om een geïnformeerd besluit te nemen, aanzienlijk beperkt.

## BELANGRIJKSTE DOCUMENT

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, 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”) (PB L 149, 11.6.2005, blz. 22-39)

## GERELATEERDE DOCUMENTEN

Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economische en Sociaal Comité over de toepassing van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken: De verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming - Opbouw van vertrouwen in de interne markt ( [COM\(2013\) 138 final](#), 14.3.2013)

Verslag van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economische en Sociaal Comité - Eerste verslag over de toepassing van 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”) [ [COM/2013/0139 final](#), 14.3.2013)

Werkdocument van de Commissie — Richtsnoeren over de uitvoering/toepassing van Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke commerciële praktijken — Begeleidend document bij — Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economische en Sociaal Comité en het comité van de Regio's — Een alomvattende benadering voor het stimuleren van grensoverschrijdende e-Commerce voor burgers en bedrijven in Europa ( [WDC\(2016\) 163 final](#), 25.5.2016)

Laatste update: 08/08/2018

Deze pagina wordt beheerd door de Europese Commissie. De informatie op deze pagina geeft niet noodzakelijk het officiële standpunt van de Europese Commissie weer. De Commissie aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor informatie of gegevens waarnaar in dit document wordt verwezen. Gelieve de juridische mededeling te raadplegen voor de auteursrechtelijke regeling voor Europese pagina's.