Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-618
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Achmea Schadeverzekering N.V., h.od.n. Centraal Beheer, gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen Verzekeraar
Datum uitspraak	: 29 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlagen	: Polisbladen en relevante wetgeving

Samenvatting

Autoverzekering. Consument wenst een aanvullende vergoeding van Verzekeraar. Verzekeraar heeft twee petten op, die van de WAM verzekeraar van de Tegenpartij en die van Verzekeraar van Consument. De Commissie oordeelt dat Verzekeraar als WAM Verzekeraar geen aanvullende uitkering hoeft te doen omdat Consument zijn stelling dat hij recht heeft op een aanvullende vergoeding van de WAM verzekeraar onvoldoende heeft onderbouwd. Daarnaast hoeft Verzekeraar als casco Verzekeraar van Consument geen aanvullende uitkering te verstrekken omdat geen sprake is van een vergoeding volgens de nieuwwaarde regeling. Verzekeraar heeft Consument op de website voldoende geïnformeerd dat de nieuwwaarde niet van toepassing is wanneer sprake is van een aanrijding. De Commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken: het door Consument ingediende klachtformulier, het verweerschrift van Verzekeraar, de repliek van Consument en de dupliek van Verzekeraar.

De in het dossier aanwezige stukken bieden de Commissie voldoende informatie voor de beoordeling van de klacht van Consument. De Commissie vindt het daarom niet nodig de zaak mondeling te behandelen. De uitspraak is bindend voor partijen.

2. Wat is er gebeurd?

2.1 Consument reed op 14 januari 2019 met zijn auto, die hij drie maanden ervoor had gekocht, achter de auto van de tegenpartij (hierna: de Tegenpartij) op de invoegstrook naar de A-[..] bij [plaatsnaam]. De Tegenpartij merkte dat de rechterkoplamp van zijn auto was uitgevallen, schrok en remde abrupt. Consument kon niet meer voldoende remmen en is tegen de auto van de Tegenpartij aangereden.

Consument kon zijn auto niet meer naar de vluchtstrook rijden. Een derde partij (hierna: de Derde partij) is vervolgens met haar auto tegen de achterzijde van de stilstaande auto van Consument gebotst.

2.2 Consument had zijn auto WA+ Beperkt Casco verzekerd bij Verzekeraar (hierna: de Autoverzekering). Ook de Tegenpartij had zijn auto bij Verzekeraar verzekerd. Consument heeft zijn schade bij Verzekeraar gemeld en heeft om uitkering van zijn schade gevraagd.

2.3 Voor de vaststelling van de schade aan de auto van Consument heeft Verzekeraar een expert ingeschakeld. De expert heeft de auto total loss verklaard en heeft de dagwaarde vastgesteld op € 1.750,00.

2.4 Consument heeft een bedrag van € 151,00 van de opkoper van het wrak gekregen. Dit bedrag heeft Verzekeraar van de dagwaarde afgetrokken. Ook heeft Verzekeraar een bedrag van € 150,00 van de dagwaarde afgetrokken, omdat de restwaarde van de auto door de aanrijding met de Derde partij lager was geworden. Verzekeraar heeft Consument € 1.449,00 uitbetaald.

2.5 Tussen Verzekeraar en Consument is discussie ontstaan over de vraag of Verzekeraar aan Consument de dagwaarde of de aanschafprijs van de auto moet uitkeren.

3. Het geschil – waar gaat het om in deze procedure?

Vordering en standpunten Consument

3.1 Consument vordert van Verzekeraar een aanvullende uitkering van € 851,00, omdat de Autoverzekering hem recht geeft op betaling van de aanschafprijs en niet op vergoeding van de dagwaarde. Het bedrag van € 851,00 is het verschil tussen de aan hem uitgekeerde dagwaarde en de aanschafprijs van zijn auto. Ter onderbouwing van zijn vordering voert Consument het volgende aan.

3.2 In de verzekeringsvoorwaarden (hierna: de 'Voorwaarden) staat dat, als zijn auto als gevolg van schade total loss word verklaard, Verzekeraar de aanschafprijs moet uitkeren en niet de dagwaarde.

3.3 Verder staat op de website van Verzekeraar dat een WA+ polis recht geeft op uitkering van de aanschafprijs als de auto total loss is. Verzekeraar stelt dat dit alleen geldt bij een andere verzekering. Consument vindt dat Verzekeraar onjuiste informatie heeft gegeven waardoor sprake is van misleidende praktijken c.q. oneerlijke handelspraktijken. Indien hij juist was geïnformeerd had Consument de verzekering niet gesloten.

Bovendien mocht Consument vertrouwen op de tekst op de website waar staat dat bij een aanrijdingsschade de aanschafprijs wordt uitgekeerd. Consument verwijst naar een eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (zie GC 2016-321 en 2017-468, te vinden op www.kifid.nl).

3.4 Tot slot stelt Consument dat het kopje op de website met 'autoverzekering' een ruim begrip is. Verzekeraar had een nadere toelichting moeten geven over wat hieronder wordt verstaan en dat maakt dat het begrip onvoldoende duidelijk is. Hierdoor moet het begrip op grond van de contra-proferentem regel in het voordeel van Consument worden uitgelegd. Gelet op het voorgaande valt de regeling over de uitbetaling van de nieuwwaarde bij schade bij total loss bij een aanrijding ook onder zijn autoverzekering. Dat er op de website wordt verwezen naar de voorwaarden doet hier niet aan af. Consument verwijst hierbij naar een eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (zie GC 2016-497, te vinden op www.kifid.nl).

Standpunt Verzekeraar

3.5 Verzekeraar stelt zich op het standpunt dat Consument geen recht heeft op een aanvullende uitkering op grond van de WAM-verzekering van de Tegenpartij of de voorwaarden van de Autoverzekering.

3.6 Niet Consument maar de Tegenpartij is aansprakelijk voor de aanrijding. Daarom had Consument recht op schadevergoeding van Verzekeraar als WAM-verzekeraar van de Tegenpartij. In die hoedanigheid heeft Verzekeraar Consument schadeloos gesteld en niet in de hoedanigheid van verzekeraar van Consument zelf. Consument is schadeloos gesteld door vergoeding van de dagwaarde die de expert had vastgesteld.

3.7 Consument stelt ten onrechte dat hij op grond van de verzekeringsvoorwaarden van de Autoverzekering recht heeft op betaling van de aanschafprijs. De Autoverzekering biedt naast WA-dekking alleen dekking voor ruitschade en schade door brand, storm, natuur, diefstal en inbraak. De schade aan de auto van Consument door de aanrijdingen is niet gedekt. Die schade zou pas gedekt zijn, als Consument had gekozen voor de module 'Aanrijding en vandalisme' en die keuze heeft Consument niet gemaakt.

3.8 Voor zover Consument stelt dat hij mocht vertrouwen op uitlatingen van de website merkt Verzekeraar op dat de autoverzekering meer inhoudt dan alleen de drie zinnen onder het kopje 'autoverzekering' op de website. In dit geval mocht Consument niet enkel vertrouwen op de uitlatingen op de website. Bij de tekst op de website heeft Verzekeraar immers expliciet gewezen op de van toepassing zijnde voorwaarden. Consument had deze Voorwaarden moeten doorlezen en hieruit kunnen opmaken dat hij geen recht heeft op de aanschafprijs wanneer binnen drie jaar na aanschaf van de auto hij schade krijgt door diefstal.

3.9 Consument heeft al € 1.449,00, vermeerderd met € 150,00, ontvangen van de verzekerde van de achterop rijder en van de opkoper heeft hij ook nog eens € 151,00 ontvangen. Dat is tezamen € 301,00 euro plus € 1.449,00 en dat maakt € 1.750,00. Als de Commissie Consument in het gelijk stelt, heeft hij nog recht op een aanvullende uitkering van € 550,00 en dus niet € 851,00. Dat zou betekenen dat Consument meer ontvangt dan de aanschafwaarde, hij dus meer ontvangt dan zijn daadwerkelijke schade en dat is in strijd met het indemniteitsbeginsel.

4. Beoordeling

4.1 De vraag is of Verzekeraar een aanvullend bedrag aan Consument moet betalen. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zij licht dit hierna toe.

Verzekeraar als WAM Verzekeraar van de Tegenpartij

4.2 Consument stelt dat hij meer schade heeft geleden dan het bedrag dat Verzekeraar hem heeft betaald en hij wil een aanvullende vergoeding van € 851,00. Verzekeraar betwist dat hij te weinig heeft betaald en voert onder verwijzing naar het expertiserapport aan dat de auto vlak voor de aanrijdingen een dagwaarde had van € 1.599,00. Op basis van die dagwaarde heeft Verzekeraar de schade aan Consument uitgekeerd. Het is dan aan Consument om te bewijzen dat hij meer schade heeft geleden dat hij uitgekeerd heeft gekregen. Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De Commissie heeft in het dossier geen stukken aangetroffen die de stelling van Consument nader onderbouwen. De Commissie concludeert daarom dat Consument, tegenover Verzekeraar als WAM verzekeraar van de Tegenpartij, geen recht heeft op een aanvullende vergoeding.

Verzekeraar als de autoverzekeraar van Consument

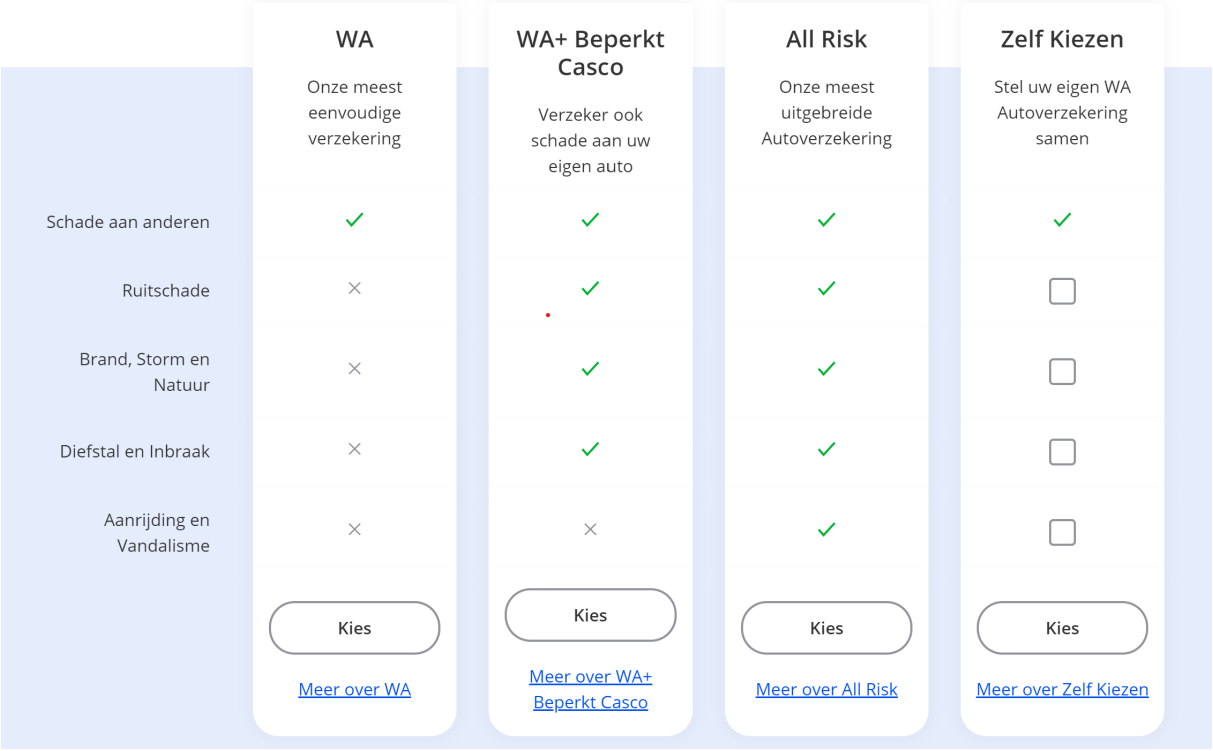
4.3 Consument heeft zijn auto WA+ Beperkt Casco verzekerd bij Verzekeraar. Op het polisblad, dat als bijlage bij deze uitspraak is gevoegd, staat dat de Autoverzekering van Consument dekking biedt voor wettelijke aansprakelijkheid, ruitschade, schade door brand, storm en natuur en diefstal en inbraak. In de toepasselijke Voorwaarden is nader omschreven in welke gevallen Consument aanspraak kan maken op een uitkering onder de verzekering.

4.4 Uit artikel 8 en 13 van de Voorwaarden Brand, Storm en Natuur volgt dat Verzekeraar onder bepaalde voorwaarden de aanschafprijs van de auto uitkeert als de auto beschadigd raakt door brand, storm en natuur. Een soortgelijke regeling geldt bij diefstal en inbraak (artikel 14 van de Voorwaarden Diefstal en inbraak). Maar in het geval van Consument is geen sprake van schade door brand, storm, natuur, diefstal of inbraak. De auto van Consument is beschadigd door twee aanrijdingen. De hiervoor genoemde artikelen uit de Voorwaarden zijn daarom niet van toepassing.

Consument zou alleen aanspraak kunnen maken als hij (ook) had gekozen voor Aanrijding en Vandalisme, maar uit het polisblad blijkt dat hij die keuze niet heeft gemaakt.

4.5 Consument stelt dat de informatie op de website over de regeling tot vergoeding van de nieuwwaarde van de auto op de website misleidend is en dat daardoor sprake is van oneerlijke handelspraktijken conform 193d lid 3 Burgerlijk Wetboek (hierna: het 'BW') waardoor Verzekeraar geen beroep kan doen op zijn voorwaarden en hij alsnog recht heeft op de aanschafprijs. Consument stelt dat hij op basis van de misleidende informatie op de website de verzekering heeft gesloten. De Commissie begrijpt dit klachtonderdeel zo dat Consument een beroep doet op artikel 6:193j lid 3 BW waarin staat dat een overeenkomst vernietigbaar is als de overeenkomst door een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen. De Commissie moet nagaan of essentiële informatie die een gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, is weggelaten, onduidelijk of onbegrijpelijk is, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Het is aan Verzekeraar om te bewijzen dat de verstrekte informatie juist en volledig is.

4.6 Verzekeraar heeft printscreens overgelegd van zijn website waarop de informatie over de aanschafprijsregeling staat. Op de hoofdpagina over autoverzekeringen staat het volgende aangegeven:



	WA Onze meest eenvoudige verzekering	WA+ Beperkt Casco Verzeker ook schade aan uw eigen auto	All Risk Onze meest uitgebreide Autoverzekering	Zelf Kiezen Stel uw eigen WA Autoverzekering samen
Schade aan anderen	✓	✓	✓	✓
Ruitschade	×	✓	✓	☐
Brand, Storm en Natuur	×	✓	✓	☐
Diefstal en Inbraak	×	✓	✓	☐
Aanrijding en Vandalisme	×	×	✓	☐
	Kies Meer over WA	Kies Meer over WA+ Beperkt Casco	Kies Meer over All Risk	Kies Meer over Zelf Kiezen

In de voorwaarden (pdf) leest u precies wat u wel en niet verzekert met onze Autoverzekering.

Vervolgens kan men klikken op ‘Meer over WA+ Beperkt Casco’ en komt men de volgende informatie tegen:



4.7 Verder stelt Verzekeraar dat de informatie onder het kopje ‘autoverzekering’ van algemene aard is en dat Consument dus de gehele tekst op de website en in de voorwaarden moet lezen om zich te informeren wat onder de dekking van de autoverzekering valt. Consument stelt hiertegenover dat uit het feit dat Verzekeraar een toelichting moet geven over de betekenis van het begrip autoverzekering, meerdere lezingen mogelijk zijn over wat er onder autoverzekering wordt verstaan en in dat geval volgens de contra proferentem regel de voor Consument meest gunstige lezing moet worden gevolgd.

4.8 Op basis van het voorgaande oordeelt de Commissie dat geen sprake is van oneerlijke handelspraktijken door onjuiste of onvolledige informatie beschikbaar te stellen. Op de eerste pagina is een duidelijk overzicht gegeven van de verschillen tussen de verzekeringen en is een link naar de voorwaarden geplaatst waarbij de voorwaarden kunnen worden gelezen om te zien wat wel en wat niet is verzekerd.

Wanneer een bezoeker van de website vervolgens meer informatie over de WA+ beperkt casco verzekering wil hebben kan hij direct doorklikken waarbij hij op een pagina komt waar nadere informatie is gegeven over wat wel en niet is verzekerd en waarbij verdere uitleg is gegeven over de aanschafwaarderegeling bij de verzekering. Deze informatie en de aan Consument verstrekte voorwaarden maken dat Verzekeraar Consument volledig, in duidelijke bewoording en juist heeft geïnformeerd over de autoverzekering en dat de overeenkomst op basis van volledige en juiste informatie tot stand is gekomen. Er is geen sprake van oneerlijke handelspraktijken en de overeenkomst is niet vernietigbaar.

4.9 Het argument van Consument en de verwijzing naar de uitspraak van de Geschillen-commissie Kifid (zie GC 2016-497, te vinden op www.kifid.nl) dat bij de uitleg van voorwaarden een reclame-uiting kan worden meegewogen is in principe correct, maar in het onderhavige geval maakt dat niet dat daarmee de contra-proferentemregel moet worden toegepast. Immers de lezing die Verzekeraar aanhoudt is een redelijk lezing en de enige. Als Consument heeft bedoeld dat de contra-proferentemregel moet worden toegepast op de reclame-uiting merkt de Commissie op dat deze alleen van toepassing is wanneer partijen twisten over de uitleg van voorwaarden.

4.10 Nu de overeenkomst niet vernietigbaar is en in paragraaf 4.9 is aangegeven dat de voorwaarden geen recht geven op een aanvullende schadevergoeding komt de Commissie tot de conclusie dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

4.11 Al het overige dat Consument stelt kan hem ook niet baten. De verwijzing naar de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 2016-321 gaat niet op omdat in die zaak er een andere situatie speelde namelijk dat de informatie op het polisblad onvolledig was. Ook de verwijzing naar uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 2017-468 gaat niet op omdat in de onderhavige kwestie Verzekeraar op zijn website nu juist wel naar de voorwaarden heeft verwezen.

Slotsom

4.12 De Commissie oordeelt dat Verzekeraar niet verplicht is een aanvullende uitkering aan Consument te doen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.

Bijlage

Polisbladen



Centraal Beheer

Schadepolis

Verzekeringnemer: [redacted]

Klantnummer: [redacted]
Polisnummer: [redacted]

Ingangsdatum polisblad 13 november 2018
Blad: 1 van 2

Startdatum: 13 november 2018

Verlengingsdatum: 1 november
Met automatische verlenging van telkens 1 jaar

De algemene voorwaarden van de Schadepolis: DLP-AV-01-182

	Verzekerd		Voorwaarden
	VOLKSWAGEN		
	kenteken: [redacted]		
	Autoverzekering		
Personenauto	VOLKSWAGEN, kenteken [redacted]		
Cataloguswaarde	€ 15.285,00		
Verzekerd	**Wettelijke aansprakelijkheid**		PAV-RV-01-181
	Verzekerd bedrag	- € 2.500.000,00 voor materiële schade - € 6.500.000,00 voor lichamelijk letsel	
Verzekerd	**Ruit**		PAV-RV-05-181
	Eigen risico	geen	
	Verplichte reparatie (ruit)	geselecteerd herstelbedrijf	PAV-CL-11-141
Verzekerd	**Brand, storm en natuur**		PAV-RV-02-181
	Eigen risico	geen	
	Verplichte reparatie schadeherstelbedrijf	geselecteerd	PAV-CL-10-171
Verzekerd	**Diefstal en inbraak**		PAV-RV-50-181
	Eigen risico	geen	
	Verplichte reparatie schadeherstelbedrijf	geselecteerd	PAV-CL-10-171



Centraal Beheer

Schadepolis

Klantnummer: [redacted]
Polisnummer: [redacted]

Ingangsdatum polisblad 13 november 2018
Blad: 2 van 2

Verzekerd		Voorwaarden
	Ongevallenverzekering motorrijtuigen	
Personenauto	VOLKSWAGEN, kenteken [redacted]	
Cataloguswaarde	€ 15.285,00	
Verzekerd	**Ongevallenverzekering inzittenden**	ACV-RV-01-171
Verzekerd bedrag	- € 30.000,00 bij blijvende invaliditeit - € 15.000,00 bij overlijden	

Apeldoorn, 13 november 2018

[redacted]

[redacted]
Directeur Particulieren

Relevante wetgeving

Boek 6, artikel 193c Burgerlijk Wetboek
1. Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:
a. het bestaan of de aard van het product;
b. de voornaamste kenmerken van het product, zoals beschikbaarheid, voordelen, risico's, uitvoering, samenstelling, accessoires, klantenservice en klachtenbehandeling, procédé en datum van fabricage of verrichting, levering, geschiktheid voor het gebruik, gebruiksmogelijkheden, hoeveelheid, specificatie, geografische of commerciële oorsprong, van het gebruik te verwachten resultaten, of de resultaten en wezenlijke kenmerken van op het product verrichte tests of controles;
c. de verplichtingen van de handelaar, de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces, een verklaring of een symbool in verband met directe of indirecte sponsoring of erkenning van de handelaar of het product;
d. de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel;
e. de noodzaak van een dienst, onderdeel, vervanging of reparatie;

f. de hoedanigheid, kenmerken en rechten van de handelaar of zijn tussenpersoon, zoals zijn identiteit, vermogen, kwalificaties, status, erkenning, affiliatie, connecties, industriële, commerciële of eigendomsrechten of zijn prijzen, bekroningen en onderscheidingen;
g. de rechten van de consument waaronder het recht van herstel of vervanging van de afgeleverde zaak of het recht om de prijs te verminderen, of de risico's die de consument eventueel loopt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
2. Een handelspraktijk is eveneens misleidend indien:
a. door de marketing van het product waaronder het gebruik van vergelijkende reclame verwarring wordt geschapen ten aanzien van producten, handelsmerken, handelsnamen of andere onderscheidende kenmerken van een concurrent;
b. de handelaar een verplichting die is opgenomen in een gedragscode niet nakomt, voor zover:
1°. de verplichting concreet en kenbaar is, en
2°. de handelaar aangeeft dat hij aan die gedragscode gebonden is,
waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

Boek 6, artikel 193d Burgerlijk Wetboek
1. Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.
2. Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
3. Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
4.Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.

Boek 6, artikel 193e Burgerlijk Wetboek
1. In het geval van een uitnodiging tot aankoop is de volgende informatie, voor zover deze niet reeds uit de context blijkt, essentieel als bedoeld in artikel 193d lid 2:
a. de voornaamste kenmerken van het product, in de mate waarin dit gezien het medium en het product passend is;
b. de identiteit en het geografisch adres van de handelaar, zijn handelsnaam en, in voorkomend geval, de identiteit en het geografisch adres van de handelaar namens wie hij optreedt;

c. de prijs, inclusief belastingen, of, als het om een product gaat waarvan de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs wordt berekend en, in voorkomend geval, de extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat deze extra kosten moeten worden betaald;
d. de wijze van betaling, levering, uitvoering en het beleid inzake klachtenbehandeling, indien deze afwijken van de vereisten van professionele toewijding; en
e. indien er een recht op herroeping of annulering is, het bestaan van dit recht.

Boek 6, artikel 193f Burgerlijk Wetboek
1. Indien er sprake is van commerciële communicatie, reclame of marketing daaronder begrepen, is de informatie genoemd bij of krachtens de volgende artikelen in ieder geval essentieel als bedoeld in artikel 193d lid 2:
a. artikel 15d leden 1 en 2 en artikel 15e lid 1 van Boek 3;
b. artikelen 230m lid 1, onderdelen a, b en c, e tot en met h, o en p en 230v, leden 1 tot en met 3, 5, alsmede lid 6, eerste zin, en lid 7, van Boek 6;
c. artikel 501 lid 1 van Boek 7;
d. artikelen 73 tot en met 75 van de Geneesmiddelenwet;
e. artikelen 4:20, 4:73 en 5:13 van de Wet op het financieel toezicht;
f. artikel 2b van de Prijzenwet.

Boek 6, artikel 193g Burgerlijk Wetboek
De volgende handelspraktijken zijn onder alle omstandigheden misleidend:
a. beweren aan een gedragscode gebonden te zijn en daarnaar te handelen, wanneer dit niet het geval is;
b. een vertrouwens-, kwaliteits- of ander soortgelijk label aanbrengen zonder daarvoor de vereiste toestemming te hebben gekregen;
c. beweren dat een gedragscode door een publieke of andere instantie is erkend wanneer dit niet het geval is;
d. beweren dat een handelaar of een product door een openbare of particuliere instelling is aanbevolen, erkend of goedgekeurd terwijl dat niet het geval is, of iets dergelijks beweren zonder dat aan de voorwaarde voor de aanbeveling, erkenning of goedkeuring is voldaan;
e. producten tegen een genoemde prijs te koop aanbieden zonder dat de handelaar aangeeft dat er een gegrond vermoeden bestaat dat hij deze producten of gelijkwaardige producten niet tegen die prijs kan leveren of door een andere handelaar kan doen leveren gedurende een periode en in hoeveelheden die, rekening houdend met het product, de omvang van de voor het product gevoerde reclame en de aangeboden prijs, redelijk zijn;
f. producten tegen een genoemde prijs te koop aanbieden en vervolgens:
1°. weigeren het aangeboden artikel aan de consument te tonen, of
2°. weigeren een bestelling op te nemen of het product binnen een redelijke termijn te leveren, of

3°. een exemplaar van het artikel met gebreken tonen, met de bedoeling een ander product aan te prijzen;
g. bedrieglijk beweren dat het product slechts gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn of dat het slechts onder speciale voorwaarden gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen;
h. de consument met wie de handelaar voorafgaand aan de transactie heeft gecommuniceerd in een taal die geen officiële taal is van de lidstaat waar de handelaar gevestigd is, beloven een klantendienst te verschaffen en deze dienst vervolgens enkel beschikbaar te stellen in een andere taal zonder dit duidelijk aan de consument te laten weten alvorens de consument de overeenkomst aangaat;
i. beweren of anderszins de indruk wekken dat een product legaal kan worden verkocht terwijl dit niet het geval is;
j. wettelijke rechten van consumenten voorstellen als een onderscheidend kenmerk van het aanbod van de handelaar;
k. redactionele inhoud in de media, waarvoor de handelaar heeft betaald, gebruiken om reclame te maken voor een product, zonder dat dit duidelijk uit de inhoud of uit duidelijk door de consument identificeerbare beelden of geluiden blijkt;
l. feitelijk onjuiste beweringen doen betreffende de aard en de omvang van het gevaar dat de persoonlijke veiligheid van de consument of zijn gezin zou bedreigen indien de consument het product niet koopt;
m. een product dat lijkt op een door een bepaalde fabrikant vervaardigd product op een zodanige wijze aanbevelen dat bij de consument doelbewust de verkeerde indruk wordt gewekt dat het product inderdaad door die fabrikant is vervaardigd, terwijl dit niet het geval is;
n. een piramidesysteem opzetten, beheren of aanbevelen waarbij de consument tegen betaling kans maakt op een vergoeding die eerder voortkomt uit het aanbrengen van nieuwe consumenten in het systeem dan uit de verkoop of het verbruik van goederen;
o. beweren dat de handelaar op het punt staat zijn zaak te beëindigen of te verhuizen, indien dit niet het geval is;
p. beweren dat producten het winnen bij kansspelen kunnen vergemakkelijken;
q. bedrieglijk beweren dat een product ziekten, gebreken of misvormingen kan genezen;
r. feitelijk onjuiste informatie verstrekken over marktomstandigheden of de mogelijkheid het product te bemachtigen met de bedoeling de consument het product te doen aanschaffen tegen voorwaarden die minder gunstig zijn dan de normale marktvoorwaarden;
s. in de context van een handelspraktijk beweren dat er een wedstrijd wordt georganiseerd of prijzen worden uitgeloofd zonder de aangekondigde prijzen of een redelijk alternatief daadwerkelijk toe te kennen;
t. een product als gratis, voor niets of kosteloos te omschrijven als de consument iets anders moet betalen dan de onvermijdelijke kosten om in te gaan op het aanbod en het product af te halen dan wel dit te laten bezorgen;

u. marketingmateriaal voorzien van een factuur of een soortgelijk document waarin om betaling wordt gevraagd, waardoor bij de consument de indruk wordt gewekt dat hij het aangeprezen product al heeft besteld terwijl dat niet het geval is;
v. op bedrieglijke wijze beweren of de indruk wekken dat de handelaar niet optreedt ten behoeve van zijn handel, bedrijf, ambacht of beroep of zich op bedrieglijke wijze voordoen als consument;
w. op bedrieglijke wijze de indruk wekken dat voor een bepaald product service na verkoop beschikbaar is in een andere lidstaat dan die waar het product wordt verkocht.

Boek 6, artikel 193c Burgerlijk Wetboek
1. Een handelspraktijk is in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden in aanmerking genomen, agressief indien door intimidatie, dwang, waaronder het gebruik van lichamelijk geweld, of ongepaste beïnvloeding, de keuzevrijheid of de vrijheid van handelen van de gemiddelde consument met betrekking tot het product aanzienlijk wordt beperkt of kan worden beperkt
waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
2. Bij de bepaling of een handelspraktijk agressief is, wordt rekening gehouden met:
a. het tijdstip, de plaats, de aard en de vasthoudendheid die bij de handelspraktijk wordt gedemonstreerd;
b. het gebruik van dreigende gedragingen of dreigende of grove taal;
c. het uitbuiten door de handelaar van bepaalde tegenslagen of omstandigheden die zo ernstig zijn dat zij het beoordelingsvermogen van de consument kunnen beperken, hetgeen de handelaar bekend is, met het oogmerk het besluit van de consument met betrekking tot het product te beïnvloeden;
d. bezwarende of disproportionele niet-contractuele belemmeringen die door de handelaar zijn opgelegd ten aanzien van een consument die zijn rechten uit de overeenkomst wenst uit te oefenen waaronder het recht om de overeenkomst te beëindigen of een ander product te kiezen;
e. het dreigen met maatregelen die wettelijk niet kunnen worden genomen.

Boek 6, artikel 193i Burgerlijk Wetboek
De volgende handelspraktijken zijn onder alle omstandigheden agressief:
a. de indruk geven dat de consument het pand niet mag verlaten alvorens er een overeenkomst is opgesteld;
b. het verzoek van de consument om zijn huis te verlaten of niet meer terug te komen, te negeren, behalve indien, en voor zover wettelijk gerechtvaardigd wordt beoogd een contractuele verplichting te doen naleven;
c. hardnekkig en ongewenst aandringen per telefoon, fax, e-mail of andere afstandsmedia tenzij, voorzover wettelijk gerechtvaardigd, wordt beoogd een contractuele verplichting te doen naleven;

d. een consument die op grond van een verzekeringspolis een vordering indient, om documenten vragen die redelijkerwijs niet relevant kunnen worden geacht om de geldigheid van de vordering te beoordelen, dan wel systematisch weigeren antwoord te geven op daaromtrent gevoerde correspondentie met de bedoeling de consument ervan te weerhouden zijn contractuele rechten uit te oefenen;
e. kinderen in reclame er rechtstreeks toe aanzetten om geadverteerde producten te kopen of om hun ouders of andere volwassenen ertoe over te halen die producten voor hen te kopen;
f. vragen om onmiddellijke dan wel uitgestelde betaling of om terugzending of bewaring van producten die de handelaar heeft geleverd, maar waar de consument niet om heeft gevraagd;
g. de consument uitdrukkelijk meedelen dat, als hij het product of de dienst niet koopt, de baan of de bestaansmiddelen van de handelaar in het gedrang komen;
h. de bedrieglijke indruk wekken dat de consument al een prijs heeft gewonnen of zal winnen dan wel door een bepaalde handeling te verrichten een prijs zal winnen of een ander soortgelijk voordeel zal behalen, als er in feite:
1°. geen sprake is van een prijs of een ander soortgelijk voordeel; of
2°. als het ondernemen van stappen om in aanmerking te komen voor de prijs of voor een ander soortgelijk voordeel afhankelijk is van de betaling van een bedrag door de consument of indien daaraan voor hem kosten zijn verbonden.

Boek 6, artikel 193j Burgerlijk Wetboek
1. Indien een vordering wordt ingesteld, of een verzoekschrift als bedoeld in artikel 305d lid 1 onder a van Boek 3 wordt ingediend ingevolge de artikelen 193b tot en met 193i, rust op de handelaar de bewijslast ter zake van de materiële juistheid en volledigheid van de informatie die hij heeft verstrekt als dat passend lijkt, gelet op de omstandigheden van het geval en met inachtneming van de rechtmatige belangen van de handelaar en van elke andere partij bij de procedure.
2. Indien op grond van artikel 193b onrechtmatig door de handelaar is gehandeld, is hij voor de dientengevolge ontstane schade aansprakelijk, tenzij hij bewijst dat zulks noch aan zijn schuld is te wijten noch op andere grond voor zijn rekening komt.
3. Een overeenkomst die als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, is vernietigbaar.