



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS
IN CONSUMER PROTECTION

Algemeen consumentenrecht

Theoretisch achtergronddocument

2022-2023

General Consumer Law - Belgium (NL)
October 2022 - version 1

INHOUDSOPGAVE

Inleiding tot dit theoretisch achtergronddocument	3
Over Consumer PRO	3
1. INLEIDING EN GESCHIEDENIS VAN HET CONSUMENTENBELEID ,	5
2. BELANGRIJKSTE CONSUMENTENRECHTEN EN -PLICHTEN IN EEN NOTENDOP	5
2.1. Eisen inzake precontractuele informatie	5
2.2. Herroepingsrecht	10
2.3. Consumentenrechten en garanties.....	13
2.4. Oneerlijke handelspraktijken	18
2.5. Oneerlijke bedingen in overeenkomsten	22
3. BELANGRIJKSTE UITDAGINGEN IN VERBAND MET HET ALGEMENE CONSUMENTENBELEID	23
3.1. Precontractuele informatie.....	23
3.2. Het herroepingsrecht	23
3.3. Consumentenrechten en garanties.....	24
3.4. Oneerlijke handelspraktijken	25
3.5. Oneerlijke bedingen in overeenkomsten	26
4. WET- EN REGELGEVING OP EU- EN NATIONAAL NIVEAU	26
4.1. De richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in overeenkomsten ("ROB")	26
4.2 De Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken ("ROHP").....	27
4.3 De richtlijn betreffende consumentenrechten	28
4.4. De richtlijn inzake de verkoop van roerende lichamelijke zaken en de richtlijn inzake digitale inhoud en digitale diensten	29
4.5. Juridische referenties van de nieuwe richtlijn "voor een betere handhaving en modernisering van de voorschriften inzake consumentenbescherming in de Unie" (moderniseringsrichtlijn)	30
5. RELEVANTE JURISPRUDENTIE	30
5.1. Databank oneerlijke handelspraktijken	30
5.2. Databank richtlijn oneerlijke bedingen	30
5.3. Gegevensbank over de richtlijn consumentenrechten	30
5.4. Documentatie van het Europees Hof van Justitie over zaken betreffende consumentenrecht.....	30
5.5. Databank consumentenrecht	31
6. Wat kunnen consumenten doen als zij een probleem hebben?	31
6.1. Nationale consumentenverenigingen	31
6.2. Europese bureaus voor consumentenvoorlichting (ECC-NET).....	31
6.3. Procedures voor geringe vorderingen bij de rechter en de Europese procedure voor geringe vorderingen (EPK).....	31
6.4. Overheidsinstanties.....	32

6.5. Organen voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR)	33
<i>Organen voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR)</i>	<i>33</i>
6.6. Collectieve acties	34
6.7. Gewone gerechtelijke procedures	35
7. ANDERE INTERESSANTE HULPMIDDELEN: DATABANKEN MET JURISPRUDENTIE VAN DE EU	35

Dit document werd opgesteld in het kader van [Consumer PRO](#), een initiatief van de Europese Commissie in het kader van het Europese consumentenprogramma. De steun van de Europese Commissie houdt geen goedkeuring in van de inhoud, die uitsluitend de mening van de auteurs weergeeft. De Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat eventueel wordt gemaakt van de informatie die erin is vervat.

INLEIDING TOT DIT THEORETISCH ACHTERGRONDDOCUMENT



Beste lezer,

Dit theoretische achtergronddocument maakt deel uit van de opleidingsmiddelen die zijn ontwikkeld voor Consumer PRO, een EU-initiatief dat tot doel heeft consumentenorganisaties en andere actoren in het consumentenbeleid beter uit te rusten om de consumenten in hun land te beschermen.

Het doel van dit document is om u en uw teams nuttige en relevante informatie te verstrekken over consumentenrechten. De inhoud is opgesteld door BEUC-beleidsdeskundigen op het gebied van consumentenrechten, vanuit een Europees perspectief en is bedoeld om u in staat te stellen:

- Snel praktijkwerkers te trainen,
- Gemakkelijk relevante informatie te vinden,
- Uw medewerkers in staat stellen consumenten beter te informeren over hun rechten, en,
- Uw nationale ministeries en autoriteiten bewust te maken van de rechten van de consument.

Dit theoretische achtergronddocument is gebaseerd op een eerdere versie en is bijgewerkt om rekening te houden met het feit dat de Richtlijn consumentenrechten 2011/83/EU en de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken 2005/29/EG ingrijpend zijn gewijzigd door de [Richtlijn \(EU\) 2019/2161](#) van 27 november 2019 wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie. Voorts wordt rekening gehouden met de [Richtlijn \(EU\) 2019/770](#) betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten ("Richtlijn digitale inhoud"), die een juridische waarborg invoert voor digitale inhoud en digitale dienst.

Over dit theoretische achtergronddocument maakt deel uit van een reeks opleidingsmiddelen die bedoeld zijn om waar nodig te worden aangepast aan specifieke nationale situaties. Er zijn aanvullende theoretische achtergronddocumenten beschikbaar op verzoek of [online](#), over de onderwerpen digitale rechten en collectief verhaal, in het Engels en in vele andere Europese talen.

Consumer PRO is een initiatief van de Europese Commissie in het kader van het Europese consumentenprogramma en wordt uitgevoerd door BEUC - de Europese consumentenorganisatie.

Het heeft tot doel de capaciteit van Europese consumentenorganisaties en andere actoren op het gebied van het consumentenbeleid door middel van niet-formeel onderwijs op te bouwen. Het project bestrijkt de lidstaten van de EU, IJsland en Noorwegen.

Voor meer informatie kunt u schrijven naar Info@consumer-pro.eu.

De Europese Commissie biedt ook praktijkgerichte opleiding aan voor kleine en middelgrote ondernemingen die inzicht willen krijgen in hun verplichtingen bij de handel met consumenten in de EU (ConsumerLawReady.eu).

1. INLEIDING EN GESCHIEDENIS VAN HET CONSUMENTENBELEID ,

Na de totstandbrenging van de Europese "interne markt" was het van essentieel belang een sterk consumentenbeschermingsbeleid te voeren en de 500 miljoen consumenten op de EU-markt solide rechten toe te kennen.

Consumentenbescherming wordt erkend in het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU)¹.

Artikel 12 VWEU bepaalt dat *"met de eisen terzake consumentenbescherming [...] rekening [wordt] gehouden bij het bepalen en uitvoeren van het beleid en het optreden van de Unie op andere gebieden"*. Artikel 169 VWEU geeft aan dat *"[...] om de belangen van de consumenten te bevorderen en een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen, de Unie bijdraagt tot de bescherming van de gezondheid, de veiligheid en de economische belangen van de consumenten alsmede tot de bevordering van hun recht op voorlichting en vorming, en hun recht van vereniging om hun belangen te behartigen"*. Dit beleid heeft concreet gestalte gekregen door de marktontwikkelingen en de ontwikkeling van de bevoegdheden van de EU in aanmerking te nemen. Consumenten worden in de EU beschermd tegen oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke contractvoorwaarden, en moeten vóór het sluiten van hun contracten duidelijke en begrijpelijke informatie krijgen. Zij genieten garantierechten in geval van problemen met aangekochte goederen, digitale inhoud en digitale diensten.

De EU-consumentenwetgeving is de afgelopen drie decennia opgebouwd rond richtlijnen die de verschillende aspecten van consumentenbescherming harmoniseren. In de onderstaande punten wordt een overzicht gegeven van de belangrijkste consumentenrechten zoals die door de Europese wetgever zijn vastgesteld. Vandaag zijn de meeste onderdelen van het EU-consumentenrecht volledig geharmoniseerd, wat betekent dat de lidstaten geen hogere niveaus van consumentenbescherming kunnen behouden of vaststellen. In sommige omstandigheden hebben de richtlijnen de nationale wetgevers echter de mogelijkheid geboden om van de Europese regels af te wijken (bv. door aanvullende voorschriften in te voeren voor precontractuele informatie die in de bedrijfsruimten moet worden verstrekt). Het is ook belangrijk te benadrukken dat alles wat niet onder de EU-wetgeving valt, onder de bevoegdheid van de lidstaten valt en dat er dus verschillen tussen de lidstaten kunnen zijn (bv. wat betreft regels inzake contractvorming).

2.1. Eisen inzake precontractuele informatie

2. BELANGRIJKSTE CONSUMENTENRECHTEN EN -PLICHTEN IN EEN NOTENDOP

Voordat de consument door een overeenkomst gebonden wordt, moet hem bepaalde informatie worden verstrekt, zodat hij met kennis van zaken een keuze kan maken.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012E/TXT&from=EN>

Deze precontractuele informatie moet gemakkelijk leesbaar en begrijpelijk zijn voor een gemiddelde consument en moet op een duidelijke, leesbare en begrijpelijke manier worden verstrekt. De precontractuele informatie die aan consumenten moet worden verstrekt, is vastgelegd in Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten² ("[Richtlijn consumentenrechten](#)") en varieert naargelang van het soort transactie:

- Artikel 5 bevat de lijst van precontractuele informatie die moet worden verstrekt voor aankopen in winkels.
- Artikel 6 bevat de informatievoorschriften voor op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten (bv. onlineaankopen), onder meer betreffende het bestaan van een herroepingsrecht.
- Sommige overeenkomsten, zoals die betreffende sociale diensten, sociale zorg, gokken en timestharing, zijn uitgesloten van de werkingssfeer van de richtlijn betreffende consumentenrechten. Een volledige lijst van de uitzonderingen is te vinden in artikel 3, lid 3, van de richtlijn.
- Voor sommige contracten is specifieke precontractuele informatie vereist op grond van sectorale wetgeving, zoals voor contracten inzake consumentenkrediet³ of elektronische communicatiediensten⁴.
- Bovendien geeft artikel 3, lid 4, van de richtlijn betreffende consumentenrechten de lidstaten de mogelijkheid om transacties van geringe waarde (minder dan 50 euro) vrij te stellen van de voorschriften inzake precontractuele informatie. Deze vrijstelling is alleen mogelijk voor buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten.

Op nationaal niveau

Verkopen in de winkel

Volgens de richtlijn betreffende consumentenrechten kunnen de lidstaten verder gaan en aanvullende informatievereisten invoeren voor ter plaatse (in de winkel of verkooppunt) gesloten overeenkomsten.

In België moet de volgende informatie ook aan de consument worden verstrekt voordat de overeenkomst wordt gesloten

- In voorkomend geval, de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument kenbaar gemaakte behoefte aan informatie en het door de consument aangegeven of redelijkerwijs te verwachten gebruik;

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32005L0029>

³ Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad

⁴ Zie Richtlijn (EU) 2018/1972 (Europese code voor elektronische communicatie), artikelen 102-107.

- In voorkomend geval, het feit dat bij de sluiting van de overeenkomst het totale door de consument te betalen bedrag naar boven wordt afgerond op het dichtstbijzijnde veelvoud van 5 cent⁵.

In België worden de beschermende regels van deze richtlijnen omgezet in Boek VI van het Wetboek Economisch recht. Meer informatie via de [website van de FOD Economie](#).

Verkopen buiten de verkooppriimte

Voor op afstand en buiten verkooppriimten gesloten overeenkomsten voorziet de richtlijn niet in de mogelijkheid om bijkomende informatieverplichtingen te voorzien. De richtlijn is op dit punt volledig geharmoniseerd⁶.

- De wetgever mag volgens artikel 8(6) van de richtlijn vragen dat bij overeenkomsten die per telefoon worden afgesloten, de handelaar een bevestiging op een duurzame gegevensdrager dient te sturen. België heeft van deze optie gebruik gemaakt;
- Artikel 9(3) van de Richtlijn laat toe Voor buiten verkooppriimten gesloten overeenkomsten kunnen de lidstaten evenwel bestaande nationale wetgeving waarbij het de handelaar wordt verboden om de betaling door de consument te innen gedurende een bepaalde periode na de sluiting van de overeenkomst, handhaven.
- De wetgever mag volgens artikel 3(4) van de richtlijn de aankopen voor een bedrag lager dan 50 EUR uitsluiten van de bescherming van het consumentenrecht. In België werd van deze optie gebruik gemaakt voor verkopen georganiseerd in het raam van manifestaties zonder handelskarakter en met een uitsluitend menslievend doel

In België worden de beschermende regels van deze richtlijnen omgezet in Boek VI van het Wetboek Economisch recht. Meer informatie via de [website van de FOD Economie](#).

De richtlijn consumentenrechten is gewijzigd door [Richtlijn \(EU\) 2019/2161](#) wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie, die de regels in verband met consumentenrecht in de EU verder moderniseert. Met ingang van 28 mei 2022 (datum van toepassing van de omzettingsmaatregelen) zullen verschillende voorschriften inzake precontractuele informatie worden geactualiseerd. Er zullen ook nieuwe aanvullende voorschriften inzake precontractuele informatie voor op afstand en buiten verkooppriimten gesloten overeenkomsten van toepassing zijn.

Handelaren zullen bijvoorbeeld verplicht zijn om consumenten hun telefoonnummer en e-mailadres te verstrekken. Handelaren kunnen ook alternatieve communicatiemiddelen voor consumenten

⁵ (<https://economie.fgov.be/fr/themes/ventes/politique-des-prix/paiements/arrondi-des-paiements-en>)

⁶ Voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppriimten gesloten overeenkomsten hebben de lidstaten op grond van artikel 6, lid 7, van de Richtlijn consumentenrechten alleen de regelgevingskeuze om in hun nationale wetgeving taalvereisten te handhaven of in te voeren met betrekking tot de contractuele informatie, teneinde ervoor te zorgen dat deze informatie voor de consument gemakkelijk te begrijpen is.

opzetten (bv. chats, automatische spraakassistenten, chatbots, enz.), die directe en effectieve communicatie moeten garanderen. Met betrekking tot dergelijke communicatiemiddelen moet de handelaar de consumenten duidelijk en tijdig meedelen of de inhoud en de datum/tijd van de correspondentie kunnen worden bijgehouden. In voorkomend geval moeten handelaars de consumenten ook informeren over prijspersonalisering op basis van geautomatiseerde besluitvorming.

Met ingang van 28 mei 2022 zal het nieuwe artikel 6 bis van de herziene richtlijn betreffende consumentenrechten nieuwe specifieke informatievereisten invoeren voor overeenkomsten die op onlinemarktplaatsen worden gesloten. Vóór de sluiting van een overeenkomst zal de aanbieder van de onlinemarktplaats de consumenten moeten inlichten over de belangrijkste parameters die bepalend zijn voor de rangschikking van de als resultaat van de zoekopdracht gepresenteerde aanbiedingen, en over het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere parameters. Bovendien moeten de consumenten worden geïnformeerd:

- Of de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een handelaar is, op basis van de verklaring van die derde aan de verstreker van de onlinemarktplaats.
- Wanneer de derde geen handelaar is, dat de EU-consumentenrechten niet van toepassing zijn op de overeenkomst.
- In voorkomend geval, hoe de verplichtingen in verband met de overeenkomst worden verdeeld tussen de derde partij die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats.

Deze informatie moet op een duidelijke, passende en begrijpelijke manier worden gepresenteerd, en op een manier die past bij de gebruikte techniek voor communicatie op afstand. Zij kan bijvoorbeeld worden verstrekt in een specifiek onderdeel van de interface van de website dat rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waar de aanbiedingen worden gepresenteerd.

Op nationaal niveau

De lidstaten kunnen aanbieders van onlinemarktplaatsen aanvullende informatie-eisen opleggen. De Belgische wetgever heeft van deze mogelijkheid nog geen gebruik gemaakt. Er is wel een delegatie aan de Koning voorzien (cfr. Artikel VI.45/1 WER, zodat eventueel toekomstige informatie-vereisten bij KB kunnen goedgekeurd worden).

Naast de lijst van informatie die vóór de sluiting van een overeenkomst moet worden verstrekt, bevat de richtlijn betreffende consumentenrechten ook de formele voorschriften over de wijze waarop deze informatie moet worden verstrekt:

- **Artikel 7 stelt formele voorschriften vast voor verschillende soorten buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten**, en bepaalt bijvoorbeeld dat handelaren precontractuele informatie schriftelijk moeten verstrekken (op papier, of met toestemming van de

consument, op een andere duurzame drager⁷) in een leesbare, duidelijke en begrijpelijke taal.

- **Artikel 8** bevat een lijst van **formele vereisten voor overeenkomsten op afstand**. De richtlijn bepaalt bijvoorbeeld dat precontractuele informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument moet worden verstrekt of ter beschikking moet worden gesteld op een aan het gebruikte communicatiemiddel aangepaste wijze. Concreet betekent dit dat de verplichte informatie gemakkelijk toegankelijk moet zijn en duidelijk zichtbaar voor de consument. Het opnemen van deze precontractuele informatie in de algemene voorwaarden zal niet als voldoende worden beschouwd. De richtlijn bevat ook bijzonder verplichtingen voor elektronisch gesloten overeenkomsten die de consument verplichten tot een betaling⁸ . In dergelijke situaties moeten handelaars de consumenten op een opvallende en duidelijke manier, onmiddellijk voordat zij hun bestelling plaatsen, ten minste wijzen op:
 - de voornaamste kenmerken van de goederen of diensten.
 - de totale prijs van de goederen of diensten.
 - de duur van het contract en/of de voorwaarde om het te beëindigen in geval van een contract van onbepaalde duur.
 - in voorkomend geval, de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst.

Vóór de sluiting van de overeenkomst moet de consument ook duidelijk worden geïnformeerd of er een betalingsverplichting bestaat, anders is hij niet door de overeenkomst gebonden⁹ . Dit betekent dat de knop die wordt gebruikt om de bestelling op de website of app-interface te plaatsen, duidelijk moet worden gelabelled. De desbetreffende aanduiding (label) moet op de knop zelf of onmiddellijk ernaast staan.

Voorts voorziet de richtlijn in formele voorschriften voor overeenkomsten die worden gesloten met behulp van een techniek voor communicatie op afstand die technische beperkingen oplegt aan de hoeveelheid informatie die aan de consument kan worden verstrekt, zoals telefoongesprekken, spraakgestuurde winkelhulpmiddelen, SMS.¹⁰ In dergelijke situaties staat de richtlijn de handelaar toe de consument een beperkter aantal informatie-elementen te verstrekken voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, terwijl alle overige informatie die krachtens artikel 6, lid 1, vereist is, door een andere bron in duidelijke en begrijpelijke taal moet worden verstrekt (bv. een e-mail of een hyperlink naar een webpagina).

Op nationaal niveau

De lidstaten kunnen geen verdere formele voorschriften inzake precontractuele informatie opleggen om te voldoen aan de in de richtlijn betreffende consumentenrechten vastgestelde informatieverplichtingen, met uitzondering van formele voorschriften voor overeenkomsten die per telefoongesprek op afstand worden gesloten. In het laatste geval kunnen de lidstaten eisen dat handelaars het aanbod bevestigen aan de consument, die pas gebonden zal zijn wanneer hij het aanbod heeft ondertekend of een schriftelijke

⁷ Artikel 7, lid 1, RKV.

⁸ Artikel 8, lid 2, RKV.

⁹ Idem, tweede alinea.

¹⁰ Artikel 8, leden 4 en 5, RKV.

instemming heeft gestuurd¹¹. De lidstaten kunnen ook bepalen dat deze bevestiging op een duurzame drager moet worden aangebracht.

De Belgische wetgever heeft hier in artikel VI.46, §6, WER een delegatie aan de Koning gegeven om eventueel voor bepaalde sectoren of producten een duurzame drager verplicht stellen. De Koning heeft nog geen gebruik gemaakt van deze delegatie. Meer details over de verkoop via telefoon volgens Belgisch recht, staan hier uitgelegd. Zo zijn er bijvoorbeeld extra regels voor de verkoop van energiecontracten (voor energie moet de consument bijvoorbeeld het contract ondertekend terugzenden. Tot zolang dit niet gebeurd is, is hij niet gebonden).

Met de bijgewerkte richtlijn betreffende consumentenrechten zullen consumenten ook de rechten en bescherming van de richtlijn genieten, niet alleen wanneer zij met geld betalen voor goederen of diensten, maar ook wanneer zij persoonsgegevens verstrekken om een digitale dienst of digitale inhoud te ontvangen. De voorschriften van de richtlijn zouden echter niet van toepassing zijn wanneer de gegevens strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en de naleving van de wettelijke voorschriften (bv. het e-mailadres waaraan de digitale inhoud moet worden geleverd of de registratie van de consument voor beveiligings- en identificatiedoeleinden, wanneer dit specifiek in de toepasselijke wetgeving is vastgelegd).

2.2. Herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is een krachtig instrument dat de EU-wetgeving aan de consument geeft. Het biedt de consument de mogelijkheid om binnen 14 dagen na ontvangst van de goederen de overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen. De regels inzake het herroepingsrecht voor dienstenovereenkomsten stellen de consument daadwerkelijk in staat de dienst te testen en binnen de periode van 14 dagen na de sluiting van de overeenkomst te beslissen of hij de dienst al dan niet wenst te behouden.

Voor digitale inhoud gelden twee verschillende herroepingsregelingen, afhankelijk van de wijze van levering. Voor digitale inhoud die wordt geleverd op een materiële drager gelden de regels voor goederen (bv. een dvd met een film of een videogame) - d.w.z. dat herroeping mogelijk is binnen 14 dagen na levering. Daarentegen bestaat er geen herroepingsrecht in het geval van levering van digitale inhoud die online wordt gedownload, mits de consument zijn toestemming voor levering heeft gegeven vóór het verstrijken van de termijn, en de consument werd gewaarschuwd voor verlies van het herroepingsrecht, en mits bevestiging door de consument.¹²

- Krachtens artikel 9 van de richtlijn betreffende consumentenrechten geldt het herroepingsrecht zowel voor consumentenovereenkomsten die op afstand worden gesloten, als voor consumentenovereenkomsten die buiten verkooppunten worden gesloten.

¹¹ Artikel 8, lid 6, RKV.

¹² Artikel 16, onder m), RKV.

- Artikel 11 van de richtlijn betreffende consumentenrechten geeft informatie over de wijze waarop consumenten hun herroepingsrecht kunnen uitoefenen.

Het herroepingsrecht is een krachtig instrument dat de EU-wetgeving aan de consument geeft: de consument kan de consumentenovereenkomst binnen 14 dagen zonder

- Artikel 12 handelt over de gevolgen van intrekking bij de uitoefening van het recht.
- In de artikelen 13 en 14 worden respectievelijk de verplichtingen van de handelaar en van de consument in geval van herroeping vastgesteld.
- Artikel 15 heeft betrekking op de gevolgen van de uitoefening van het herroepingsrecht voor aanvullende overeenkomsten.
- Ten slotte vermeldt artikel 10 van de richtlijn de gevolgen voor handelaars van een verzuim om consumenten precontractuele informatie over het herroepingsrecht te verstrekken (d.w.z. verlenging van de herroepingstermijn tot 12 maanden na het einde van de oorspronkelijke herroepingstermijn, geen aansprakelijkheid voor de waardevermindering van goederen, voorwaardelijke vrijstelling van de verplichting tot betaling voor ontvangen diensten en digitale online-inhoud).

Niet voor alle overeenkomsten op afstand/buiten verkooppunten geldt echter een herroepingsrecht. Er zijn 13 uitzonderingen, waaronder:

- goederen die op verzoek van de consument zijn gepersonaliseerd;
- dienstenovereenkomsten, nadat de dienst volledig is uitgevoerd, indien de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en met de erkenning dat hij zijn herroepingsrecht zal verliezen zodra de overeenkomst volledig door de handelaar is uitgevoerd;
- de levering van verzegelde goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en die na levering werden ontzegeld;
- contracten gesloten op een openbare veiling, enz.

De volledige lijst van vrijstellingen is te vinden in [artikel 16](#) van de richtlijn betreffende consumentenrechten.

Voor meer praktische voorbeelden wordt verwezen naar punt 5.11 van de richtsnoeren voor de interpretatie en toepassing van de richtlijn consumentenrechten, die [hier](#) beschikbaar zijn.

Vanaf 28 mei 2022, en de inwerkingtreding van de moderniseringsrichtlijn, zullen de lidstaten de keuze hebben om de duur van de herroepingstermijn van twee types overeenkomst buiten verkooppunten gesloten, te verlengen van 14 tot 30 dagen:

- ongevraagde bezoeken van een handelaar bij de consument thuis - namelijk wanneer een handelaar de consument thuis bezoekt zonder dat hij daartoe is uitgenodigd of zonder zijn voorafgaande toestemming; en

- Excursies die door een handelaar worden georganiseerd met als doel of gevolg de promotie of de verkoop van producten aan potentiële consumenten.

Deze optie is bedoeld om de consument extra bescherming te bieden met betrekking tot deze specifieke verkooppraktijken en/of -kanalen. Handelaren zullen verplicht zijn de consument vóór de sluiting van de overeenkomst te informeren over de duur van de herroepingstermijn¹³.

In haar oorspronkelijke versie was de richtlijn consumentenrechten, en dus ook het herroepingsrecht, alleen van toepassing op overeenkomsten waarbij de consument verplicht is een prijs te betalen. Krachtens het nieuwe artikel 3, lid 1, onder a), van de richtlijn betreffende consumentenrechten, dat bij de moderniseringsrichtlijn is ingevoerd, hebben consumenten ook een herroepingsrecht wanneer zij digitale inhoud verwerven en/of digitale diensten gebruiken door persoonsgegevens te verstrekken (tenzij deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of om aan wettelijke voorschriften te voldoen). De richtlijn voert nu ook specifieke verplichtingen voor handelaren¹⁴ en ook voor consumenten¹⁵ met betrekking tot de herroeping van deze (persoons)gegevens.

Voorts schrijft de bijgewerkte richtlijn consumentenrechten voor dat de lidstaten ervoor moeten zorgen dat inbreuken op de krachtens de richtlijn vastgestelde nationale bepalingen op een doeltreffende, evenredige en afschrikkende manier worden gesanctioneerd. Krachtens artikel 24 van de richtlijn kunnen nationale autoriteiten die betrokken zijn bij een gecoördineerde actie¹⁶ met betrekking tot grensoverschrijdende inbreuken die consumenten in verschillende lidstaten treffen, een boete opleggen die kan oplopen tot 4% van de jaaromzet van de handelaar, of tot 2 miljoen euro wanneer geen informatie over de omzet beschikbaar is. Het staat de lidstaten vrij hogere maximumboetes te handhaven of in te voeren.

Op nationaal niveau

Meer uitleg over het herroepingsrecht, vindt u hier op de [website van de FOD Economie](#), evenals met betrekking tot het [herroepingsrecht bij verkoop op afstand](#). De FOD verduidelijkt onder meer de uitzonderingen (vb. geen herroepingsrecht voor producten waar dit om hygiëneredenen niet mogelijk is, geen herroeping van restaurant-reserveringen of van reservatie voor concerten,...), en stelt eveneens een aantal typebrieven ter beschikking.

¹³ Op 15.02.2022 is de bijgewerkte informatie over de regelgevingskeuzen van de lidstaten nog niet beschikbaar op de website van de Europese Commissie

¹⁴ Nieuwe alinea's 4 - 8 in artikel 13 RKV.

¹⁵ Nieuw lid 2 bis in artikel 14 RKV.

¹⁶ Zie Verordening (EU) 2017/2394 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

De richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen¹⁷ en de richtlijn digitale inhoud¹⁸ zijn twee belangrijke beschermingsinstrumenten voor EU-consumenten, aangezien zij een verplichte conformiteitsgarantie invoeren voor goederen en voor digitale inhoud en diensten.

2.3. Consumentenrechten en garanties



De **Richtlijn Digitale Inhoud** heeft betrekking op de levering van digitale inhoud en diensten. Digitale inhoud wordt gedefinieerd als gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en geleverd (bv. muziek, video, enz.), terwijl digitale diensten die diensten zijn welke het creëren, verwerken of opslaan van gegevens in digitale vorm mogelijk maken (bv. cloudopslag), of diensten die het delen van en de interactie met dergelijke gegevens mogelijk maken (bv. Facebook, YouTube, enz.). De richtlijn is van toepassing ongeacht het medium

dat wordt gebruikt voor de transmissie van of de toegang tot de digitale inhoud of digitale dienst. De richtlijn is ook van toepassing op alle materiële dragers die uitsluitend als drager voor digitale inhoud worden gebruikt (bv. dvd's). Nummeronafhankelijke interpersoonlijke communicatiediensten (bv. WhatsApp) vallen ook onder het toepassingsgebied, hoewel internettoegang en andere elektronische communicatiediensten zijn uitgesloten¹⁹.

De **Richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen (hierna de Richtlijn “consumentenkoop”)**²⁰, is van toepassing op alle overeenkomsten voor de verkoop van goederen, ongeacht of deze overeenkomsten worden gesloten via fysieke aanwezigheid (in winkels), online, of via andere vormen van verkoop op afstand. Goederen met een digitale component (bv. een slimme wasmachine of een slim horloge) vallen onder de werkingssfeer van deze richtlijn.

Volgens deze richtlijn²¹ is de verkoper jegens de consument aansprakelijk voor elk conformiteitsgebrek dat bestaat op het tijdstip waarop de goederen worden geleverd, en dat zich binnen twee jaar na dat tijdstip manifesteert:

- Krachtens de richtlijn²² is de verkoper automatisch verantwoordelijk voor gebreken die zich tijdens het eerste jaar voordoen.

¹⁷ Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van Richtlijn 1999/44/EG

¹⁸ Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten

¹⁹ Artikel 3, lid 5, onder b), van de richtlijn.

²⁰ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019L0771&from=NL>

²¹ Artikel 10, lid 1, SGD.

²² Artikel 11, lid 1, SGD.

- Doet het gebrek zich echter na het eerste jaar voor, dan kan de verkoper de consument vragen te bewijzen dat het gebrek reeds bestond op het tijdstip van de levering.

Deze richtlijn is ook van toepassing op goederen met voorgeïnstalleerde software (bv. een smartphone) en goederen die verbonden zijn met een digitale dienst (bv. producten van het internet der dingen), zolang de digitale component noodzakelijk is om de goederen hun functies te laten vervullen en onder dezelfde verkoopovereenkomst werd aangeboden. Dit betekent bijvoorbeeld dat consumenten wettelijke garantierechten genieten voor vooraf geïnstalleerde software, indien een beveiligingspatch niet wordt geleverd, of indien updates niet worden geleverd. Indien de goederen en software echter afzonderlijk worden aangeboden (bv. de consument downloadt een app op zijn smartphone die niet vooraf geïnstalleerd was), dan zal de conformiteit van die software onder de regels van de Richtlijn digitale inhoud vallen.

Nationaal niveau

Wat de omkering van de bewijslast betreft, konden de lidstaten in het omzettingsproces de omkeringstermijn verlengen tot twee jaar²³. Als gevolg daarvan kunnen de lidstaten de richtlijnen verschillend hebben omgezet - zie overzicht per lidstaat hier²⁴.

België heeft er inderdaad voor gekozen de regels met betrekking tot wettelijke garantie aan te passen en de omkeringstermijn aan te passen tot 2 jaar (voor de goederen die onder de richtlijn consumentenkoop vallen). Er is één uitzondering op de regel: bij tweedehandsgoederen kan er contractueel worden afgesproken dat deze termijn korter is (maar hij moet steeds minimaal een jaar bedragen). Let op, deze soepelere regeling is enkel van toepassing voor goederen gekocht vanaf 1 juni 2022. Op de [website van de FOD](#) vindt u de nodige informatie, evenals een aantal modelbrieven die u kan gebruiken als u uw rechten wenst in te roepen. Voor wat betreft de goederen aangekocht voor 1 juni 2022 gelden nog de vroegere garantieregels (2 jaar, met omkering van bewijslast na 6 maanden te rekenen vanaf de verkoopovereenkomst)²⁵.

Voor wat betreft de goederen die onder de richtlijn “digitale inhoud” vallen is de omkeringstermijn vastgesteld op 1 jaar.

Met betrekking tot digitale inhoud(en) en digitale dienst(en):

- Indien de consumentenovereenkomst voorziet in één enkele leveringshandeling (bv. het downloaden van een liedje) of in een reeks afzonderlijke leveringshandelingen, rust, krachtens artikel 12, lid 2, van de Richtlijn Digitale Inhoud, de bewijslast met

²³ Artikel 11, lid 2, SGD.

²⁴ Op 15.02.2022 is de bijgewerkte informatie over de volledige omzetting door de lidstaten nog niet beschikbaar op de website van de Europese Commissie

²⁵ Wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen, te raadplegen op [LOI - WET \(fgov.be\)](#)

betrekking tot de vraag of de geleverde digitale inhoud of digitale dienst conform was op het tijdstip van levering op de handelaar, zolang het gebrek aan conformiteit zich manifesteert binnen een termijn van één jaar vanaf het tijdstip waarop de digitale inhoud of digitale dienst werd geleverd.

- Indien de consumentenovereenkomst voorziet in doorlopende levering gedurende een bepaalde periode (bv. videostreamingdienst op abonnement), rust, krachtens artikel 12, lid 3, van de Richtlijn Digitale Inhoud, de bewijslast met betrekking tot de vraag of de digitale inhoud of de digitale dienst conform was (binnen de termijn gedurende welke de digitale inhoud of de digitale dienst krachtens de overeenkomst moet worden geleverd), op de handelaar voor een gebrek aan conformiteit dat binnen die termijn aan het licht komt.
- De bewijslast kan op de consument worden gelegd als de handelaar aantoont dat de digitale omgeving van de consument niet compatibel is met de technische vereisten van de digitale inhoud of de digitale dienst en de handelaar de consument vóór de sluiting van de overeenkomst op duidelijke en begrijpelijke wijze van die vereisten op de hoogte heeft gebracht. De consument is verplicht om binnen redelijke grenzen met de handelaar samen te werken om de oorzaak van het gebrek aan overeenstemming te helpen vaststellen.²⁶

Om te bepalen of een product of een digitale dienst of inhoud al dan niet in overeenstemming is met de contractuele vereisten, hebben de beide richtlijnen een aantal objectieve en subjectieve criteria ingevoerd. Objectieve criteria zijn bijvoorbeeld dat de digitale inhoud, dienst(en) en goederen moeten worden geleverd met alle toebehoren en instructies die de consument redelijkerwijs mag verwachten te ontvangen. Handelaren die digitale inhoud of digitale dienst(en) leveren, moeten er ook voor zorgen dat de consument wordt geïnformeerd over en wordt voorzien van updates, met inbegrip van beveiligingsupdates, die nodig zijn om de digitale inhoud of de digitale dienst(en) conform te houden. De subjectieve criteria anderzijds betreffen bijvoorbeeld het feit dat de goederen, de digitale inhoud of de dienst(en) voldoen aan de beschrijving, de hoeveelheid de kwaliteit en de functionaliteit (compatibiliteit, interoperabiliteit en andere kenmerken), zoals vereist door de overeenkomst. **Zowel objectieve als subjectieve criteria moeten op voet van gelijkheid worden beoordeeld.**

²⁶ Artikel 12, leden 4 en 5, DCD.



Voor digitale inhoud en dienst(en) worden de subjectieve en objectieve vereisten voor conformiteit respectievelijk in artikel 7 en artikel 8 van de richtlijn digitale inhoud gedefinieerd, terwijl artikel 9 een onjuiste integratie regelt, die ook tot een gebrek aan conformiteit kan leiden indien: (a) de digitale inhoud of digitale dienst door de handelaar of onder diens verantwoordelijkheid is geïntegreerd; of (b) de digitale inhoud of digitale dienst bedoeld was om door de consument te worden geïntegreerd en de onjuiste integratie te wijten was aan tekortkomingen in de door de handelaar verstrekte

integratie-instructies.

Voor de conformiteit van goederen zijn subjectieve en objectieve criteria vastgesteld in de artikelen 6 en 7 van de richtlijn betreffende de verkoopsovereenkomst van goederen. In artikel 8 van deze richtlijn zijn, net als bij de richtlijn digitale inhoud, aanvullende voorschriften opgenomen inzake het gebrek aan overeenstemming ten gevolge van een verkeerde installatie.

In tegenstelling tot de verkoop- en garantierichtlijn²⁷ uit 1999 zijn zowel de richtlijn digitale inhoud als de richtlijn betreffende de verkoop van goederen, gebaseerd op het beginsel van "maximale harmonisatie"²⁸, wat betekent dat de lidstaten niet van de voorschriften mogen afwijken, tenzij in de richtlijnen anders is bepaald. De EU-lidstaten beschikken over een aantal regelgevingsmogelijkheden om verder te gaan dan de voorschriften van de richtlijnen, met name om het niveau van consumentenbescherming te handhaven dat reeds op nationaal niveau wordt toegepast²⁹. Als gevolg daarvan kunnen de lidstaten sommige bepalingen verschillend hebben omgezet.

De website van de Europese Commissie biedt een snel en volledig overzicht van de situatie³⁰ per lidstaat met betrekking tot de wettelijke garantieperiode. Ook de nationale tenuitvoerlegging³¹ van elk van de lidstaten wordt er gepresenteerd.

In een notendop is in de nieuwe richtlijnen ook het volgende vastgesteld:

- Dekking van alle door handelaren verkochte nieuwe en tweedehandsgoederen door een wettelijke conformiteitsgarantie van twee jaar, zoals gedefinieerd in artikel 10 van de richtlijn

²⁷ Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen

²⁸ Artikel 4 SGD en artikel 4 DCD.

²⁹ Zo kunnen de lidstaten op grond van artikel 11, lid 2, van de richtlijn inzake de verkoop van roerende lichamelijke zaken een omkering van de bewijslast handhaven of invoeren die langer is dan de in de richtlijn vastgestelde periode van één jaar.

³⁰ Op 15.02.2022 is de bijgewerkte informatie over de volledige omzetting door de lidstaten nog niet beschikbaar op de website van de Europese Commissie

³¹ Op 15.02.2022 is de bijgewerkte informatie over de volledige omzetting door de lidstaten nog niet beschikbaar op de website van de Europese Commissie

inzake de verkoop van goederen. Een strikte en volledig geharmoniseerde hiërarchie van rechtsmiddelen in geval van een gebrek aan overeenstemming van goederen, digitale inhoud en digitale diensten en geharmoniseerde modaliteiten voor de uitoefening van die rechtsmiddelen. De consument kan, overeenkomstig de artikelen 13 en 14 van de richtlijn digitale diensten en artikel 13 van de richtlijn consumentenkoop, om het product in overeenstemming te brengen met de richtlijn, verzoeken om herstelling of vervanging en, indien dit onmogelijk of buiten verhouding is, om een prijsvermindering of om ontbinding van de overeenkomst.

- Reparatie of vervanging is gratis voor consumenten overeenkomstig artikel 14, lid 1, evenals het in overeenstemming brengen van digitale inhoud/dienst overeenkomstig artikel 14, lid 3, van de richtlijn digitale inhoud.
- De richtlijn digitale inhoud³² voorziet in geharmoniseerde voorschriften betreffende de verplichtingen van consumenten en handelaren in geval van beëindiging van een overeenkomst wegens non-conformiteit van een digitale inhoud of een digitale dienst.
- De richtlijn inzake de consumentenkoop³³ biedt de lidstaten de mogelijkheid om in hun nationale wetgeving de mogelijkheid op te nemen dat handelaren en consumenten bij overeenkomst de duur van de wettelijke garantie bij de verkoop van tweedehands goederen kunnen beperken. De in de overeenkomst overeengekomen duur mag echter in geen geval minder dan één jaar bedragen.
- De richtlijn digitale inhoud voorziet in geharmoniseerde rechtsmiddelen³⁴, indien handelaars nalaten digitale inhoud of digitale diensten te leveren. Zij voorziet ook in geharmoniseerde voorschriften indien digitale inhoud of diensten door de handelaars worden gewijzigd³⁵.
- De richtlijn digitale inhoud³⁶ bepaalt dat consumenten ook recht hebben op verhaal in geval van gebrekkige digitale inhoud of dienst, zelfs wanneer zij geen prijs hebben betaald maar hun persoonsgegevens hebben verstrekt (bv. bij het aanmaken van een account op sociale media).
- De richtlijn inzake consumentenkoop³⁷ voert aanvullende regels in voor commerciële garanties. Deze worden in ruime zin gedefinieerd als elke verbintenis van de handelaar om de betaalde prijs terug te betalen of goederen te vervangen, herstellen of onderhouden wanneer

³² Artikelen 16 tot en met 18 van DCD.

³³ Artikel 10, lid 6, SGD.

³⁴ Artikel 13 DCD.

³⁵ Artikel 19 DCD.

³⁶ Artikel 3, lid 1, van de richtlijn.

³⁷ Artikel 17 SGD.

deze niet conform zijn of niet aan andere vereisten voldoen. Bovendien introduceert de richtlijn een speciaal soort commerciële garantie – de commerciële garantie van duurzaamheid. Indien een producent de consument een commerciële duurzaamheidsgarantie biedt, is hij tijdens de gehele duur van de commerciële duurzaamheidsgarantie rechtstreeks jegens de consument aansprakelijk voor reparatie of vervanging onder de in artikel 14 vastgestelde voorwaarden.

- De commerciële garantie kan worden verstrekt door de verkoper of door een andere partij, zoals de fabrikant. Zij is juridisch bindend voor de verstrekker ⁽³⁸⁾, maar de rechten die daaruit voortvloeien, worden contractueel vastgelegd en zullen dus per handelaar of zelfs voor verschillende door dezelfde handelaar aangeboden goederen verschillen. Bovendien zullen de voorwaarden die zijn vastgelegd in de bijbehorende reclame die beschikbaar is op het tijdstip van of voor het sluiten van de overeenkomst, ook deel uitmaken van de werkingssfeer van de handelsgarantie.

Samenvattend - Door de richtlijnen geharmoniseerde gebieden

- Conformiteit van goederen, goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten:
 - Conformiteitscriteria
 - Aansprakelijkheid van de handelaar
- Rechtsmiddelen
 - Rechtsmiddelen wegens niet-levering van digitale inhoud/diensten
 - Rechtsmiddelen bij gebrek aan overeenstemming
 - Modaliteiten, waaronder bewijslast, termijnen verplichtingen van de partijen
 - Wijziging van digitale inhoud of digitale dienst

- Al het andere = nationaal recht

2.4. Oneerlijke handelspraktijken

Een handelspraktijk is volgens de EU-wetgeving oneerlijk wanneer deze de consument verhindert een weloverwogen besluit over een transactie te nemen. Oneerlijke handelspraktijken zijn in de hele EU verboden.

Aangezien Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken (hierna "ROHP") een maximale harmonisatie inhoudt, moeten de lidstaten dezelfde normen inzake consumentenbescherming tegen oneerlijke handelspraktijken hanteren. In de praktijk betekent dit dat de regels in de hele EU dezelfde moeten zijn. Om de economische belangen van de consumenten

³⁸ Artikel 17, lid 1, SGD.

te beschermen, staat de richtlijn de lidstaten niettemin toe strengere eisen op te leggen op het gebied van financiële diensten en onroerend goed. Voorts belet de richtlijn de lidstaten niet bepalingen vast te stellen ter bescherming van de rechtmatige belangen van de consumenten in de context van ongevraagde bezoeken van een handelaar aan de woning van een consument of door een handelaar georganiseerde excursies met als doel of gevolg de verkoop of de verkoop van producten aan consumenten te bevorderen³⁹.

- De richtlijn verbiedt misleidende handelspraktijken. Deze bestaan uit misleidende handelingen (artikel 6) en misleidende omissies (artikel 7)
- De richtlijn verbiedt ook zogenaamde agressieve handelspraktijken. Dergelijke agressieve praktijken worden omschreven in de artikelen 8 en 9 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.
- Er zijn 31 praktijken op de zwarte lijst, waaronder zowel online- als offlinehandelspraktijken, die een negatief effect kunnen hebben op het vrije en volledig geïnformeerde economische besluit van een consument - bijlage 1 van de richtlijn. De eerste 23 praktijken op de zwarte lijst betreffen misleidend gedrag van de handelaar en de laatste 8 zijn verboden agressieve praktijken. Al deze 31 praktijken zijn in alle omstandigheden oneerlijk, zodat een beoordeling per geval niet nodig is.

De richtlijn betreffende oneerlijke handelspraktijken is ook gewijzigd door de "moderniseringsrichtlijn". Met ingang van 28 mei 2022 zal bijlage I van de richtlijn, die de lijst bevat van handelspraktijken die onder alle omstandigheden als oneerlijk moeten worden beschouwd, worden uitgebreid met 4 nieuwe verboden praktijken, namelijk:

- Het aanbieden van zoekresultaten als antwoord op een online zoekopdracht van een consument zonder duidelijk te vermelden of het gaat om betaalde advertenties of betalingen specifiek voor het verkrijgen van een hogere ranking van producten binnen de zoekresultaten⁴⁰.
- Het doorverkopen van tickets voor evenementen aan consumenten, indien de handelaar deze tickets heeft verworven door gebruik te maken van geautomatiseerde middelen waarbij hij de maatregelen voor de beperking van het aantal tickets dat een persoon kan kopen of enige andere regels die van toepassing zijn op de aankoop van tickets, omzeilde⁴¹.
- Te verklaren dat recensies over een product zijn ingediend door consumenten die het product daadwerkelijk hebben gebruikt of gekocht, zonder redelijke en evenredige stappen te ondernemen om na te gaan of de recensies afkomstig zijn van dergelijke consumenten⁴².
- Het indienen of het geven van opdracht aan een andere natuurlijke of rechtspersoon om valse consumentenbeoordelingen of aanbevelingen in te dienen, of het geven van een onjuiste

³⁹ Nieuwe leden 5 en 6 in artikel 3 ROHP

⁴⁰ Nieuw punt 11 bis van bijlage 1 van de ROHP.

⁴¹ Nieuw punt 23 bis van bijlage 1 van de ROHP.

⁴² Nieuw punt 23 ter van de ROHP bijlage 1.

voorstelling van consumentenbeoordelingen of sociale aanbevelingen, met het oog op het promoten van producten⁴³.

Handelaars zullen ook de volgende informatie moeten verstrekken die voor de consument als relevant zal worden beschouwd⁴⁴:

- voor producten die op onlinemarktplaatsen worden aangeboden, dient, op basis van de verklaring van die derde aan de verstrekker van de onlinemarktplaats, te worden verduidelijkt of de derde die de producten aanbiedt al dan niet een handelaar is. Indien het verzuim van de marktplaats om informatie te verstrekken over de identiteit van de werkelijke handelaar de indruk wekt dat de marktplaats de werkelijke handelaar is, kan dit ertoe leiden dat de marktplaats aansprakelijk is voor de verplichtingen van de handelaar;
- Indien handelaars toegang verlenen tot beoordelingen van consumenten over producten, verstrek dan informatie over de vraag of en hoe zij garanderen dat de gepubliceerde beoordelingen afkomstig zijn van consumenten die het product daadwerkelijk hebben gebruikt of gekocht. Deze informatie moet zowel betrekking hebben op de specifieke maatregelen om de authenticiteit te garanderen als meer in het algemeen op de verwerking van recensies om te garanderen dat zij echt zijn. Dit omvat uitleg over de wijze waarop de presentatie van recensies wordt beïnvloed door gesponsorde recensies of door contractuele relaties tussen de handelaar die de recensies publiceert (met name een platform) en de beoordeelde handelaars die op het platform zijn gehost, alsmede informatie over de vraag of alle recensies worden gepubliceerd, hoe zij worden verkregen en hoe de gemiddelde beoordelingsscores worden berekend. Deze informatie moet duidelijk en begrijpelijk zijn en beschikbaar worden gesteld "wanneer toegang wordt verleend tot beoordelingen van consumenten", d.w.z. de informatie moet beschikbaar worden gesteld via dezelfde interface waar de beoordelingen ter raadpleging worden gepubliceerd, onder meer via duidelijk geïdentificeerde en goed zichtbare hyperlinks. Indien handelaars aan consumenten de mogelijkheid bieden om via trefwoorden of andere vermeldingen te zoeken naar producten die door verschillende handelaren of consumenten worden aangeboden, moeten zij de consumenten duidelijk informeren over de belangrijkste parameters die de rangorde van de weergegeven resultaten bepalen en over het relatieve belang van die parameters. Dit informatievereiste geldt derhalve alleen voor handelaren die consumenten de mogelijkheid bieden te zoeken naar producten die door andere, derde, handelaren of door consumenten worden aangeboden, d.w.z. onlinemarktplaatsen en vergelijkingsinstrumenten. Het is niet van toepassing op handelaren die hun consumenten de mogelijkheid bieden om alleen te

⁴³ Nieuw punt 23 quater van de ROHP bijlage 1.

⁴⁴ Nieuwe artikelen 7, lid 4, onder f), lid 4 bis, en 7, lid 6, ROHP.

zoeken tussen hun eigen aanbiedingen van verschillende producten. De informatievereiste geldt ook niet voor "onlinezoekmachines"⁴⁵.

De ROHP⁴⁶ zal ook uitdrukkelijk verbieden dat een goed in een lidstaat in de handel wordt gebracht als zijnde identiek aan een goed dat in andere lidstaten in de handel wordt gebracht, terwijl dat goed een significant andere samenstelling of kenmerken heeft (de zogenaamde "dubbele kwaliteit"), tenzij dit gerechtvaardigd wordt door legitieme en objectieve factoren (bv. het gebruik van lokale of seizoensgebonden ingrediënten, een vrijwillige verbintenis van de handelaar om gezonder voedsel te promoten, of nationale voorschriften inzake de samenstelling van producten).

De ROHP voert ook nieuwe voorschriften in voor "huis-aan-huisverkoop" en commerciële excursies. Met de nieuwe bepalingen zullen de lidstaten verdere nationale maatregelen kunnen invoeren, zoals strengere regels inzake het herroepingsrecht, om hun consumenten bij dit soort verkopen beter te beschermen (zie punt 2.2 hierboven).

De bijgewerkte ROHP zal ook⁴⁷ een uitdrukkelijke verplichting voor de lidstaten invoeren, om te voorzien in evenredige en doeltreffende individuele rechtsmiddelen voor slachtoffers van oneerlijke handelspraktijken, die niet zijn opgenomen in de oorspronkelijke versie van de richtlijn. Deze moeten, afhankelijk van de omstandigheden van het geval, het volgende omvatten

- beëindiging van het contract,
- prijsverlaging, of
- vergoeding van schade.

De lidstaten behouden de mogelijkheid om de slachtoffers van oneerlijke handelspraktijken ook andere rechtsmiddelen aan te bieden.

Ten slotte moeten de lidstaten ervoor zorgen dat inbreuken op de krachtens de ROHP vastgestelde nationale bepalingen op een doeltreffende, evenredige en afschrikkende wijze worden gesanctioneerd. Overeenkomstig artikel 13 van de bijgewerkte ROHP hebben de nationale autoriteiten die betrokken zijn bij een gecoördineerde actie⁴⁸ met betrekking tot grensoverschrijdende inbreuken die consumenten in verschillende EU-lidstaten treffen, de bevoegdheid om een boete op te leggen van maximaal 4% van de jaaromzet van de handelaar, of maximaal 2 miljoen euro wanneer geen informatie over de omzet beschikbaar is. Het staat de lidstaten vrij hogere maximumboetes te handhaven of in te voeren.

⁴⁵ Zoals gedefinieerd in Verordening (EU) 2019/1150 ter bevordering van eerlijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van online bemiddelingsdiensten

⁴⁶ Nieuw artikel 6, lid 2, onder c), ROHP.

⁴⁷ Nieuw artikel 11a ROHP.

⁴⁸ Zie Verordening (EU) 2017/2394 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming

De [richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten \(hierna "ROB"\)](#)⁴⁹ beschermt consumenten tegen oneerlijke standaardbedingen die in overeenkomsten tussen een consument en een handelaar het evenwicht tussen de rechten en verplichtingen van de partijen bij de overeenkomst ten nadele van de consument aanzienlijk verstoren - (artikel 3 ROB).

2.5. Oneerlijke bedingen in overeenkomsten

- De bijlage bij de richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in overeenkomsten bevat een indicatieve en niet-uitputtende lijst van bedingen die als oneerlijk kunnen worden beschouwd. Contractuele bedingen die aan de consument worden aangeboden, moeten altijd in een duidelijke en begrijpelijke taal worden opgesteld, zodat ze zowel qua vorm als qua inhoud duidelijk, leesbaar en begrijpelijk zijn. In geval van twijfel over de interpretatie van de bedingen, geldt de voor de consument gunstigste interpretatie - (artikel 5).
- De eerlijkheidsvereisten van de ROB zijn alleen van toepassing op de bedingen in de overeenkomst die betrekking hebben op het eigenlijke voorwerp van de consumentenovereenkomst en op de toereikendheid van de daarin bedongen prijs en vergoeding, indien deze bedingen niet in duidelijke en begrijpelijke taal zijn gesteld (artikel 4, lid 2).
- Bedingen in overeenkomsten die als oneerlijk worden beschouwd, zijn niet bindend voor de consument, zoals bepaald in de nationale wetgeving, en kunnen dus geen gevolgen hebben voor de consument. De overeenkomst blijft bindend indien zij zonder de oneerlijke bedingen kan voortbestaan - (artikel 6).

De ROB staat de lidstaten toe strengere nationale bepalingen aan te nemen of te handhaven om een hoger niveau van consumentenbescherming te waarborgen - artikel 8. Het kan gaan om de invoering van een zogenaamde "zwarte lijst" van oneerlijke bedingen in overeenkomsten (bijvoorbeeld in Frankrijk) of om de uitbreiding van de toepassing van de ROB-regels tot overeenkomsten waarover individueel tussen de consument en de handelaar is onderhandeld.

Op nationaal niveau

Een duidelijke uitleg van onrechtmatige bedingen in het Belgisch recht, vindt u hier op de [website van de FOD Economie](#). De FOD heeft bovendien specifieke richtlijnen uitgevaardigd voor 2 sectoren (voor de huishoudhulpen enerzijds en voor de renovatiesector anderzijds).

Bovendien is de [BRC Verbruik](#) om sectoranalyses te doen over de algemene voorwaarden die doorgaans in bepaalde sectoren worden opgelegd. De adviezen van de BRC Verbruik betreffen ofwel een volledige sector (vb. de postsector, de contractvoorwaarden van autoverhuurbedrijven, hypothecair krediet,...), ofwel een horizontale problematiek (vb. Schulden van de consument).

⁴⁹ Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten

De ROB is ook gewijzigd door de "moderniseringsrichtlijn".

Net als de richtlijn oneerlijke handelspraktijken zal ook de bijgewerkte richtlijn oneerlijke bedingen in overeenkomsten de nationale autoriteiten de bevoegdheid geven om doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties op te leggen. De lidstaten kunnen deze sancties beperken tot situaties waarin contractvoorwaarden in de nationale wetgeving onder alle omstandigheden uitdrukkelijk als oneerlijk zijn gedefinieerd of waarin de handelaar contractvoorwaarden blijft gebruiken die bij een definitieve beslissing van de bevoegde rechterlijke of administratieve instantie oneerlijk zijn bevonden (artikel 8 ter, lid 2). Wanneer de nationale autoriteiten in het kader van een gecoördineerde actie⁵⁰ samenwerken bij grensoverschrijdende inbreuken die consumenten in verschillende EU-lidstaten treffen, kunnen zij een boete opleggen die kan oplopen tot 4% van de jaaromzet van de handelaar (artikel 8 ter, lid 4), of tot 2 miljoen euro wanneer geen informatie over de omzet beschikbaar is (artikel 8 ter, lid 5). Het staat de lidstaten vrij hogere maximumboetes te handhaven of in te voeren.

3. BELANGRIJKSTE UITDAGINGEN IN VERBAND MET HET ALGEMENE CONSUMENTENBELEID

3.1. Precontractuele informatie

Precontractuele informatie is een van de meest erkende consumentenrechten. Uit talrijke onderzoeken, studies en uitspraken van nationale en Europese rechtbanken blijkt echter dat veel handelaars hun verplichtingen inzake het verstrekken van precontractuele informatie aan consumenten niet nakomen⁵¹.

3.2. Het herroepingsrecht

Dit recht geeft een consument de mogelijkheid om op afstand gekochte producten en diensten te testen en te keuren. De consument kan een online gesloten overeenkomst herroepen binnen 14 dagen na ontvangst van de levering (in het geval van een product) of de sluiting van de overeenkomst (voor diensten). Het is het consumentenrecht dat bij de EU-burgers het meest bekend is⁵² en 95 % van de kopers in de EU vindt het belangrijk⁵³.

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

51 In 2015 bleek uit een [grootschalige controle](#) die door de Europese Commissie werd gecoördineerd ("SWEEP") dat op 743 gecontroleerde websites in 436 gevallen (63%) onregelmatigheden werden vastgesteld. [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en]

52 https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf

53 Studie over de toepassing van de richtlijn consumentenrechten (2017), 160.

Dit herroepingsrecht is ingevoerd bij de richtlijn betreffende consumentenrechten⁵⁴ om een tegenwicht te bieden aan de situatie van consumenten die online kopen, aangezien deze laatste niet de mogelijkheid hebben om de producten te inspecteren zoals in een fysieke winkel het geval zou zijn.

Hoewel dit recht bekend en eenvoudig is, stuiten consumenten in de praktijk op tal van obstakels om het te doen gelden, zoals

- Sommige handelaars weigeren de richtlijn toe te passen.
- Sommige handelaars weigeren consumenten te vergoeden wanneer zij dit recht willen doen gelden.
- Consumenten krijgen soms slechts een deel terugbetaald, waarbij sommige handelaars het voorwendsel aanvoeren dat de consument het product verkeerd heeft gebruikt, zonder enig bewijs (bv. een foto) te leveren.
- Sommige handelaars beweren ten onrechte dat zij het door de consument geretourneerde product niet hebben ontvangen.
- Sommige handelaars weigeren de consument terug te betalen via hetzelfde door de consument gebruikte betaalmiddel, maar geven in plaats daarvan waardebonnen.

3.3. Consumentenrechten en garanties

Als een consument goederen of digitale diensten of digitale inhoud koopt van een Europese handelaar of een handelaar die de verkoop op de Europese markt richt, heeft hij recht op een wettelijke garantie (zie punt 2.3 hierboven).

Deze wettelijke garantie moet worden onderscheiden van de zogenaamde "*handelsgaranties*" of "*commerciële garanties*". Deze laatste zijn aanvullende contractuele garanties, aangeboden door de verkoper of de fabrikant, die bindend zijn volgens de specifieke voorwaarden die door de verstrekker zijn vastgesteld. Deze twee soorten garanties leiden tot talrijke geschillen voor Europese consumenten:

- Voor de consument bestaat er veel verwarring tussen de wettelijke conformiteitsgarantie en de zogenaamde handelsgaranties. In de praktijk informeren handelaars de consumenten zeer vaak niet over de wettelijke conformiteitsgarantie, hoewel dit een verplichting is, maar verwijzen zij alleen naar hun commerciële garanties (vb. de zaak Apple).
- Sommige handelaars weigeren de wettelijke garantie toe te passen, waardoor de consument vaak moet betalen voor dure contra-expertise om zijn rechten af te dwingen.



⁵⁴ Artikel 9 van de richtlijn betreffende consumentenrechten.

- Sommige handelaars vragen de consument te betalen voor de reparatie onder de wettelijke garantie, wat bij EU-wetgeving verboden is.
- Sommige handelaars vragen de consument de retourkosten voor te schieten, maar betalen de consument nadien niet terug.
- Volgens de Richtlijn Digitale Inhoud en de Richtlijn Consumentenkoop wordt, indien het gebrek aan overeenstemming zich tijdens het eerste jaar manifesteert, ervan uitgegaan dat het gebrek aan overeenstemming bestond op het tijdstip van de levering. Handelaars moeten de wettelijke garantie van 2 jaar toepassen tenzij zij bewijzen dat de consument aan de oorsprong van het gebrek ligt. Na het eerste jaar verandert de bewijslast en is het aan de consument om te bewijzen dat het product gebrekkig was op het ogenblik van de aankoop. In geval van ontbinding van de overeenkomst na toepassing van de wettelijke garantie wordt de consument vaak pas na lange tijd terugbetaald (of zelfs helemaal niet door handelaars zonder scrupules).
- In principe bedraagt de wettelijke garantie 2 jaar voor alle goederen, ongeacht of het om nieuwe of tweedehandsgoederen gaat. In verschillende lidstaten kan de wettelijke garantie voor tweedehands producten contractueel echter worden beperkt tot niet minder dan 1 jaar. Controleer uw nationale wetgeving ter uitvoering van de richtlijn betreffende de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen.

3.4. Oneerlijke handelspraktijken

Een handelspraktijk is oneerlijk wanneer zij in strijd is met de vereisten van professionele toewijding en het economische gedrag van een redelijk geïnformeerde, voorzichtige en oplettende consument met betrekking tot een goed of dienst verstoort of waarschijnlijk wezenlijk zal verstoren.

De richtlijn oneerlijke handelspraktijken⁵⁵ is volledig geharmoniseerd⁵⁶ en geldt voor alle sectoren. Het is een zeer goed instrument voor beroepsbeoefenaars om te kennen en te gebruiken. De toepassing ervan is echter verre van uniform. Bijvoorbeeld:

- Consumenten krijgen op veel gebieden te maken met oneerlijke handelspraktijken en steeds meer ook op digitaal gebied (sociale netwerken, onlineplatforms enz.).
- Misleidende milieuclaims. Dit is nog relevanter nu met de Europese Green Deal. In de "moderniseringsrichtlijn" zijn enkele nieuwe oneerlijke handelspraktijken aan de bijlage toegevoegd, zoals verborgen advertenties of valse consumentenbeoordelingen.

⁵⁵ 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")

⁵⁶ Met uitzondering van de in punt 2.4 genoemde aspecten.

De richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in overeenkomsten (93/13/EEG) beschermt consumenten tegen standaard oneerlijke bedingen die door handelaars worden opgelegd. De richtlijn is van toepassing op alle overeenkomsten voor de aankoop van goederen en diensten, ongeacht of deze online of offline zijn gesloten. De richtlijn is echter niet van toepassing op bedingen in overeenkomsten die dwingende wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen weerspiegelen, noch op bepalingen of beginselen van internationale verdragen waarbij de EU-lidstaten of de EU partij zijn, zoals wat betreft transport en vervoer.

Hieronder volgt een niet-uitputtende lijst van steeds terugkerende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten:

- Consumenten worden geconfronteerd met bedingen in overeenkomsten die de rechten van de consument op schadeloosstelling op ongepaste wijze uitsluiten of beperken indien de handelaar zijn deel van de overeenkomst niet nakomt.
- Sommige handelaren nemen in hun overeenkomsten clausules op die hen in staat stellen een overeenkomst eenzijdig te beëindigen zonder de consument hetzelfde recht te verlenen.
- Sommige handelaren behouden zich het recht voor overeenkomsten eenzijdig te wijzigen zonder dat zij daarvoor een geldige reden hebben en zonder de consument daarvan in kennis te stellen.
- Sommige handelaars nemen in hun contracten clausules op om het recht van de consument om gerechtelijke stappen te ondernemen, te beperken.

4. WET- EN REGELGEVING OP EU- EN NATIONAAL NIVEAU

4.1. De richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in overeenkomsten ("ROB")

- [Richtlijn 93/13/EEG](#) van [de Raad](#) van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.
- [Richtsnoeren voor de uitlegging en de toepassing van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad](#) betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.
- [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 de Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat een betere handhaving en modernisering van de Unieregels inzake consumentenbescherming betreft.

Op nationaal niveau:

- *De richtlijn inzake oneerlijke bedingen is in Belgisch recht omgezet in artikel VI.82 en volgende van het Wetboek Economisch Recht.*

- *Op deze pagina heeft de FOD Economie eveneens specifieke richtlijnen opgenomen voor de sector van de dienstencheques en voor de [renovatiesector](#). Andere guidelines die de FOD opstelde betreffen zowel onrechtmatige bedingen als oneerlijke handelspraktijken (zoals bijvoorbeeld de [guidelines betreffende onrechtmatige bedingen in de online verkoop](#), en de [guidelines betreffende de meubelverkopers](#)). En overzicht van de bestaande guidelines vind je op [deze pagina](#).*
- *Krachtens artikel 8 bis van de richtlijn inzake oneerlijke bedingen in overeenkomsten kunnen de lidstaten nationale maatregelen nemen die verder gaan dan de UCTD-vereisten. Zo heeft de Belgische wetgever een “zwarte lijst” van bepalingen vastgesteld die steeds zullen worden beschouwd als een oneerlijke handelspraktijk (artikel VI.83 WER). Zo is bijvoorbeeld een beding dat de leveringstermijn van een product eenzijdig wijzigt, steeds ongeldig.*

Aanvullende documentatie:

- Praktische informatie over de richtlijn inzake oneerlijke bedingen in overeenkomsten is [hier](#) beschikbaar.

4.2 De Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken ("ROHP")

- [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").
- [Interpretatieve richtsnoeren](#) van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.
- [Geconsolideerde tekst](#) van de herziene 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 \(EU\) 2019/2161](#) van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en de Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat een betere handhaving en modernisering van de Unieregels inzake consumentenbescherming betreft.

Op nationaal niveau

- *De bepalingen inzake oneerlijke en misleidende handelspraktijken zijn in Belgisch recht omgezet in artikel VI.93 en volgende Wetboek Economisch Recht (meer informatie hier op de website van de [FOD Economie](#)).*
- Verschillende oneerlijke praktijken worden bovendien ook strafrechtelijk gesanctioneerd. Zo is het uitdrukkelijk strafbaar gesteld om [piramideverkopen](#) te organiseren.
- Ook onjuist beweren dat een gedragscode werd getekend is een strafbare oneerlijke handelspraktijk (idem voor het onrechtmatig gebruiken van een label) . Deze bepaling wordt in het Belgisch recht van bijzonder belang omdat de Belgische wetgever probeert bepaalde problemen op te lossen via vrijwillig aangegane gedragscodes waarbij het bedrijf zich vrijwillig verbindt om bepaalde praktijken niet meer toe te passen. Codes kunnen soms beperkt zijn tot de reclame-aspecten. Deze codes vind je terug op de website van het [JEP](#). Andere codes gaan breder. Deze codes (vb. ivm de fitnesscentra, opticiens,...) vindt u hier op de website van de [FOD Economie](#). De website van de FOD bevat ook steeds een lijst van ondertekenaars van de code.
- Voor specifieke sectoren heeft de FOD Economie eveneens guidelines ontwikkeld. Een algemeen overzicht van de bestaande guidelines vind je op deze [overzichtspagina](#).

Aanvullende documentatie:

- Meer informatie over de ROHP vindt u [hier](#).

4.3 De richtlijn betreffende consumentenrechten

- [Richtlijn 2011/83/EU](#) van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG van de Raad en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad Voor de EER relevante tekst
- [EU-richtsnoeren](#) over de richtlijn consumentenrechten
- [Geconsolideerde tekst](#) van de herziene Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG van de Raad en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad
- [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 de Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat een betere handhaving en

modernisering van de Unieregels inzake consumentenbescherming betreft.

Op nationaal niveau:

- *In België worden de beschermende regels van deze richtlijnen omgezet in Boek VI van het Wetboek Economisch recht. Meer informatie via de [website van de FOD Economie](#).*
- *Een van de belangrijke verwezenlijkingen van deze richtlijn, is het herroepingsrecht. De bepalingen in verband met het herroepingsrecht, zijn eveneens terug te vinden in het Wetboek economisch recht. Meer informatie vindt u op deze webpagina's van de FOD Economie:*
 - [Herroepingsrecht bij aankoop op afstand | FOD Economie \(fgov.be\)](#);
 - [Uw herroepingsrecht uitoefenen bij een aankoop op afstand \(bv. via internet\) | FOD Economie \(fgov.be\)](#)

Aanvullende documentatie:

- Meer informatie over de richtlijn consumentenrechten [vindt u hier](#).
- Factsheets over de belangrijkste feiten over de richtlijn consumentenrechten [hier \(in EN\)](#).

4.4. De richtlijn inzake de verkoop van roerende lichamelijke zaken en de richtlijn inzake digitale inhoud en digitale diensten

- [Richtlijn \(EU\) 2019/770](#) van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten,
- [Richtlijn \(EU\) 2019/771](#) van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van Richtlijn 1999/44/EG.

Op nationaal niveau:

- Voor de goederen die werden aangekocht voor 1 juni 2022, is de [wet van 1 september 2014](#) nog van toepassing. Deze wet voerde de artikelen 1604 en 1649bis-septies in het burgerlijk Wetboek in.
- Voor de goederen die werden aangekocht na 1 juni 2022, is de [wet van 20 maart 2022](#) van toepassing. Deze wet wijzigt de vermelde artikelen.

Aanvullende documentatie:

- Wettelijke garanties en handelsgaranties voor consumptiegoederen in de EU, IJsland en Noorwegen "Are they Worth the Money?" - [Verslag van het ECC-NET \(bijgewerkt in april 2019\)](#).
- [Garantie en retourzendingen - Praktische informatie \(wordt binnenkort bijgewerkt\)](#).

Richtlijn (EU) 2019/2161 betreffende een betere handhaving en modernisering van de consumentenbeschermingsvoorschriften van de Unie, de zogenoemde "moderniseringsrichtlijn":

Modernisering van de voorschriften inzake consumentenbescherming in de Unie (moderniseringsrichtlijn) [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 de Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat een betere handhaving en modernisering van de Unieregels inzake consumentenbescherming betreft.

5. RELEVANTE RECHTSPRAAK

5.1. Databank oneerlijke handelspraktijken

[Bijlage 1 bij de Richtsnoeren voor de tenuitvoerlegging/toepassing van de UCTD](#) bevat een lijst van alle relevante EU-jurisprudentie met betrekking tot de oneerlijke handelspraktijken.

5.2. Databank richtlijn oneerlijke bedingen

[Bijlage 1 bij de interpretatieve richtsnoeren voor de toepassing van de UCTD](#) bevat een lijst van alle relevante EU-jurisprudentie in verband met de oneerlijke bedingen in overeenkomsten.

5.3. Gegevensbank over de richtlijn consumentenrechten

~~[Bijlage 1 bij de interpretatieve richtsnoeren voor de tenuitvoerlegging van de RKV](#) bevat een lijst van alle relevante EU-jurisprudentie.~~

In 2018 heeft het Europees Hof van Justitie [een brochure](#) gepubliceerd (in het EN) waarin de belangrijkste zaken op het gebied van consumentenrecht (UCTD, UCPD, enz.) in herinnering worden gebracht.

De Europese Commissie houdt een databank bij met samenvattingen van de meest relevante zaken voor elk van de richtlijnen: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

5.5. **6. WAT KUNNEN CONSUMENTEN DOEN ALS ZIJ EEN PROBLEEM HEBBEN?**

Consumentenverenigingen spelen een uiterst belangrijke rol bij geschillen tussen consumenten en beroepsbeoefenaren. Door [hier](#) te klikken, vindt u een lijst van nationale consumentenorganisaties per land.



6.2. Europese bureaus voor
Het ECC-NET is een netwerk van consumentencentra. Zij zijn bevoegd om grensoverschrijdende kwesties tussen een consument en een handelaar te behandelen. Er is één Europees consumentencentrum (ECC) in elke EU-lidstaat, plus Noorwegen en IJsland. De lijst van alle ECC's is [hier](#) beschikbaar.

6.3. Procedures voor geringe vorderingen bij de rechter en de Europese procedure voor geringe vorderingen

In veel landen kunnen consumenten gebruik maken van procedures voor geringe vorderingen wanneer zij geschillen hebben met handelaars. Deze procedures zijn gewoonlijk goedkoper en sneller dan de gebruikelijke gerechtelijke procedures. Maar om gebruik te kunnen maken van procedures voor geringe vorderingen, is er gewoonlijk een bovengrens aan de waarde van de vordering.

Nationaal niveau

In België bestaat er geen dergelijke procedure. U kan wel steeds proberen een bemiddeling op te starten via de ombudsdiensten (zie verder).

Als de handelaar in het buitenland is gevestigd, kan de consument gebruik maken van de Europese procedure voor geringe vorderingen. De Europese procedure voor geringe vorderingen is een vereenvoudigde gerechtelijke procedure op basis van een gestandaardiseerd formulier dat in alle [28 EU-talen](#) beschikbaar is. Zij heeft tot doel grensoverschrijdende vorderingen tot 5 000 euro te

vereenvoudigen en te versnellen. De procedure is beschikbaar in alle EU-lidstaten behalve Denemarken.

- **Juridische referenties:**
 - [Verordening \(EG\) nr. 861/2007](#) van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen.
 - [Verordening \(EU\) nr. 1215/2012](#) van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken (herschikking) - de zogenoemde "Brussel I".
- **Hoe vindt u de bevoegde rechtbank en de nationale kosten van de procedure?**
 - Hulpmiddel om het bevoegde tribunaal te bepalen [hier](#) beschikbaar
 - Hulpmiddel om de nationale kosten van de procedure te bepalen, [hier](#) beschikbaar.
- **Aanvullende documentatie** over de Europese Praktijkcode (praktijkgids voor de toepassing van de Europese Praktijkcode, infografiek voor consumenten, folder voor beoefenaars van juridische beroepen, enz.

Nationaal niveau

Meer informatie over deze procedure, en hoe hiervan gebruik maken, vindt u op de website van ECCnet België: [Europese procedure voor kleine geschillen - ECC België \(eccbelgie.be\)](#). Op de website vindt u eveneens modelbrieven

6.4. Overheidsinstanties

In sommige gevallen kunnen consumenten klachten indienen bij de nationale overheidsinstanties, zoals de marktautoriteiten of de regelgevers van specifieke sectoren. Niet alle autoriteiten aanvaarden echter klachten van individuele consumenten. De autoriteiten behandelen ook geen schadevergoedingskwesties: de autoriteit kan bijvoorbeeld het bedrijf een sanctie opleggen voor oneerlijke praktijken, maar zal niet zeggen of de consument recht heeft op een vergoeding.

Wanneer inbreuken op consumentenrechten in veel EU-landen voorkomen, werken de autoriteiten van die landen samen en helpen ze elkaar bij het onderzoek via een speciaal netwerk, het zogeheten netwerk voor samenwerking op het gebied van consumentenbescherming.

Voor België: je kan inderdaad klacht indienen via het [meldpunt van de FOD Economie](#). De FOD Economie zal evenwel geen individuele feedback geven op je klacht. Je krijgt wel een eerste antwoord met een automatische analyse van je probleem op basis van een geautomatiseerd antwoordsysteem. Desalniettemin loont het de moeite effectief klacht in te dienen. Het aantal

klachten bij de economische sector is immers een belangrijke signaalfunctie bij het vaststellen van vervolgprioriteiten, en bij het beleid in het algemeen.

- **Juridische referentie:**

[Verordening \(EU\) 2017/2394](#) van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (Voor de EER relevante tekst).

6.5. Organen voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en platform voor

onlinegeschillenbeslechting (ODR) Alternatieve geschillenbeslechting kan voor individuele consumenten een efficiënte manier zijn om hun geschillen met handelaars op te lossen en schadeloosstelling te verkrijgen. Er zijn ADR-instanties in alle EU-landen, en zij zijn speciaal in het leven geroepen om consumenten een gemakkelijke en betaalbare manier te bieden om hun geschillen op te lossen, zodat het voor consumenten gemakkelijker en goedkoper wordt om hun problemen op te lossen.

Organen voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR)

Definitie: Alternatieve geschillenbeslechting (ADR) is een buitengerechtelijke procedure voor het oplossen van geschillen tussen een consument en een handelaar, met de hulp van een ADR-orgaan.

- **Juridische referentie:**

[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. De huidige lijst van beschikbare ADR-instanties vindt u [hier](#) (gerangschikt per land en per sector).

Platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR)

Definitie: Het platform voor onlinegeschillenbeslechting (het ODR-platform) is een officiële website van de EU die wordt beheerd door de Europese Commissie. Het heeft tot doel consumenten en ondernemers te helpen bij het vinden van een buitengerechtelijke oplossing voor hun geschillen over hun onlineaankopen. Het ODR-platform is bedoeld om de communicatie tussen consumenten, ondernemers en ADR-instanties te vergemakkelijken, mits zowel de consument als de ondernemer ermee instemt er gebruik van te maken.

- **Juridische referentie:**

[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. De volledige lijst van ODR-contactpunten is [hier](#) beschikbaar. Hun taak bestaat erin consumenten, ondernemers en ADR-entiteiten te adviseren over de werking op het ODR-platform, en over de andere verhaalsmogelijkheden indien het geschil niet op het platform kon worden opgelost.

Nationaal niveau

U vindt hier de gegevens van de [Belgische Consumentenombudsdienst](#). Er zijn eveneens nog andere ombudsdiensten actief in België die bemiddelen bij specifieke zaken (vb. ombudsdienst voor telecommunicatie, ombudsdienst voor de financiële sector, ombudsdienst verzekeringen, ombudsdienst energie). De volledige lijst van gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, vindt u [hier](#).

Als u niet goed weet bij welke ombudsdienst aan te kloppen, met de consumentenombudsdienst zit u steeds goed: ze vervullen immers eveneens een loketfunctie en verwijzen je door naar de meest geschikte ombudsdienst voor uw type geschil.

6.6. Collectieve acties

Wanneer dezelfde of soortgelijke onwettige praktijk een aantal consumenten betreft, kunnen collectieve rechtsvorderingen een efficiënte oplossing zijn om de rechten van de consument af te dwingen.

Definitie: "verbodsactie" is een juridische actie die door een bevoegde entiteit wordt ingesteld om een einde te maken aan of een verbod in te stellen op inbreuken door handelaars die de collectieve belangen van de consumenten schaden of kunnen schaden. De bevoegde instanties worden door de EU-landen aangewezen. Sommige van hen kunnen onder bepaalde voorwaarden verbodsacties instellen in een andere lidstaat dan die waarin zij zijn aangewezen. De lijst van deze bevoegde instanties vindt u [hier](#).

Juridische referentie :

[Richtlijn 2009/22/EG](#) van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van de consumentenbelangen (Gecodificeerde versie) Voor de EER relevante tekst. Richtlijn 2009/22/EG zal worden ingetrokken en vervangen door Richtlijn (EU) 2020/1828, zie hieronder.

Definitie: "actie door belangenbehartiging": een actie ter bescherming van de collectieve belangen van de consument, die door een bevoegde entiteit als **eisende partij namens de consumenten** wordt ingesteld om een **verbodsmaatregel, een rechtsvordering tot schadevergoeding of beide te verkrijgen**. Onder bevoegde instantie wordt verstaan iedere organisatie of overheidsinstantie die de belangen van de consument behartigt en door een lidstaat is aangewezen als bevoegde instantie voor het instellen van acties door belangenbehartigers. De corrigerende maatregelen die in het kader

van de acties door belangenbehartigers worden genomen, verplichten de inbreukmakende handelaar ertoe de betrokken consumenten genoegdoening te bieden zoals compensatie, herstelling, vervanging, prijsvermindering, beëindiging van de overeenkomst of terugbetaling van de betaalde prijs, naar gelang van het geval en voor zover beschikbaar onder het recht van de Unie of het nationale recht. **De acties door belangenbehartigers zouden vanaf 25 juni 2023 in alle EU-landen beschikbaar moeten zijn.**

Juridische referentie:

[Richtlijn \(EU\) 2020/1828](#) van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve acties voor de bescherming van de collectieve belangen van de consument en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG (Voor de EER relevante tekst).

6.7. Gewone gerechtelijke procedures
Consumenten kunnen altijd een beroep doen op nationale gerechtelijke procedures, aangezien toegang tot de rechter een grondrecht is. In de praktijk stapt echter slechts een zeer gering aantal consumenten naar de rechter, omdat dit gewoonlijk zeer tijdrovend en duur is.

7. ANDERE INTERESSANTE HULPMIDDELEN: DATABANKEN MET JURISPRUDENTIE VAN DE EU

Hieronder vindt u diverse hulpmiddelen om u te helpen snel relevante zaken te vinden.

- **De databank van het Europees Hof van Justitie (Curia)** is beschikbaar in alle EU-talen - [hier](#).
- **De databank Eur-Lex:** de juridische databank van de Europese Unie: EU-jurisprudentie in alle officiële talen van de EU, met inbegrip van jurisprudentie uit de periode vóór 17/06/1997 - [hier](#)
- **De databank JURIFAST:** deze databank wordt beheerd door de Vereniging van de Raden van State en van de Hoge Administratieve Rechtscolleges van de Europese Unie (ACA Europe) en bevat prejudiciële beslissingen van het Europese Hof van Justitie en de relevante prejudiciële vragen van de rechtbanken van de lidstaten (deze databank werkt in het Engels en het Frans) - [hier](#) beschikbaar.
- **De jurisprudentie-databank JURE:** deze databank is opgezet door de Europese Commissie en bevat jurisprudentie over de rechterlijke bevoegdheid in burgerlijke en handelszaken en over de erkenning en tenuitvoerlegging van vonnissen in een andere staat dan die waar het vonnis is uitgesproken. Dit omvat jurisprudentie over relevante internationale verdragen (d.w.z. het Verdrag van Brussel van 1968, het Verdrag van Lugano van 1988 en de jurisprudentie van de EU en de lidstaten) - [hier](#) beschikbaar.



Dit document is opgesteld in het kader van een dienstverleningscontract met de Europese Commissie. De inhoud ervan geeft uitsluitend het standpunt van de auteur weer en valt uitsluitend onder zijn/haar verantwoordelijkheid. De Europese Commissie aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik