



CONSUMER**PRO**

BOOSTING PROFESSIONALS  
IN CONSUMER PROTECTION

# Algemeen consumentenrecht

## Theoretisch achtergronddocument

### 2022-2023

General Consumer Law - The Netherlands  
November 2022 - version 1

## INHOUDSOPGAVE

Inleiding tot dit theoretisch achtergronddocument .....	3
Over Consumer PRO .....	4
1. GESCHIEDENIS VAN HET CONSUMENTENBELEID .....	4
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 .....	12
2.4. Oneerlijke handelspraktijken .....	18
2.5. Oneerlijke contractvoorwaarden .....	21
3. ENKELE UITDAGINGEN IN VERBAND MET HET ALGEMENE CONSUMENTENBELEID .....	24
3.1. Precontractuele informatie .....	24
3.2. Het herroepingsrecht .....	24
3.3. Consumentenrechten en garanties .....	25
3.4. Oneerlijke handelspraktijken .....	26
3.5. Oneerlijke contractvoorwaarden .....	27
4. WET- EN REGELGEVING OP EU- EN NATIONAAL NIVEAU .....	27
4.1. Richtlijn oneerlijke bedingen ("RL OB") .....	27
4.2. Richtlijn oneerlijke handelspraktijken ("RL OHP") .....	29
4.3. Richtlijn consumentenrechten ("CRD") .....	31
4.4. Richtlijn verkoop goederen en Richtlijn levering digitale inhoud .....	32
4.5. Moderniseringsrichtlijn .....	34
4.6 Niet meewerken .....	34
4.7 ACM informatie .....	34
5. RELEVANTE JURISPRUDENTIE .....	35
5.1. Jurisprudentie Richtlijn oneerlijke handelspraktijken .....	35
5.2. Richtlijn oneerlijke bedingen .....	35
5.3. Richtlijn consumentenrechten .....	35
5.4. Documentatie van het Europees Hof van Justitie over zaken betreffende consumentenrecht .....	35
5.5. Databank jurisprudentie consumentenrecht .....	35
6. Wat kunnen consumenten doen als zij een probleem hebben? .....	36
6.1. Nationale consumentenverenigingen .....	36
6.2. Europese bureaus voor consumentenvoorlichting (ECC-NET) .....	36
6.3. Procedures voor geringe vorderingen bij de rechter en de Europese procedure voor geringe vorderingen .....	36
6.4. Overheidsinstanties .....	38
6.5. Instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR) .....	38

6.6. Collectieve acties.....	39
6.7. Gewone gerechtelijke procedures .....	40
7. ANDERE INTERESSANTE HULPMIDDELEN: DATABANKEN MET JURISPRUDENTIE VAN DE EU .....	40

Dit materiaal is opgesteld in het kader van het project [Consument PRO](#), een initiatief van de Europese Commissie in het kader van het Europese consumentenprogramma. De steun van de Europese Commissie houdt geen goedkeuring van de inhoud van dit document in. Het document geeft uitsluitend de standpunten van de auteurs weer. De Europese Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat eventueel wordt gemaakt van de informatie die erin is vervat.

#### **Opmerking over de vertaling en de nationale versie voor Nederland**

Bij de vertaling heeft de vertaler de vrijheid genomen kleine redactionele aanpassingen in de tekst door te voeren. Deze zijn niet van inhoudelijke betekenis.

In de nationale versie staat onder de kop 'Nederland' in kaders nadere informatie over de specifiek voor Nederland geldende implementatiewijze van EU-consumentenbeschermingsregels. Verder staan achter de verwijzingen naar EU-artikelen blokhaken met daarna achter de aanduiding 'NL' hoe het betreffende artikel in de Nederlandse wet is geïmplementeerd. Daarbij kunnen kleine verschillen zijn. Bij gebruik van deze verwijzingen verdient het daarom aanbeveling naar de tekst in de richtlijn en die in de Nederlandse wet te kijken.

Sommige bronnen zijn alleen beschikbaar in het Engels. Dit is aangegeven door '(EN)'.

De oorspronkelijke taal van dit document is Engels. De vertaling is afgerond op 11 september 2022. Toen zijn ook nationale voorbeelden toegevoegd. Sommige relevante informatie was op 11 september 2022 nog niet beschikbaar. Waar relevant staat dit vermeld.

## INLEIDING TOT DIT THEORETISCH ACHTERGRONDDOCUMENT

### Beste lezer,

Dit theoretisch 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 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 bij te dragen aan de volgende doelen:

- Een snelle training van (uw teams van) medewerkers,
- Het gemakkelijk vinden van relevante informatie,
- Het uw medewerkers mogelijk maken om consumenten (nog) beter te informeren over hun rechten, en,
- Nationale ministeries en (andere) autoriteiten bewust te maken van de rechten van de consument.



Dit theoretische achtergronddocument is gebaseerd op een eerdere versie en is geactualiseerd in verband met het feit dat de Richtlijn consumentenrechten<sup>1</sup> ([Richtlijn 2011/83/EU](#)) en de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken<sup>2</sup> ([Richtlijn 2005/29/EG](#)) ingrijpend zijn gewijzigd bij de Moderniseringsrichtlijn<sup>3</sup> ([Richtlijn \(EU\) 2019/2161](#)). Voorts wordt rekening gehouden met de Richtlijn verkoop goederen<sup>4</sup> ([Richtlijn \(EU\) 2019/771](#)) en de Richtlijn digitale inhoud<sup>5</sup> ([Richtlijn \(EU\) 2019/770](#)), die een wettelijke garantie voor digitale inhoud en digitale diensten introduceert.

Dit theoretisch achtergronddocument maakt deel uit van een reeks opleidingsmiddelen waarvan het de bedoeling is dat zij worden aangepast aan de specifieke nationale kenmerken, voor zover deze er

---

<sup>1</sup> 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 en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad.

<sup>2</sup> 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”) (Voor de EER relevante tekst).

<sup>3</sup> Richtlijn (EU) 2019/2161 van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (*PbEU* 2019, L 328).

<sup>4</sup> 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, *PbEU* 2019, L 136/1.

<sup>5</sup> 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, *PbEU* 2019, L 136/28.

zijn. Er zijn aanvullende theoretische achtergronddocumenten beschikbaar op verzoek of [online](#) over de onderwerpen 'digitale rechten', 'duurzaamheid' en 'collectief verhaal', zowel in het Engels als in vele andere Europese talen.

## Over Consumer PRO

**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 project heeft als doel de capaciteit van Europese consumentenorganisaties en andere actoren op het gebied van het consumentenbeleid te vergroten door middel van niet-formeel onderwijs. Het project wordt uitgevoerd in de Lidstaten van de EU, IJsland en Noorwegen.

Voor meer informatie kunt u schrijven naar [Info@consumer-pro.eu](mailto:Info@consumer-pro.eu).

De Europese Commissie biedt ook praktische opleidingen aan voor kleine en midden grote organisaties die willen begrijpen welke verplichtingen zij hebben als ze handel drijven met consumenten in de EU zonder de juridische achtergrond te bestuderen ([ConsumerLawReady.eu](#)). (EN).

### 1. GESCHIEDENIS VAN HET CONSUMENTENBELEID

Nadat de Europese "interne markt" tot stand gebracht was, was een sterk consumentenbeschermingsbeleid van groot belang, evenals het toekennen van stevige rechten aan de 500 miljoen consumenten op de EU-markt.

Consumentenbescherming wordt erkend in het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU)<sup>6</sup>.

Artikel 12 VWEU bepaalt: *"Met de eisen terzake van consumentenbescherming wordt rekening gehouden bij het bepalen en uitvoeren van het beleid en het optreden van de Unie op andere gebieden."* En artikel 169 lid 1 VWEU bepaalt: *"Om de belangen van de consumenten te bevorderen en een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen, draagt de Unie bij 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 vorm gekregen door rekening te houden met de marktontwikkelingen en de ontwikkeling van de EU-bevoegdheden. Consumenten worden in de EU beschermd tegen oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke contractvoorwaarden, en moeten vóór het sluiten van hun overeenkomsten duidelijke en begrijpelijke informatie krijgen. Zij hebben recht op garantie bij problemen met aangekochte goederen, digitale inhoud en digitale diensten.

De EU-consumentenwetgeving is de afgelopen drie decennia verder ontwikkeld rond richtlijnen die de verschillende aspecten van consumentenbescherming harmoniseren. Hieronder wordt een

---

<sup>6</sup> Geconsolideerde versie van het Verdrag betreffende de Europese Unie en het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie - Verdrag betreffende de Europese Unie (geconsolideerde versie) - Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (geconsolideerde versie) - Protocollen - Bijlagen - Verklaringen gehecht aan de Slotakte van de Intergouvernementele Conferentie die het Verdrag van Lissabon heeft aangenomen ondertekend op 13 december 2007 – Concordantietabellen, zie: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=celex%3A12012E%2FTXT>.

overzicht gegeven van de belangrijkste consumentenrechten zoals die door de Europese wetgever zijn vastgesteld. Inmiddels zijn de meeste onderdelen van de EU-consumentenwetgeving volledig geharmoniseerd ('maximumharmonisatie'), wat betekent dat de Lidstaten geen hoger niveau van consumentenbescherming kunnen handhaven 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 eisen in te voeren voor precontractuele informatie die binnen de verkoopprijsruimte - o.a. fysieke winkels - 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. met betrekking tot het overeenkomstenrecht).

## 2. BELANGRIJKSTE CONSUMENTENRECHTEN EN -PLICHTEN IN EEN NOTENDOP

### 2.1. Eisen inzake precontractuele informatie

Alvorens door een overeenkomst gebonden te zijn, wordt de consument op de hoogte gebracht van bepaalde informatie die hem in staat stelt een geïnformeerde keuze te maken.

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 consumentenrechten<sup>7</sup> ("[Richtlijn consumentenrechten](#)" of "RL CR") en varieert naargelang van het soort transactie dat wordt verricht:

- Artikel 5 RL CR bevat de lijst van precontractuele informatie die moet worden verstrekt voor aankopen in fysieke winkels. [NL: artikel 6:230l Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)]
- Artikel 6 RL CR bevat de informatievoorschriften voor op afstand en buiten de verkoopprijsruimte gesloten overeenkomsten (bv. onlineaankopen), onder meer betreffende het bestaan van een herroepingsrecht. [NL: artikel 6:230m BW]
- Sommige overeenkomsten, zoals die met betrekking tot sociale dienstverlening, gezondheidszorg, gokken en timesharing, zijn uitgesloten van de werkingssfeer van de Richtlijn consumentenrechten. Een volledige lijst van de vrijstellingen is te vinden in artikel 3, lid 3, RL CR [NL: artikel 6:230h lid 2 BW].
- Voor sommige contracten is specifieke precontractuele informatie vereist op grond van sectorale wetgeving, zoals voor contracten inzake consumentenkrediet<sup>8</sup> of elektronische communicatiediensten<sup>9</sup>.
- Bovendien kunnen Lidstaten op grond van artikel 3, lid 4, RL CR transacties van geringe waarde (minder dan of gelijk aan EUR 50,-) vrijstellen van de voorschriften inzake precontractuele

---

<sup>7</sup> [EUR-Lex - 32005L0029 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

<sup>8</sup> 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.

<sup>9</sup> Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (herschikking), artikelen 102-107. Zie voor de gecorrigeerde versie [EUR-Lex - 02018L1972-20181217 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#).

informatie. Deze vrijstelling is alleen mogelijk met betrekking tot buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten. [NL: artikel 6:230h lid 2 onder a BW, drempelbedrag van EUR 50,-]

### Op Nationaal niveau

Volgens de Richtlijn consumentenrechten kunnen de Lidstaten verder gaan dan de vereisten en aanvullende informatievereisten invoeren voor binnen de verkoopruimte gesloten overeenkomsten. Welke Lidstaten hiertoe hebben besloten staat in het [Eindverslag](#)<sup>2F2</sup> over de toepassing van de Richtlijn consumentenrechten en de [tabel die met dit doel is opgesteld](#)<sup>3F3F</sup><sup>10</sup>.

De richtlijn staat de Lidstaten toe dit alleen te doen voor overeenkomsten die geen op afstand en buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten zijn. Voor op afstand en buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten voorziet de richtlijn niet in deze mogelijkheid vanwege het maximum harmonisatie-effect<sup>11</sup>.

### Nederland

Het uitgangspunt bij de implementatie is de omzetting van de richtlijn binnen de systematiek van ons Burgerlijk Wetboek, waarbij omwille van de rechtszekerheid zoveel mogelijk is aangesloten bij de in de richtlijn gehanteerde terminologie. Verder is gekozen voor een aparte implementatiewet, in beginsel zonder extra nationaal beleid en zonder dat gebruik gemaakt wordt van de optionele mogelijkheden die de richtlijn lidstaten via zogenaamde «kan-bepalingen» biedt.

De Nederlandse wetgever heeft **wel** gebruik gemaakt van de volgende mogelijkheden:

- Het niet toepassen van de precontractuele informatieverplichtingen op buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten t.w.v. ≤ EUR 50,- (artikel 3, lid 4, RL CR): Er geldt een drempelbedrag van EUR 50,- (zie artikel 6:230h, lid 2, onder a, BW). Deze de-minimis-uitzondering leidt in de praktijk tot een aanzienlijke lastenverlichting, omdat het onevenredig zou zijn om alle informatieverplichtingen van de richtlijn voor deze kleine aankopen te laten gelden.
- Het niet toepassen van de lichte informatieregeling voor herstel- en onderhoudswerken ≤ EUR 200,- (artikel 7, lid 4, RL CR): Dit verlichte informatieregime biedt volgens de wetgever geen reële lastenverlichting en wordt daarom in NL niet toegepast. De informatie moet alsnog – al is dat op andere wijze of ander moment – verstrekt worden.
- Het eisen van schriftelijke bevestiging bij telefonisch gesloten overeenkomsten (artikel 8, lid 6, RL CR): de wetgever heeft van deze optie gebruik gemaakt (zie artikel 6:230v, lid 6, BW). Dit ter uitvoering van de motie Aasted-Madsen.

De Nederlandse wetgever heeft **geen** gebruik gemaakt van de volgende mogelijkheden:

- Het uitzonderen van «alledaagse transacties, die onmiddellijk op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst worden uitgevoerd» (artikel 5 lid 3 RL CR). De Nederlandse wetgever geeft aan dat de in de richtlijn niet-gedefinieerde notie «alledaagse transacties» onduidelijk en rekbaar is voor zowel ondernemers en consumenten en daarom tot rechtsonzekerheid in de praktijk leidt. Bovendien wordt het doel van deze vrijstelling, lastenverlichting voor ondernemers, al bereikt

<sup>10</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/overview_regulatory_choices.pdf) (EN).

<sup>11</sup> Voor overeenkomsten op afstand en buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomsten hadden de Lidstaten op grond van artikel 6, lid 7, RL CR 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.

doordat informatie slechts hoeft te worden verstrekt voor zover deze niet reeds duidelijk uit de context blijkt. Daarom is van deze optie afgezien.

- Het opleggen van nationale taalvereisten voor contractuele informatie (artikel 6, lid 7, RL CR). De Nederlandse wetgever geeft hierbij aan dat hier geen nationaal beleid nodig zou zijn.
- Het opleggen van aanvullende informatie-eisen in het kader van elektronische handel ('e-commerce') / Dienstenrichtlijn (artikel 6, lid 8, RL CR). De Nederlandse wetgever geeft hierbij aan dat hier geen beleidsruimte is (zie artikel 6:230i, lid 4, BW).
- Het verbod om gedurende een bepaalde periode betalingen te innen bij buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomsten (artikel 9, lid 3, RL CR). Het ging om de mogelijkheid tot handhaving van het verbod op betaling buiten de verkooppriimte. Nederland kende een dergelijk verbod echter niet. Van deze optie kan daarom geen gebruik worden gemaakt.

Zie ook *Kamerstukken II 2020/21, 35 734, nr. 3 (MvT)*.

De Richtlijn consumentenrechten is gewijzigd bij de Moderniseringsrichtlijn. Met ingang van 28 mei 2022 (de datum waarop de omzettingsmaatregelen van toepassing moesten worden) zijn verscheidene voorschriften inzake precontractuele informatie geactualiseerd en nieuwe aanvullende voorschriften inzake precontractuele informatie voor op afstand en buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomsten van toepassing.

Handelaren zijn nu bijvoorbeeld verplicht consumenten hun telefoonnummer en e-mailadres te verstrekken. Handelaren mogen daarnaast andere online communicatiemiddelen voor consumenten beschikbaar maken (bv. chat, automatische spraakassistenten, chatbots, enz.), mits die snelle en doeltreffende communicatie mogelijk maken. Met betrekking tot dergelijke communicatiemiddelen moet de handelaar de consument duidelijk en tijdig meedelen of de inhoud en datum/tijd van de correspondentie kunnen worden bijgehouden. In voorkomend geval zal de handelaren de consument ook moeten informeren over gepersonaliseerd prijsaanbod op basis van geautomatiseerde besluitvorming.

Met ingang van 28 mei 2022 gelden op grond van het nieuwe artikel 6bis van de gewijzigde Richtlijn consumentenrechten [NL: artikel 6:230m, lid 3, BW] nieuwe specifieke informatievereisten voor overeenkomsten die op onlinemarktplaatsen worden gesloten. Vóór de sluiting van een overeenkomst moet de aanbieder van de onlinemarktplaats de consument informeren 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 moet de consument worden geïnformeerd over:

- 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 aanbieder van de onlinemarktplaats.
- Dat wanneer de derde geen handelaar is, 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. Deze 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.

#### **Nederland**

De Nederlandse wetgever heeft geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.

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

- Artikel 7 RL CR [NL: artikel 6:230t BW] stelt formele voorschriften vast voor verschillende soorten buiten de verkoopprijs gesloten overeenkomsten, en bepaalt bijvoorbeeld dat handelaren precontractuele informatie schriftelijk moeten verstrekken (op papier of, met toestemming van de consument, op een andere duurzame gegevensdrager<sup>12</sup>) in duidelijke en begrijpelijke taal en in leesbare vorm.
- Artikel 8 RL CR [NL: artikel 6:230v BW] bevat een lijst van formele vereisten voor overeenkomsten op afstand. Zo bepaalt dit artikel dat precontractuele informatie in een duidelijke en begrijpelijke taal aan de consument moet worden verstrekt [en als de handelaar deze informatie op een duurzame gegevensdrager verstrekt, dan is zij in leesbare vorm opgesteld] en ter beschikking moet worden gesteld op een wijze die passend is voor de gebruikte communicatiemiddelen. Het opnemen van deze precontractuele informatie in de algemene voorwaarden zal niet zonder meer als voldoende worden beschouwd.<sup>13</sup> De richtlijn legt ook een speciaal vereiste op voor langs elektronische weg gesloten overeenkomsten die de consument een verplichting tot betaling opleggen.<sup>14</sup> In dergelijke situaties moet de handelaar de consument op een in het oog springende en duidelijke manier, onmiddellijk voordat zij hun bestelling plaatsen, ten minste op de hoogte brengen van:
  - 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;

---

<sup>12</sup> Artikel 7, lid 1, RL CR. [NL: artikel 6:230t, lid 1, BW]

<sup>13</sup> Maar van het omgekeerde is ook geen sprake. Je moet motiveren waarom het onvoldoende is dat de informatie alleen daar staat HvJ EU 24 februari 2022 zaak C-536/20 [ECLI:EU:C:2022:112](#) (*Tiketa*).

<sup>14</sup> Artikel 8, lid 2, RL CR. [NL: artikel 6:230v, lid 2, BW]

- 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 [op niet voor misverstand vatbare wijze] worden geïnformeerd over een eventuele betalingsverplichting. Zo niet dan is hij niet gebonden door de overeenkomst<sup>15</sup>. Dit betekent dat dit bij de knop die wordt gebruikt om de bestelling op de website of app-interface te plaatsen, duidelijk moet worden aangegeven. De desbetreffende aanduiding (etiket of '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 technieken voor communicatie op afstand die technische beperkingen opleggen aan de hoeveelheid informatie die aan de consument kan worden gepresenteerd, zoals telefoongesprekken, spraakgestuurde winkelhulpmiddelen, en SMS.<sup>16</sup> 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, RL CR 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 consumentenrechten vastgestelde informatieverplichtingen, met uitzondering van formele voorschriften voor overeenkomsten op afstand die worden gesloten door middel van telefoongesprekken. In het laatste geval kunnen de Lidstaten verlangen dat de handelaren het aanbod bevestigen aan de consument, die pas gebonden zal zijn wanneer hij het aanbod heeft ondertekend of een schriftelijke instemming heeft gestuurd<sup>17</sup>. De Lidstaten kunnen ook bepalen dat deze bevestiging op een duurzame drager moet worden gesteld.

In de [Databank consumentenrecht](#)<sup>18</sup> staat hoe de EU-landen de Richtlijn consumentenrechten hebben omgezet.

#### **Nederland**

De Nederlandse wetgever heeft gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Zie artikel 6:230v, lid 6, BW, 2e en 3e zin. Een duurovereenkomst voor een dienst of energie kan bij gesprek op initiatief van de handelaar niet per telefoon worden afgesloten. De consument moet de overeenkomst ondertekenen (in ieder geval moet deze 'schriftelijk aangegaan' worden). Dit geldt niet voor het verlengen of vernieuwen van bestaande overeenkomsten.]

Met de gewijzigde Richtlijn 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 zijn echter niet van toepassing wanneer de gegevens strikt noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst en de naleving van de

---

<sup>15</sup> Idem, tweede alinea. [NL: artikel 6:230v, lid 3, BW]

<sup>16</sup> Artikel 8, leden 4 en 5, RL CR. [NL: artikel 6:230v, leden 4 en 5, BW]

<sup>17</sup> Artikel 8, lid 6, RL CR. [NL: artikel 6:230v lid 6 2e en 3e zin]

<sup>18</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_consumer\\_law\\_database-591-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do).

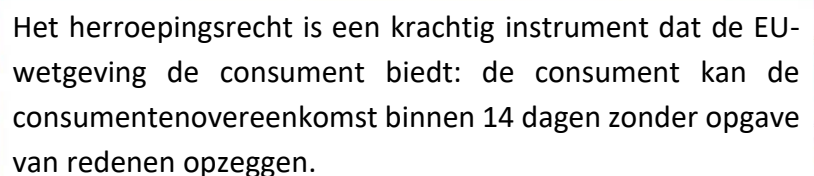
wettelijke voorschriften (bv. het e-mailadres waaraan de digitale inhoud moet worden geleverd of de registratie van de consument voor beveiligings- [in de richtlijn: veiligheids-] en identificatiedoelinden, wanneer dit specifiek in de toepasselijke wetgeving is vastgelegd).

## 2.2. Herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is een krachtig instrument dat de EU-wetgeving aan de consument biedt. Het biedt de consument de mogelijkheid om binnen 14 dagen na aflevering van de goederen [NL: zaken] de overeenkomst zonder opgave van redenen op te zeggen.<sup>19</sup> Bij diensten is de hoofdregel dat de consument binnen 14 dagen na de sluiting van de overeenkomst kan beslissen of hij de dienst al dan niet wenst te behouden.<sup>20</sup>

Voor digitale inhoud gelden twee verschillende herroepingsregelingen, afhankelijk van de wijze van levering. Digitale inhoud geleverd op een materiële drager volgt de regels voor goederen (bv. een DVD met een film of een videogame) - d.w.z. herroeping is mogelijk binnen 14 dagen na levering. Daarentegen bestaat er geen herroepingsrecht in geval van levering van digitale inhoud die online is gedownload, mits aan verschillende voorwaarden is voldaan: toestemming voor levering vóór het verstrijken van de herroepingstermijn, waarschuwing voor het verlies van het herroepingsrecht en bevestiging door de consument.<sup>21</sup>

- Krachtens artikel 9 RL CR [NL: artikel 6:230o lid 1 BW] geldt het herroepingsrecht zowel voor consumentenovereenkomsten die op afstand als voor consumentenovereenkomsten die buiten de verkooppunten worden gesloten.
- In artikel 11 RL CR [NL: artikel 230o, lid 3 t/m 5, BW] staat hoe consumenten hun herroepingsrecht kunnen uitoefenen.
- Artikel 12 RL CR [NL: artikelen 6:271 en 6:230g, lid 1, BW] gaat over de gevolgen van herroeping bij de uitoefening van het recht.
- In de artikelen 13 RL CR [NL: artikel 6:230r, lid 1 t/m 4, BW] en 14 [NL: artikel 6:230s BW] staan de verplichtingen bij herroeping van respectievelijk de handelaar en de consument.
- Artikel 15 RL CR [NL: artikelen 6:271 en 6: 230q, lid 2, BW] heeft betrekking op de gevolgen van de uitoefening van het herroepingsrecht voor aanvullende overeenkomsten.
- Ten slotte worden in artikel 10 RL CR [NL: artikel 6:230o, lid 2, BW] de gevolgen gespecificeerd die handelaren ondervinden wanneer zij nalaten de consument 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



Het herroepingsrecht is een krachtig instrument dat de EU-wetgeving de consument biedt: de consument kan de consumentenovereenkomst binnen 14 dagen zonder opgave van redenen opzeggen.

<sup>19</sup> Artikel 9, lid 2 onder a [NL: artikel 6:230o lid 1 onder a BW jo 230v lid 8 ]

<sup>20</sup> Artikel 9, lid 2 onder a RL CR [NL: artikel 6:230o lid 2 onder a BW]

<sup>21</sup> Artikel 16, onder m), RL CR. [NL: artikel 6:230p, onderdeel g, BW]

de waardevermindering van goederen, voorwaardelijke vrijstelling van de verplichting tot betaling voor ontvangen diensten en digitale online-inhoud).

Voor niet alle overeenkomsten op afstand/buiten de verkoopprijsruimte geldt echter een herroepingsrecht. Er zijn 13 uitzonderingen, bijvoorbeeld:

- goederen die op verzoek van de consument zijn gepersonaliseerd [of op aanwijzingen van de consument zijn gemaakt];
- 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;
- overeenkomsten gesloten op een openbare veiling, enz.

De volledige lijst van vrijstellingen is te vinden in [artikel 16 CR RL](#) [NL: artikel 6:230p BW].

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

Vanaf 28 mei 2022, de datum waarop de regels op grond van de Moderniseringsrichtlijn van toepassing moeten zijn, zullen de Lidstaten [op grond van artikel 9, lid 1bis, RL CR, de regelgevingskeuze hebben om de duur van de herroepingstermijn voor twee soorten buiten de verkoopprijsruimte gesloten overeenkomsten 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 consumenten vóór de sluiting van de overeenkomst te informeren over de duur van de herroepingstermijn<sup>22</sup>.

[NL: Dit artikel behoeft volgens de wetgever geen implementatie. Het betreft een «kan-bepaling».]

In de oorspronkelijke versie was de Richtlijn consumentenrechten, en bijgevolg het herroepingsrecht, alleen van toepassing op overeenkomsten waarbij de consument verplicht is een prijs te betalen. Op grond van het nieuwe artikel 3, lid 1bis, van de RL CR, dat bij de Moderniseringsrichtlijn is ingevoerd [NL: artikel 6:230h, lid 1, onderdeel b, BW], hebben consumenten ook een herroepingsrecht als zij digitale inhoud en/of digitale diensten niet verkrijgen tegen betaling, maar door persoonsgegevens

---

<sup>22</sup> Op 9 augustus 2022 is de gewijzigde informatie over de regelgevingskeuzen van de Lidstaten nog niet beschikbaar op de website van de Europese Commissie.

te verstrekken (tenzij deze gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst of de naleving van wettelijke voorschriften). In de richtlijn staan nu regels over de gevolgen van de intrekking van gegevens met daarbij specifieke verplichtingen voor zowel handelaren<sup>23</sup> als consumenten<sup>24</sup>.

Voorts schrijft de gewijzigde Richtlijn consumentenrechten voor dat de Lidstaten ervoor moeten zorgen dat inbreuken op de nationale bepalingen die ter uitvoering van de richtlijn zijn vastgesteld, op doeltreffende, evenredige en afschrikkende wijze worden gesanctioneerd. Krachtens artikel 24 [lid 3] RL CR [NL: artikel 2.15 Wet handhaving consumentenbescherming (ook van toepassing op AFM o.g.v. 3.4, lid 5, Whc) en in de boetebeleidsregel ACM 2014] zullen nationale autoriteiten die betrokken zijn bij een gecoördineerde actie<sup>25</sup> met betrekking tot grensoverschrijdende inbreuken die consumenten in verschillende Lidstaten treffen, bevoegd zijn om een boete op te leggen 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.

#### **Nederland**

In Nederland is ervoor gekozen in bepaalde gevallen hogere boetemaxima te hanteren. Daarbij is zoveel mogelijk aangesloten bij de al bestaande systematiek van de Whc. Het volgende geldt nu ook bij gecoördineerde acties:

- Het boetemaximum wordt verdubbeld in geval van recidive.
- Als de boete wordt opgelegd vanwege een oneerlijke handelspraktijk (dus bij RL OHP) als bedoeld in de artikelen 6:193g of 6:193i BW (de zwarte lijst) dan is de maximumboete 10% van de jaaromzet van de handelaar.

*Kamerstukken II 2021/22, 35 940 (MvT), p. 12-13.*

### **2.3. Consumentenrechten en garanties**

De Richtlijn verkoop goederen<sup>26</sup> (*Sales of Goods Directive*, hierna "SGD" genoemd) en de Richtlijn levering digitale inhoud<sup>27</sup> (*Digital Content Directive*, hierna "DCD" genoemd) zijn twee belangrijke beschermingsinstrumenten voor EU-consumenten, aangezien zij een verplichte conformiteitsgarantie invoeren voor goederen en voor digitale inhoud en diensten.

---

<sup>23</sup> Nieuw lid 4 t/m 8 in artikel 13 RL CR. [NL: artikel 6:230r lid 5, 6 en 7 BW]

<sup>24</sup> Nieuw lid 2bis in artikel 14 RL CR. [NL: artikel 6:230s lid 7 BW]

<sup>25</sup> Zie Verordening (EU) 2017/2394 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

<sup>26</sup> 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.

<sup>27</sup> 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.



De DCD heeft betrekking op het aanbod 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 diensten zijn die de creatie, verwerking of opslag van gegevens in digitale vorm mogelijk maken (bv. cloud-opslag), of diensten die het delen van en de interactie met dergelijke gegevens mogelijk maken (bv. Facebook, YouTube, enz.). [NB streamingdiensten zijn digitale diensten.] De richtlijn is van

toepassing ongeacht de drager die wordt gebruikt voor de transmissie van of de toegang tot de digitale inhoud of de 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 uitgesloten<sup>28</sup>.

De SGD betreft alle overeenkomsten voor de verkoop van goederen, ongeacht of deze worden gesloten door fysieke aanwezigheid (in winkels), online, of via andere middelen van verkoop op afstand. Goederen met een digitale component (bv. een slimme wasmachine of een slim horloge) vallen onder de SGD.

Volgens de SGD<sup>29</sup> is de verkoper aansprakelijk jegens de consument voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat op het tijdstip waarop de goederen worden geleverd, en dat zich binnen twee jaar na dat tijdstip manifesteert:

- Krachtens de richtlijn<sup>30</sup> is de verkoper automatisch verantwoordelijk voor gebreken die zich tijdens het eerste jaar voordoen.
- 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.

De SGD is ook van toepassing op goederen met voorgeïnstalleerde software (bv. een smartphone) en goederen die verbonden zijn met een digitale dienst (bv. Internet of Things producten), 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 hebben voor vooraf geïnstalleerde software, als een beveiligingspatch niet wordt geleverd of als (andere) 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 DCD vallen.

#### **Op nationaal niveau**

##### Conformiteitstermijn - optie

<sup>28</sup> Artikel 3, lid 5, onder b), DCD. [NL: artikel 7:50ab, lid 3, onder b, BW]

<sup>29</sup> Artikel 10, lid 1, SGD. [NL: Implementatie was niet nodig. Dit was al geregeld in artikel 7:21 lid 1 BW. Dat gold ook voor zaken met digitale elementen.]

<sup>30</sup> Artikel 11, lid 1, SGD. [NL: artikel 7:18a, lid 2, BW]

De Lidstaten hadden bij de implementatie van de richtlijn ruimte voor invulling van de wettelijke garantietermijn.

### **Nederland**

Volgens de SGD<sup>31</sup> is de verkoper aansprakelijk jegens de consument voor elk gebrek aan overeenstemming dat bestaat op het tijdstip waarop de goederen worden geleverd, en dat zich manifesteert binnen de termijn waarvan de consument mag verwachten dat het product het zonder gebreken blijft doen.

“De verwachte levensduur van het product geldt hierbij als uitgangspunt. Deze conformiteitseis heeft een open karakter, in die zin dat de invulling ervan afhangt van de specifieke omstandigheden. Zo mag een consument een langere levensduur verwachten van een dure wasmachine, een auto of een smart TV dan van een goedkoop tosti-ijzer, computerkabeltje of app.”

*Kamerstukken II 2020/21, 35 734, nr. 3, p. 6.*

### Omkering van de bewijslast - optie

De Lidstaten konden bij de implementatie van de richtlijn ervoor kiezen de termijn van de omkering van de bewijslast te verlengen tot twee jaar<sup>32</sup>. Als gevolg daarvan kunnen de Lidstaten de richtlijnen verschillend hebben omgezet. Er komt een overzicht over de manier waarop elke lidstaat de regels heeft geïmplementeerd op de website van de Europese Commissie te staan<sup>33</sup>.

### **Nederland**

De Nederlandse wetgever heeft hier niet voor gekozen. Het kabinet gaf in de Memorie van Toelichting aan te hechten aan een uniforme termijn voor de omkering van de bewijslast voor goederen en voor digitale inhoud en digitale diensten. Dit biedt zekerheid en duidelijkheid in de praktijk, zowel voor consumenten als voor handelaren. De DCD schrijft ook een termijn van één jaar voor, maar biedt niet dezelfde mogelijkheid om af te wijken. Een verlenging van de omkering van bewijslast leidt tot extra verplichtingen voor verkopers. Om een balans te treffen tussen de bescherming van de positie van de consument enerzijds en de verplichtingen voor verkopers anderzijds, is het niet proportioneel om de termijn uit te breiden naar twee jaar.

*Kamerstukken II 2020/21, 35 734, nr. 3, p. 8.*

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

- Krachtens artikel 12, lid 2, DCD [NL: artikel 7:50af, lid 3, onderdeel b, BW] rust de bewijslast met betrekking tot de vraag of de geleverde digitale inhoud of digitale dienst conform was op het tijdstip van levering, op de handelaar, indien de consumentenovereenkomst voorziet in één enkele leveringshandeling (bv. het downloaden van een liedje) of in een reeks afzonderlijke

---

<sup>31</sup> Artikel 10, lid 1, SGD. [NL: Implementatie was niet nodig. Dit was al geregeld in artikel 7:21 lid 1 BW. Dat gold ook voor zaken met digitale elementen.]

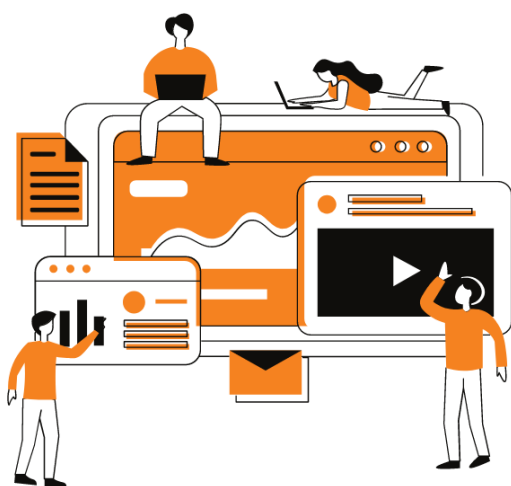
<sup>32</sup> Artikel 11, lid 2, SGD. [NL: Volgens de wetgever behoefde dit lid geen implementatie. Het betreft een «kan-bepaling»: in plaats van een termijn van één jaar kunnen lidstaten een termijn van twee jaar invoeren. De wetgever zag geen aanleiding voor het invoeren van een langere termijn, zie paragrafen 3.2.2 en 7 van de MvT (*Kamerstukken II 2020/21, 35 734, nr. 3*).]

<sup>33</sup> Op 9 augustus 2022 is de gewijzigde informatie over de volledige omzetting door de lidstaten nog niet beschikbaar op de website van de Europese Commissie.

leveringshandelingen, 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.

- Krachtens artikel 12, lid 3, DCD [NL: artikel 7:50af, lid 3, onderdeel b, BW] rust 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, wanneer de consumentenovereenkomst voorziet in doorlopende levering gedurende een bepaalde periode (bv. Videostreamingdienst op abonnement).
- De bewijslast kan bij de consument worden gelegd indien 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.<sup>34</sup>

Om te bepalen of een product of een digitale dienst of inhoud al dan niet in overeenstemming is met de vereisten, hebben de SGD en de DCD een aantal objectieve en subjectieve criteria ingevoerd. Objectieve criteria zijn bijvoorbeeld dat de digitale inhoud, de dienst(en) en de goederen moeten worden geleverd met alle accessoires en instructies die de consument redelijkerwijs mag verwachten. Handelaren die met consumenten overeenkomen een digitale inhoud of digitale diensten te leveren [NL: ook verkopers van zaken met digitale elementen], zorgen er ook voor 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. Anderzijds zijn subjectieve criteria bijvoorbeeld dat de goederen, de digitale inhoud of de dienst(en) de beschrijving, hoeveelheid en kwaliteit hebben en de functionaliteit, compatibiliteit, interoperabiliteit en andere kenmerken bezitten, zoals vereist door de overeenkomst.



**Zowel objectieve als subjectieve criteria moeten op voet van gelijkheid in aanmerking worden genomen.**

Voor digitale inhoud en dienst(en) worden de subjectieve en objectieve vereisten voor conformiteit respectievelijk in artikel 7 en artikel 8 DCD [NL: artikel 7:50ae, lid 1, respectievelijk 7:50ae, leden 2 t/m 6, en 7:50ad BW] gedefinieerd, terwijl artikel 9 [NL: artikel 7:50af, lid 1, BW] 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

---

<sup>34</sup> Artikel 12, leden 4 en 5, DCD. [NL: artikel 7:50af, leden 4 en 5, BW]



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 SGD [NL: artikel 7:18, lid 2 t/m 6, respectievelijk 7:18a, lid 1, BW]. Net als in de DCD zijn in artikel 8 SGD [NL: artikel 7:18a, lid 1, BW] aanvullende voorschriften opgenomen inzake het gebrek aan overeenstemming ten gevolge van een verkeerde installatie.

In tegenstelling tot de Garantierichtlijn [ook wel: Richtlijn consumentenkoop]<sup>35</sup> uit 1999 zijn zowel de SGD als de DCD gebaseerd op het beginsel van "maximale harmonisatie"<sup>36</sup>, wat betekent dat de Lidstaten niet van de voorschriften mogen afwijken, tenzij in de richtlijnen anders is bepaald. De 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 toegepast<sup>37</sup>. Als gevolg daarvan kunnen de Lidstaten sommige bepalingen van het SGD en de DCD verschillend hebben omgezet.

De website van de EC geeft een snel en volledig overzicht van de situatie<sup>38</sup> per lidstaat met betrekking tot de wettelijke garantieperiode. Ook wordt de nationale uitvoering<sup>39</sup> van elk van de Lidstaten gepresenteerd.

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

- Dekking van alle door handelaren [NL: bij implementatie SGD gedefinieerd als 'verkopers'] verkochte nieuwe en tweedehandsgoederen door een wettelijke conformiteitsgarantie van twee jaar, zoals bepaald in artikel 10 SGD [NL: artikel 10, lid 1, SGD behoefde geen implementatie. Artikel 7:21, lid 1, BW gold al voor zaken met digitale elementen. Een verjaringstermijn als bedoeld in artikel 10, lid 2, SGD stond al in artikel 7:23, lid 2, BW].
- 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 DCD [NL: artikel 7:50ah respectievelijk 7:50ai lid 1 t/m 6 BW] en artikel 13 SGD [NL: Behoefde geen implementatie. Dit was al geregeld in artikel 7:21 en 7:22 BW], om het product in overeenstemming te brengen met de vereisten op grond van de richtlijn, verzoeken om herstel of vervanging en, indien dit onmogelijk of buiten verhouding is, om een prijsvermindering of om ontbinding van de overeenkomst.

---

<sup>35</sup> 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.

<sup>36</sup> Artikel 4 SGD en artikel 4 DCD. [NL: Behoefte geen implementatie, betreft het niveau van harmonisatie.]

<sup>37</sup> Zo kunnen de Lidstaten op grond van artikel 11, lid 2, SGD een omkering van de bewijslast handhaven of invoeren die langer is dan de in de richtlijn vastgestelde periode van één jaar. [NL: Volgens de wetgever behoeft dit artikel geen implementatie. Het betreft een kan-bepaling: in plaats van een termijn van één jaar kunnen Lidstaten een termijn van twee jaar invoeren. De wetgever zag geen aanleiding voor het invoeren van een langere termijn.]

<sup>38</sup> Op 20 oktober 2022 is de gewijzigde informatie over de volledige omzetting door de Lidstaten nog niet beschikbaar op de website van de Europese Commissie.

<sup>39</sup> Op 20 oktober 2022 is de gewijzigde informatie over de volledige omzetting door de Lidstaten nog niet beschikbaar op de website van de Europese Commissie.

- Reparatie of vervanging is gratis ['kosteloos', zie ook artikel 2, onder 14, SGD, NL: Behoeft geen implementatie. Is al geregeld in artikel 7:21 lid 2 BW.] voor de consument op grond van artikel 14, lid 1, [aanhef en onder a,] SGD [NL: Behoeft geen implementatie. Is al geregeld in artikel 7:21 lid 2 BW.] evenals het in overeenstemming brengen van digitale inhoud/dienst met artikel 14, lid 2, DCD [conform laten maken tenzij..., NL: artikel 7:50ai lid 2 BW], voor de consument op grond van artikel 14, lid 3, DCD [NL: artikel 7:50ai lid 3 BW].
- De DCD<sup>40</sup> 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 SGD<sup>41</sup> 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 gebruikte goederen kunnen beperken. De in het contract overeengekomen duur mag echter in geen geval korter zijn dan één jaar.
- De DCD voorziet in geharmoniseerde rechtsmiddelen<sup>42</sup>, indien handelaren nalaten een digitale inhoud of digitale dienst te leveren. Zij voorziet ook in geharmoniseerde voorschriften indien digitale inhoud of diensten door handelaren worden gewijzigd<sup>43</sup>
- De DCD<sup>44</sup> 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 SGD<sup>45</sup> voert aanvullende regels in voor commerciële garantie, 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 deze niet conform zijn of niet aan andere vereisten voldoen. Bovendien introduceert de richtlijn een speciaal type commerciële garantie: de commerciële garantie over de duurzaamheid. Indien een producent de consument een commerciële duurzaamheidsgarantie biedt, is hij gedurende de gehele periode van de commerciële duurzaamheidsgarantie rechtstreeks jegens de consument aansprakelijk voor reparatie of vervanging onder de in artikel 14 SGD [NL: artikel 7:21 leden 2, 3, 7 en 8, BW] vastgestelde voorwaarden.
- De commerciële garantie kan worden verstrekt door de verkoper of door een andere partij, zoals de fabrikant. Het is juridisch bindend<sup>46</sup> voor de verstrekker, maar de rechten die daaruit voortvloeien, worden contractueel vastgelegd en zullen dus verschillen van handelaar tot handelaar of zelfs voor verschillende goederen die door dezelfde handelaar worden aangeboden. Bovendien zullen de voorwaarden die zijn vastgelegd in de bijbehorende reclame die beschikbaar

---

<sup>40</sup> Artikel 16 t/m 18 DCD. [NL: artikel 7:50aj, 7:50ao, 7:50ak BW]

<sup>41</sup> Artikel 10, lid 6, SGD. [NL: Dit lid behoeft volgens de wetgever geen implementatie. Het betreft een kan-bepaling. Het was in RL 99/44 eveneens een kan-bepaling. Er is geen aanleiding voor beleidsaanpassing. Voor tweedehandsgoederen zou een kortere non-conformiteitstermijn kunnen gelden. Gelet op het Nederlandse open systeem is het niet nodig om dat te regelen.]

<sup>42</sup> Artikel 13 DCD. [NL: artikel 7:50ah BW]

<sup>43</sup> Artikel 19 DCD. [NL: artikel 7:50al BW]

<sup>44</sup> Artikel 3, lid 1, DCD. [NL: artikel 7:50ab lid 1, BW]

<sup>45</sup> Artikel 17 SGD. [NL: artikel 7:6a BW ]

<sup>46</sup> Artikel 17, lid 1, SGD. [NL: artikel 7:6a leden 1, 2 en 5 BW]

is op het tijdstip van of voor het sluiten van het contract, eveneens deel uitmaken 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
- Remedies
  - 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 is 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<sup>47</sup> ("RL OHP") een richtlijn voor maximale harmonisatie is, hanteren de lidstaten dezelfde normen inzake consumentenbescherming tegen oneerlijke handelspraktijken. In de praktijk betekent dit dat de regels in de hele EU gelijk moeten zijn. Ter bescherming van de economische belangen van de consument biedt de richtlijn de lidstaten evenwel de mogelijkheid strengere eisen te stellen 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 consument 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 van producten aan consumenten<sup>48</sup>.

- De richtlijn verbiedt misleidende handelspraktijken. Deze laatste bestaan uit misleidende handelingen (artikel 6 RL OHP, [NL: artikel 6:193c BW]) en misleidende omissies (artikel 7 RL OHP, [NL: artikelen 6:193d, 6:193e, en 6:193f BW])

---

<sup>47</sup> 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”).

<sup>48</sup> Nieuwe leden 5 en 6 in artikel 3 RL OHP. [NL: artikel 3 leden 5 en 6 RL OHP behoeven geen implementatie. Lid 5 betreft een kanbepaling die lidstaten de ruimte geeft om aanvullende bepalingen vast te stellen ter bescherming van de consumenten m.b.t. agressieve of misleidende marketing- of verkooppraktijken in het kader van ongevraagde bezoeken door een handelaar bij de consument thuis of verkoopexcursies. Hiervan wordt geen gebruik gemaakt. Lid 6 betreft een verplichting voor de lidstaten om de EC onverwijld in kennis te stellen van maatregelen die vastgesteld zijn op grond van artikel 3 lid 5 en een verplichting voor de EC om deze informatie aan consumenten en handelaren ter beschikking te stellen op een speciaal daarvoor gecreëerde website.]

- De richtlijn verbiedt ook zogenaamde agressieve handelspraktijken. Dergelijke agressieve praktijken worden omschreven in artikel 8 en artikel 9 RL OHP [NL: artikel 6:193h lid 1 en 2 BW].
- Er staan 31 praktijken op de zwarte lijst, waaronder zowel online- als offlinehandelspraktijken, die een negatief effect kunnen hebben op de vrije en volledig geïnformeerde economische beslissing van een consument - bijlage 1 RL OHP. 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 onder alle omstandigheden oneerlijk, zodat een beoordeling van geval tot geval niet nodig is. In het Burgerlijk Wetboek is de zogenoemde zwarte lijst verdeeld over twee artikelen. De misleidende zwarte lijst praktijken staan in artikel 6:193g BW en de agressieve zwarte lijst praktijken in artikel 6:193i BW.

De RL OHP is ook gewijzigd bij de "Moderniseringsrichtlijn". Met ingang van 28 mei 2022 is bijlage I van de richtlijn, die de lijst bevat van handelspraktijken die onder alle omstandigheden als oneerlijk moeten worden beschouwd (de zwarte lijst), uitgebreid met 4 nieuwe verboden praktijken, namelijk

- het verschaffen van zoekresultaten in reactie op een online zoekopdracht van een consument zonder duidelijk aan te geven dat het een betaalde reclame betreft of er een betaling is gedaan die specifiek was bedoeld om een hogere rangschikking voor producten te verkrijgen;<sup>49</sup>
- het doorverkopen van tickets aan consumenten indien de handelaar deze heeft verkregen door gebruik te maken van elektronische middelen, bedoeld om ingestelde limieten over het aantal tickets dat een persoon mag kopen of andere regels die van toepassing zijn op de aankoop van tickets, te omzeilen;<sup>50</sup>
- beweren dat beoordelingen van producten zijn ingediend door consumenten die het product daadwerkelijk hebben gebruikt of aangekocht, zonder dat de handelaar redelijke en proportionele stappen heeft genomen om na te gaan of deze beoordelingen daadwerkelijk afkomstig zijn van dergelijke consumenten<sup>51</sup>
- het plaatsen of doen plaatsen van valse beoordelingen of aanbevelingen van consumenten of op misleidende wijze voorstellen van consumentenbeoordelingen of sociale media-aanbevelingen, teneinde producten te promoten.<sup>52</sup>

Handelaren zullen ook de volgende informatie moeten verstrekken die als essentieel voor de consument wordt beschouwd<sup>53</sup>:

- Voor producten die op onlinemarktplaatsen worden aangeboden, of de derde die de producten aanbiedt al dan niet een handelaar is, op basis van de verklaring van die derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats. Als de online marktplaats aanbieder nalaat om informatie te verstrekken over de identiteit van de werkelijke handelaar en zo de indruk wekt dat de

---

<sup>49</sup> Bijlage 1, punt 11 bis RL OHP (nieuw). [NL: artikel 6:193g, onderdeel x, BW]

<sup>50</sup> Bijlage 1, punt 23 bis RL OHP (nieuw). [NL: artikel 6:193g, onderdeel y, BW]

<sup>51</sup> Bijlage 1, punt 23 ter RL OHP (nieuw). [NL: artikel 6:193g, onderdeel z, BW]

<sup>52</sup> Bijlage 1, punt 23 quater RL OHP (nieuw). [NL: artikel 6:193g, onderdeel aa, BW]

<sup>53</sup> Nieuwe artikelen 7, lid 4, onder f), lid 4 bis, en 7, lid 6, RL OHP. [NL: artikel 6:193e, lid 1, onderdeel f, lid 2 en lid 3, BW]

onlinemarktplaatsaanbieder de werkelijke handelaar is, kan dit ertoe leiden dat de onlinemarktplaatsaanbieder aansprakelijk is voor de verplichtingen van de handelaar.

- Als handelaren toegang verlenen tot beoordelingen van consumenten van producten, moeten zij informatie verstrekken over de vraag of en zo ja, 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 die zij nemen om de authenticiteit van de beoordeling te garanderen als meer in het algemeen over de manier waarop de beoordelingen worden verwerkt. Dit omvat uitleg over de manier waarop de presentatie van beoordelingen wordt beïnvloed door gesponsorde beoordelingen of door contractuele relaties tussen de handelaar die de beoordelingen publiceert (met name een platformaanbieder) en de beoordeelde handelaren die op het platform worden gehost, alsmede informatie over de vraag of alle beoordelingen worden gepubliceerd, hoe die worden verkregen en hoe de gemiddelde beoordelingsscores worden berekend. Deze informatie moet duidelijk en begrijpelijk zijn en beschikbaar worden gesteld "indien een handelaar toegang biedt tot consumentenbeoordelingen van producten", (mogelijk doordat de informatie beschikbaar wordt gesteld via dezelfde webpagina waar de beoordelingen ter raadpleging worden gepubliceerd, onder meer via duidelijk geïdentificeerde en goed zichtbare hyperlinks).
- Indien handelaren consumenten de mogelijkheid bieden om via trefwoorden of andere invoer 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 dus alleen voor handelaren die consumenten in staat stellen te zoeken naar producten die door (ook) andere handelaren (derden) of door consumenten worden aangeboden, zoals onlinemarktplaatsen en vergelijkingsinstrumenten. Dit vereiste geldt niet voor handelaren die consumenten de mogelijkheid bieden alleen te zoeken binnen uitsluitend hun eigen productaanbod. De informatieplicht geldt ook niet voor "online zoekmachines".<sup>54</sup>

De gewijzigde RL OHP<sup>55</sup> verbiedt ook expliciet 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 wezenlijk andere samenstellingen of kenmerken heeft (de zogenaamde "dubbele kwaliteit"), tenzij dit gerechtvaardigd wordt door legitieme en objectieve factoren (bv. het gebruik van lokale of seizoensgebonden ingrediënten, de vrijwillige strategie van de handelaar om gezonder voedsel te promoten, of nationale voorschriften inzake de samenstelling van producten, zie ov. 53 Moderniseringsrichtlijn).

Ook zijn nieuwe regels ingevoerd voor "verkoop aan de deur" (colportage) en commerciële excursies (verkoopreisjes). Op grond van de nieuwe bepalingen hebben de lidstaten regelgevingsopties om verdergaande nationale maatregelen in te voeren, zoals strengere regels inzake het

---

<sup>54</sup> Zoals gedefinieerd in Verordening (EU) 2019/1150 ter bevordering van eerlijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van online bemiddelingsdiensten.

<sup>55</sup> Nieuw artikel 6, lid 2, onder c, RL OHP. [NL: artikel 6:193c lid 2, onderdeel c, BW]

herroepingsrecht, om zo hun consumenten bij dit soort verkopen beter te beschermen (zie punt 2.2 hierboven). De Nederlandse wetgever heeft geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. ACM had de wetgever had gevraagd de bewijsmogelijkheden bij colportage eenvoudiger te maken maar de wetgever vond dat vooralsnog niet nodig (zie *Kamerstukken II 2021/22*, 35 940, nr. 3 (MvT), p. 22).

Op grond van de gewijzigde RL OHP is ook<sup>56</sup> een uitdrukkelijke verplichting voor de lidstaten ingevoerd om te voorzien in evenredige en doeltreffende individuele rechtsmiddelen voor slachtoffers van oneerlijke handelspraktijken, die niet in de oorspronkelijke versie van de richtlijn was opgenomen. Deze rechtsmiddelen moeten, afhankelijk van de omstandigheden van het geval, het volgende omvatten:

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

Volgens de Nederlandse wetgever zijn in de Nederlandse wet deze rechtsmiddelen al geregeld (zie noot 55).

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 nationale bepalingen die uit hoofde van de RL OHP zijn vastgesteld, op doeltreffende, evenredige en afschrikkende wijze worden bestraft. Krachtens artikel 13 [lid 3] van de gewijzigde RL OHP [NL: Artikel 2.15 Whc (ook van toepassing op AFM op grond van artikel 3.4, lid 5, Whc) en in de Boetebeleidsregel ACM 2014] kunnen de nationale autoriteiten die betrokken zijn bij een gecoördineerde actie<sup>57</sup> met betrekking tot grensoverschrijdende inbreuken die consumenten in verschillende EU-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.

## 2.5. Oneerlijke contractvoorwaarden

De [Richtlijn oneerlijke bedingen \("RL OB"\)](#)<sup>58</sup> 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

---

<sup>56</sup> Nieuw artikel 11bis RL OHP. [NL: Behoeft geen implementatie. Dit is reeds afdoende geregeld. Indien de consument schade leidt door een oneerlijke handelspraktijk kan de handelaar worden aangesproken uit onrechtmatige daad (art. 6:193j lid 2 BW en art. 6:162 BW). De consument kan de overeenkomst ook vernietigen (art. 6:193j lid 3 BW). Voor zover sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, kan de overeenkomst geheel of gedeeltelijk worden ontbonden (art. 6:265 en 6:270 BW). Prijsvermindering kan worden aangemerkt als een vorm van gedeeltelijke ontbinding. Art. 7:22 lid 1 onderdeel b BW regelt de prijsvermindering indien sprake is van een consumentenkoop. Zie *Kamerstukken II 2021/22*, 35 940, nr. 3 (MvT), p. 53].]

<sup>57</sup> Zie Verordening (EU) 2017/2394 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

<sup>58</sup> Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.

consument aanzienlijk verstoren - (artikel 3 RL OB [NL: vgl. artikel 6:233, aanhef en onder a, BW]). Het gaat dus om oneerlijke bedingen in algemene voorwaarden.

- De bijlage bij de RL OB bevat een indicatieve en niet-uitputtende lijst van bedingen die als oneerlijk kunnen worden beschouwd (de zogenoemde 'blauwe lijst'). Contractvoorwaarden die aan consumenten worden aangeboden, moeten steeds duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld. Ze moeten dat zowel qua vorm als inhoud zijn. Ze moeten dus onder andere leesbaar zijn. In geval van twijfel over de interpretatie van de voorwaarde, geldt de voor de consument gunstigste interpretatie (artikel 5 RL OB) [NL: vgl. artikel 6:238, lid 2, BW].
- De eerlijkheidsvereisten van de RL OB zijn niet van toepassing op de bedingen in de overeenkomst die betrekking hebben op het eigenlijke voorwerp van de consumentenovereenkomst (de kern van de prestaties) en op de toereikendheid van de daarin bedongen prijs en vergoeding, tenzij deze bedingen niet in duidelijke en begrijpelijke taal zijn gesteld (artikel 4, lid 2 RL OB [NL: artikel 6:231, onder a, BW]).
- Bedingen in overeenkomsten die als oneerlijk worden beschouwd, zijn niet bindend voor de consument, in lijn met de regeling daarvan in de nationale wetgeving, en kunnen dus geen gevolgen hebben voor de consument. De overeenkomst blijft bindend indien die zonder de oneerlijke bedingen kan voortbestaan (artikel 6 RL OB).

De RL OB staat de lidstaten toe strengere nationale bepalingen aan te nemen of te handhaven om een hoger niveau van consumentenbescherming te waarborgen (artikel 8 RL OB). Het zou kunnen gaan om de invoering van een zogenaamde "zwarte lijst" van oneerlijke bedingen in overeenkomsten (zoals in Frankrijk en Nederland, zie artikel 6:236 BW), een grijze lijst (zoals in Nederland, zie artikel 6:237 BW) of om de uitbreiding van de toepassing van de RL OB-regels tot overeenkomsten waarover individueel tussen de consument en de handelaar is onderhandeld.

#### **Op nationaal niveau**

Op Eur-lex staat [een overzicht](#) (EN) van de manier waarop elke Lidstaat de richtlijn oneerlijke bedingen heeft geïmplementeerd.

#### **Nederland**

In bovengenoemd overzicht staat bij de omzetting in Nederland een verwijzing naar het *Staatsblad* 1991, 600. De tekst van het Staatsblad staat niet in de link maar is wel [hier](#) te vinden. Daarin staat een verouderde situatie.

De RL OB is geïmplementeerd in Boek 6 (Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht), Titel 5 (Overeenkomsten in het algemeen), Afdeling 3 (Algemene voorwaarden). De huidige regeling is [hier](#) te vinden. De ACM ziet toe op de naleving van deze regels op grond van artikel 8.3 Whc.

Een voorbeeld van een nationale kop is de Wet van Dam. Op grond van de Wet Van Dam zijn de bepalingen in artikel [6:237](#) onder k en l BW gewijzigd. Aan het artikel wordt een nieuwe bepaling toegevoegd: artikel [6:237](#) onder o BW. De bepalingen op de grijze lijst van artikel [6:237](#) BW worden vermoed onredelijk bezwarend te zijn. Tegenbewijs tegen dit vermoeden is mogelijk.

**Artikel 6:237, onder k, BW:** Een beding dat voorziet in verlenging van overeenkomsten voor een periode van langer dan een jaar zonder dat de wederpartij maandelijks op kan zeggen, wordt vermoedelijk onredelijk bezwarend is. Door een koppeling met artikel 6:236 sub j BW zijn dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften van de bepaling uitgezonderd.

**Artikel 6:237, onder l, BW:** Een beding dat de wederpartij aan een langere opzegtermijn bindt dan de termijn waarop de gebruiker de overeenkomst kan opzeggen, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn.

**Artikel 6:237, onder o, BW:** Een beding dat voorziet in een opzegtermijn van langer dan één maand, vermoed worden onredelijk bezwarend te zijn. De bedingen die vallen binnen de reikwijdte van artikel 6:236, onder j, p en q, BW, zijn van de werking van artikel 6:237, onder o, BW uitgezonderd.

De RL OB is ook gewijzigd door de Moderniseringsrichtlijn.

Net als de gewijzigde Richtlijn oneerlijke handelspraktijken zal ook de gewijzigde Richtlijn oneerlijke bedingen de nationale autoriteiten de bevoegdheid geven om doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties op te leggen. De lidstaten kunnen deze sancties beperken tot situaties waarin bedingen in overeenkomsten door de nationale wetgeving onder alle omstandigheden uitdrukkelijk als oneerlijk worden aangemerkt of waarin de handelaar bedingen in overeenkomsten blijft gebruiken die bij een definitieve beslissing van de bevoegde rechterlijke of administratieve instantie als oneerlijk zijn aangemerkt (artikel 8 ter, lid 2, gewijzigde RL OB) [NL: Volgens de Nederlandse wetgever was implementatie niet nodig. Het betreft een kan-bepaling, waarmee lidstaten kunnen besluiten alleen bij bedingen die in alle omstandigheden worden aangemerkt als oneerlijk, sancties op te leggen. Hiervan is geen gebruik gemaakt, omdat dit een achteruitgang in consumentenbescherming zou betekenen. Op grond van de Whc kan ACM al optreden bij elk beding dat vernietigbaar is volgens afdeling 3 van titel 5 van boek 6 BW (waarin richtlijn 93/13/EEG geïmplementeerd is). De AFM kan op grond van Whc optreden indien het een financiële dienst of activiteit betreft. (zie *Kamerstukken II 2021/22, 35 940, nr. 3 (MvT), p. 48*)]. Wanneer de nationale autoriteiten in het kader van een gecoördineerde actie<sup>59</sup> 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, RL OB) [NL: Artikel 2.15, Whc (ook van toepassing op AFM op grond van artikel 3.4, vijfde lid, Whc) en in de Boetebeleidsregel ACM 2014 (zie *Kamerstukken II 2021/22, 35 940, nr. 3 (MvT), p. 49*)], of tot 2 miljoen euro wanneer geen informatie over de omzet beschikbaar is (artikel 8 ter, lid 5, RL OB) [Artikel 2.15 Whc (ook van toepassing op AFM op grond van artikel 3.4, vijfde lid, Whc) en in de boetebeleidsregel ACM 2014, (zie *Kamerstukken II 2021/22, 35 940, nr. 3 (MvT), p. 49*)]. Het staat de lidstaten vrij hogere maximumboetes te handhaven of in te voeren.

---

<sup>59</sup> Krachtens Verordening (EU) 2017/2394 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.



### 3. ENKELE 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 gerechten blijkt echter dat veel handelaren hun verplichtingen inzake het verstrekken van precontractuele informatie aan consumenten niet nakomen<sup>60</sup>.

#### 3.2. Het herroepingsrecht

Dit recht geeft een consument de mogelijkheid om op afstand en buiten de verkooppriimte aangeschafte goederen en diensten te testen en te keuren. De consument kan bijvoorbeeld een online gesloten overeenkomst herroepen binnen 14 dagen na ontvangst van het goed of de sluiting van de dienstenovereenkomst. Het is het consumentenrecht dat bij de EU-burgers het meest bekend is<sup>61</sup> en 95 % van de kopers in de EU vindt het belangrijk<sup>62</sup>.

Dit herroepingsrecht is ingevoerd bij de Richtlijn consumentenrechten<sup>63</sup> om een tegenwicht te bieden aan de situatie van consumenten die online kopen, aangezien zij niet de mogelijkheid hebben om de producten te onderzoeken zoals zij dat in een fysieke winkel zouden kunnen.

Hoewel dit recht bekend en eenvoudig is, stuiten de consumenten in de praktijk op tal van obstakels bij het uitoefenen van het recht. Enkele voorbeelden:

- Sommige handelaren weigeren deze regels toe te passen.
- Sommige handelaren weigeren consumenten hun geld terug te betalen als zij dit recht willen uitoefenen.
- Consumenten krijgen soms slechts een deel terugbetaald, waarbij sommige handelaren onder het voorwendsel aanvoeren dat de consument het product verkeerd heeft gebruikt, zonder enig bewijs (zoals een foto van de gebruiksporen) te leveren.
- Sommige handelaren beweren ten onrechte dat zij het door de consument geretourneerde product niet hebben ontvangen.
- Sommige handelaren weigeren de consument terug te betalen via hetzelfde door de consument gebruikte betaalmiddel, maar geven in plaats daarvan waardebonnen.

---

<sup>60</sup> Bijeen [grootschalige controle](#) gecoördineerd door de Europese Commissie ("sweep") in 2015 werden dat bij de 743 gecontroleerde websites in 436 gevallen (63%) onregelmatigheden werden geconstateerd. Zie [\(https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps\\_en\)](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/sweeps_en). (EN)

<sup>61</sup> Europese Commissie, 'Consumer Conditions Scoreboard. Consumers at home in the Single Market. Edition 2017'. Zie: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf). (EN)

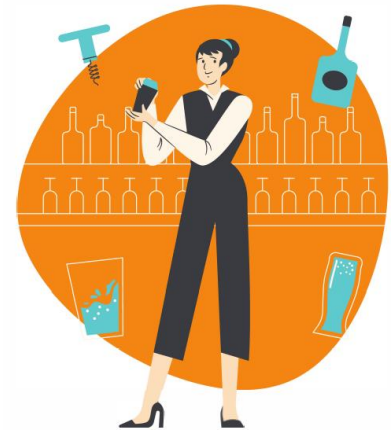
<sup>62</sup> Onderzoek over de toepassing van de Richtlijn consumentenrechten (2017), 160.

<sup>63</sup> Artikel 9 RL CR. [NL: artikel 6:230o BW]

### 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 "*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 uitgever van de garantie, dus de verkoper of de fabrikant, zijn vastgesteld. Deze twee soorten garanties leiden tot talrijke geschillen voor Europese consumenten:



Bij de consument bestaat er veel verwarring over de wettelijke conformiteitsgarantie en de commerciële garanties. In de praktijk informeren handelaren de consumenten heel vaak niet over de wettelijke conformiteitsgarantie, hoewel dit een verplichting is, maar verwijzen zij alleen naar hun commerciële garanties (zie bijv. de zaak uit 2011 van de Italiaanse consumentenbeschermings- en mededingingsautoriteit AGCM tegen Apple over Apple's commerciële garantie van 1 jaar terwijl EU-consumenten (in ieder geval) 2 jaar wettelijke garantie hebben. Consumentenbonden in 11 Lidstaten hebben hierna andere Europese consumentenautoriteiten opgeroepen ook actie te ondernemen tegen Apple. De autoriteiten uit andere lidstaten hebben echter vervolgens geen boetes of lasten onder dwangsom opgelegd.). [27 december 2011: [AGCM - Autorita' Garante della Concorrenza e del Mercato](#). Beroep verworpen. Consumentenbonden in 11 landen hebben vervolgens o.l.v. BEUC een oproep gedaan tot een vervolg. Dat is niet opgepakt door de consumentenautoriteiten in de LS. Zie hierover bijv. [EU plans stronger consumer law enforcement after Apple warranty case | ZDNET](#)]

- Sommige handelaren weigeren de wettelijke garantie toe te passen, waardoor de consument zich vaak genoodzaakt voelt te betalen voor dure contra-expertise om zijn rechten af te dwingen.
- Sommige handelaren vragen de consument te betalen voor de reparatie onder de wettelijke garantie. Dit is op grond van EU-wetgeving verboden.
- Sommige handelaren vragen de consument de retourkosten voor te schieten, maar betalen de consument nadien niet terug.
- In het kader van de SGD en de DCD wordt, indien het gebrek aan overeenstemming zich tijdens het eerste jaar manifesteert, ervan uitgegaan dat het gebrek bestond op het ogenblik van de levering. Handelaren moeten de wettelijke garantie van (in ieder geval) 2 jaar toepassen, tenzij zij bewijzen dat het gebrek door toedoen van de consument is veroorzaakt. Na het eerste jaar wijzigt 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 beroep op de wettelijke garantie wordt de consument vaak pas na lange tijd terugbetaald (of door gewetenloze handelaren zelfs helemaal niet ).

- 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 echter contractueel tot één jaar worden beperkt. In Nederland is daar geen sprake van.

### 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, omzichtige en oplettende consument die zij bereikt of op wie zij gericht is of, indien zij op een bepaalde groep consumenten gericht is, het economisch gedrag van het gemiddelde lid van deze groep, met betrekking tot het product wezenlijk verstoort of kan verstoren. (artikel 5, lid 2, RL OHP en waarbij de gemiddelde consument ingevuld is door het criterium als geformuleerd bij HvJ EU 16 juli 1998, Zaak C-210/96, ECLI:EU:C:1998:369 (Gut-Spingenheide), zie ook ov. 18 RL OHP [NL: vgl. artikel 6:193b, lid 2, BW].

De Richtlijn oneerlijke handelspraktijken<sup>64</sup> is volledig geharmoniseerd<sup>65</sup> en is van toepassing op alle sectoren. Het is belangrijk dat beroepsbeoefenaars bekend zijn met dit instrument omdat het in veel situaties te gebruiken en in te zetten is. Bijvoorbeeld:

- Consumenten krijgen op veel gebieden te maken met oneerlijke handelspraktijken en steeds vaker ook op digitaal gebied (sociale netwerken, onlineplatforms enz.).
- Misleidende milieuclaims. Dit is nog relevanter i.v.m. de Europese Groene transitie en Circulaire economie. In de "Moderniseringsrichtlijn" zijn hiervoor al nieuwe oneerlijke handelspraktijken aan de bijlage toegevoegd, zoals verder geëxpliciteerde bepalingen over verborgen advertenties of valse consumentenbeoordelingen.

[Er ligt inmiddels een voorstel tot herziening van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken de Richtlijn consumentenrechten wat betreft het versterken van de positie van de consument voor de groene transitie door middel van betere informatie en bescherming tegen oneerlijke praktijken. Kortgezegd omvat het voorstel de volgende wijzigingen.

In de Richtlijn consumentenrechten zullen de volgende verplichtingen worden opgenomen:

1. het verstrekken van informatie over het bestaan (of ontbreken) van een commerciële duurzaamheidsgarantie van de producent en de periode waarin gratis software-updates worden verstrekt;
2. het verstrekken van een repareerbaarheidsscore of andere relevante reparatie-informatie, indien van toepassing/beschikbaar;

In de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken zullen de volgende verplichtingen worden opgenomen:

3. het verbieden van bepaalde praktijken die verband houden met vroegtijdige veroudering;

---

<sup>64</sup> 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").

<sup>65</sup> Met uitzondering van de in punt 2.4 genoemde aspecten.

4. het stellen van voorschriften die de eerlijkheid van milieucclaims waarborgen, onder meer door een verbod op bepaalde 'greenwashing' praktijken;
5. het stellen van voorschriften die de transparantie en geloofwaardigheid van duurzaamheidskeurmerken en -informatiemiddelen waarborgen.

### 3.5. Oneerlijke contractvoorwaarden

De Richtlijn oneerlijke bedingen (Richtlijn 93/13/EEG) beschermt consumenten tegen standaard oneerlijke bedingen die door handelaren in overeenkomsten worden opgelegd. Zij 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, alsmede bepalingen of beginselen van internationale verdragen waarbij de EU-lidstaten of de EU partij zijn, zoals die op het gebied van 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 bedingen 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 handelaren nemen in hun contracten bedingen 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. Richtlijn oneerlijke bedingen ("RL OB")

- [Richtlijn 93/13/EEG](#) van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.
- Mededeling van de Commissie. Richtsnoeren met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 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 Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie \(Voor de EER relevante tekst\)](#)..

## Op nationaal niveau

- Hoe de Richtlijn oneerlijke bedingen op nationaal niveau is geïmplementeerd, staat in [een overzicht van de Europese Unie op Eur-lex](#).

## Nederland

Voor Nederland staat in het hiervoor bedoelde overzicht echter een verouderde situatie. De RL OB is geïmplementeerd in Boek 6 (Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht), Titel 5 (Overeenkomsten in het algemeen), Afdeling 3 (Algemene voorwaarden). De huidige regeling is [hier](#) te vinden (op wetten.nl). Het toezicht van de ACM en de AFM is geregeld in artikelen 2.2 Whc en artikel 8.3 Whc.]

- De ACM heeft (nog) geen specifieke richtsnoeren of aanbevelingen uitgebracht. In de [ACM leidraad bescherming online consument](#), die op dit moment wordt herzien, wordt wel enige aandacht besteed aan oneerlijke bedingen. Deze leidraad besteedt hier alleen aandacht aan in de online context. De ACM heeft verschillende lasten onder dwangsom (LOD) opgelegd en boetesbesluiten genomen waarin deze regelgeving aan de orde komt. Zie o.m.
- 20-12-2018 [Seniorenvoordeelpas gaat voorwaarden abonnement beter regelen](#)
- 21-01-2016 [Last onder dwangsom Primaire Comfort Europe voor overtreding consumentenregels](#)
- 21-01-2016 [Last onder dwangsom LifeCity Amersfoort voor overtreding consumentenregels](#)
- 21-01-2016 [Last onder dwangsom L&R Dance and Sport Projects voor overtreding consumentenregels](#)
- 22-05-2015 [Twaalf sportschoolketens passen voorwaarden en website aan](#)
- 15-12-2014 [Gewaarschuwde bedrijven houden zich nu aan regels abonnementen](#)
- 22-06-2012 [Beroepszaak Fotosessie.com B.V.](#)

Ook in Europees CPC-verband heeft de ACM verschillende acties ondernomen:

- 28-07-2022 [AliExpress past voorwaarden aan ten gunste van consumenten na actie ACM](#)
- 09-04-2019 [Overzicht toezeggingen aanpassing algemene voorwaarden Facebook](#)
- 15-02-2018 [Social mediaplatforms Google+, Facebook en Twitter passen algemene voorwaarden aan onder druk Europese toezichthouders](#)

Verder vraagt de ACM ook in algemene zin aandacht voor de risico's van de abonnementseconomie:

- 17-07-2017 [Blog: Van muziek tot maaltijdbox - consumentenvalkuilen in de abonentseconomie.](#)
- Op grond van artikel 8 bis RL OB kunnen de lidstaten nationale maatregelen nemen die verder gaan dan de RL OB vereisten. In [dit overzicht op een website van de Europese Unie](#) (EN) is de door de lidstaten hierover verstrekte informatie opgenomen (stand van zaken op 31/05/2019).

## Nederland

De nationale wetgeving bevat een lijst van bedingen die onder alle omstandigheden als oneerlijk worden beschouwd (de zwarte lijst, zie artikel 6:236 BW) en een lijst van bedingen waarvan wordt vermoed dat deze oneerlijk zijn (de grijze lijst, zie artikel 6:237 BW). Deze lijst is uitgebreid ten opzichte van de RL OB.]

#### Aanvullende documentatie:

- Praktische informatie over de Richtlijn oneerlijke bedingen staat [hier](#) (pagina over wetgeving door Europese Commissie) (EN).

#### 4.2. Richtlijn oneerlijke handelspraktijken ("RL OHP")

- [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").
- Mededeling van de Commissie. [Richtsnoeren met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt \(Voor de EER relevante tekst\)](#).
- [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 Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (Voor de EER relevante tekst).

##### Op nationaal niveau

Op Eur-Lex staat een [overzicht](#) van de manieren waarop de Lidstaten de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken geïmplementeerd hebben

##### Nederland

De materiële regels uit de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken staan in Boek 6 (Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht), Titel 3 (Onrechtmatige daad), Afdeling 3A (Oneerlijke handelspraktijken), dat zijn artikelen 6:193a t/m 6:193j BW. Op grond van artikel 2.2 Whc is de ACM belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage van de Whc. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of intracommunautaire inbreuk betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit. Dan is de AFM bevoegd.

In onderdeel a van de bijlage staat naast de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken artikelen 8.8. Whc en 8.11 Whc.

De Nederlandse wetgever heeft geen gebruik gemaakt van de kan-bepalingen in de Moderniseringsrichtlijn. Ook heeft de Nederlandse wetgever bijvoorbeeld niet gebruik gemaakt van het toepassen van de regels over oneerlijke handelspraktijken op het MKB.]

[NL: De ACM heeft (nog) geen specifieke richtsnoeren of aanbevelingen uitgebracht. We heeft de ACM leidraden uitgebracht waarin aandacht wordt besteed aan oneerlijke handelspraktijken. Bijvoorbeeld:

- [ACM leidraad bescherming online consument](#), die op dit moment wordt herzien, uitgebracht. Daarin wordt wel aandacht besteed aan oneerlijke handelspraktijken in de online context,
- ACM [Leidraad Duurzaamheidsclaims](#), die ook op dit moment wordt herzien.

De ACM heeft verschillende lasten onder dwangsom (LOD) opgelegd en boetebesluiten genomen waarin deze regelgeving aan de orde komt. Die besluiten kunnen leiden tot gerechtelijke uitspraken. Enkele recente voorbeelden zijn:

- 08-09-2022 [Boete voor Budget Thuis voor misleiding bij verkoop van energiecontracten](#) (Boetebesluit)
- 06-09-2022 [ACM dwingt webwinkel Sneakerstad te voldoen aan regels consumentenbescherming](#) (LOD)
- 29-08-2022 [ACM dwingt webwinkel Spelcomputerkopen te voldoen aan regels consumentenbescherming](#) (LOD)
- 11-08-2022 [Afwijzing handhavingsverzoeken erfpachtberekening gemeente Amsterdam](#)
- 25-07-2022 [Reisbemiddelaar \(Tix\) krijgt symbolische boete voor niet informeren consument tijdens begin coronacrisis](#)
- 09-06-2022 [De ACM beboet DGB Energie voor misleiding van consumenten](#)
- 24-05-2022 [De ACM legt boete op \(aan Travelance\) voor misleidende telefonische verkoop reisvouchers](#)
- 19-04-2022 [CBb oneens met optreden ACM in zaak huurbemiddelingskosten Duinzigt](#)  
**Zie ook: CBb 19 april 2022, ECLI:NL:CBB:2022:176 (Duinzigt Wonen/ACM)**, zie artikel M.B.M. Loos, 'Tandeloos toezicht? Over makelaars die bewust in strijd met de wet handelen, en ermee weggomen', *Tvc* 2022-3, p. 111-113, zie blog [W.H. Van Boom \(willemvanboom.blog\)](#).
- 14-03-2022 [Online marketingbedrijf Allfree misleidt consumenten en moet dwangsom betalen](#)
- 10-02-2022 [ACM legt boete op \(aan Servicecollect\) voor misleidende telefonische verkoop puzzelabonnementen](#)

Ook informeert de ACM in meer algemene zin over (potentieel) oneerlijke handelspraktijken, bijvoorbeeld gekoppeld aan een thema. O.a.

- 04-08-2022 [Huurwoningwebsites die alleen zoekservice bieden, moeten daar duidelijk over zijn](#)
- 11-03-2022 [Influencers stoppen met neplikes en nepvolgers na waarschuwing ACM](#)
- 24-02-2022 [ACM en AT onderzoeken veiligheid en juiste informatie bij verkoop slimme apparaten](#)
- 25-01-2022 [ACM vervolgt actie tegen misleidende duurzaamheidsclaims in de energiesector](#)

De ACM grijpt ook in Europees verband in, samen met andere CPC-toezichthouders:

- 26-07-2022 [Wish stopt met schijnkortingen en prijspersonalisatie na actie ACM](#)
- 01-07-2022 [Gebruikers moeten Amazon Prime in twee klikken op kunnen zeggen](#)
- 21-06-2022 [Gezamenlijke Europese toezichthouders dwingen TikTok tot aanpassingen](#)
- 14-06-2022 [Vijf uitgangspunten voor reclame gericht op kinderen](#) (samen met de Europese gegevensbeschermingsautoriteiten)
- 27-01-2022 [EU-toezichthouders vragen WhatsApp om opheldering over gewijzigde voorwaarden](#)

Aanvullende documentatie:

- Meer informatie over de RL OHP [hier](#) (pagina over wetgeving door Europese Commissie) (EN)

### 4.3. Richtlijn consumentenrechten ("CRD")

- [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.
- [Richtsnoeren met betrekking tot de uitlegging en toepassing van 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 [een overzicht op Eur-Lex](#) (EN) staat per Lidstaat hoe de Richtlijn consumentenrechten is geïmplementeerd.

#### Nederland

Het materiële recht op grond van de Richtlijn consumentenrechten is geïmplementeerd in het Burgerlijk Wetboek, en wel in Boek 6, Titel 5, Afdeling 2B (Bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten), in enkele artikelen in Boek 7, Titel 5, Afdeling 1 van het Burgerlijk Wetboek en de Wet handhaving consumentenbescherming Algemene bepalingen bij Koop en Ruil en in de Whc.

Dit is gebeurd bij [Stb. 2014, 140](#) (Implementatiewet richtlijn consumentenrechten), dossier [33520](#). De wet is inwerking getreden op 13 juni 2014.

In Boek 6, Titel 5, Afdeling 2B staan naast de bepalingen die een implementatie zijn van de Richtlijn consumentenrechten ook een aantal andere bepalingen zoals een restantje uit de oude Colportagewet. De artikelen zijn deels herzien.

Op grond van artikel 2.2 Whc is de ACM belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage van de Whc. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of intracommunautaire inbreuk betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit. Dan is de AFM bevoegd.



In onderdeel a van de bijlage staan naast de Richtlijn consumentenrechten ([Richtlijn 2011/83/EU](#)) de artikelen 8.2a, 8.4 en 8.4a Whc.

De Nederlandse wetgever heeft geen gebruik gemaakt van de kan-bepalingen in de Moderniseringsrichtlijn.

De ACM heeft (nog) geen specifieke richtsnoeren of aanbevelingen uitgebracht. In de [ACM leidraad bescherming online consument](#), die op dit moment wordt herzien, wordt wel aandacht besteed aan de toepassing van de regels op grond van de Richtlijn consumentenrechten in de online context.

De ACM heeft ook lasten onder dwangsom (LOD) opgelegd en boetebesluiten genomen waarin deze regelgeving aan de orde komt.

- 24-05-2022 [De ACM legt boete op \(aan Travelance\) voor misleidende telefonische verkoop reisvouchers](#) (artikel 6:230v, lid 6, zin 1, BW, ook OHP)
- 25-07-2022 [Reisbemiddelaar \(Tix\) krijgt symbolische boete voor niet informeren consument tijdens begin coronacrisis](#) (artikel 6:230m lid 1, onder a en e, BW)
- 30-10-2020 [ACM legt webwinkel We Love Musthaves last onder dwangsom op](#) artikel 6:230m lid 1 sub g en h BW (informatie over levering resp. herroepingsrecht, artikel 6:230r leden 1 en 2 BW (terugbetaling binnen 14 dagen in hetzelfde betaalmiddel))

Ook neemt de ACM actie op andere wijzen. Bijvoorbeeld:

- 19-08-2022 [Bestair geeft consumenten wettelijke bedenktijd na ingrijpen ACM](#)

#### *Aanvullende documentatie:*

- Meer informatie over de richtlijn consumentenrechten staat [hier](#) (pagina over wetgeving door Europese Commissie). (EN)
- Factsheets over de belangrijkste feiten over de richtlijn consumentenrechten [hier](#). (EN)

#### **4.4. Richtlijn verkoop goederen en Richtlijn levering digitale inhoud**

- [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.

## Nationaal niveau

Op Eur-Lex zullen overzichten beschikbaar komen van de wijze waarop de DCD en de SGD per Lidstaat zijn geïmplementeerd. Op het moment van schrijven zijn deze overzichten nog niet beschikbaar.<sup>66</sup>

## Nederland

De materiële regels uit de Richtlijn levering digitale inhoud staan in Boek 6 (Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht), Titel 1aa Overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten tussen handelaren en consumenten. Dat zijn artikelen 7:50aa t/m 750ao BW.

Op grond van artikel 2.2 Whc is de ACM belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage van de Whc. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of intracommunautaire inbreuk betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit. Dan is de AFM bevoegd.

In onderdeel a van de bijlage staat naast de Richtlijn levering digitale inhoud artikel 8.4 en 8.4b Whc.

De Nederlandse wetgever heeft geen gebruik gemaakt van de 'kan-bepalingen' in de Richtlijn verkoop goederen. Wel hanteert de Nederlandse wetgever als toets voor de objectieve conformiteit, hetgeen de consument redelijkerwijs mocht verwachten.

De materiële regels uit de Richtlijn verkoop goederen staan in het Burgerlijk Wetboek. Meer in het bijzonder in Boek 7 (Bijzondere overeenkomsten), Titel 1 (Koop en ruil), Afdeling 1 (Koop: Algemene bepalingen), Afdeling 2 (Verplichtingen van de verkoper) en Afdeling 3 (Bijzondere gevolgen van niet-nakoming van de verplichtingen van de verkoper).

Op grond van artikel 2.2 Whc is de ACM belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in onderdeel a van de bijlage van de Whc. Zij is niet bevoegd indien de inbreuk of intracommunautaire inbreuk betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit. Dan is de AFM bevoegd.

In onderdeel a van de bijlage staat naast de Richtlijn verkoop goederen artikel 8.4 Whc.

De Nederlandse wetgever heeft geen gebruik gemaakt van de 'kan-bepalingen' in de Richtlijn verkoop goederen. Wel hanteert de Nederlandse wetgever als toets voor de objectieve conformiteit, hetgeen de consument redelijkerwijs mocht verwachten.

Zie voor meer informatie over de Implementatiewet richtlijnen verkoop goederen en levering digitale inhoud Kamerdossier [35 734](#). Zie m.n. *Kamerstukken II 2020/21*, 35 734, nr. 3 (MvT) en [Stb. 2022, 164](#). De bepalingen zijn van toepassing per 27 april 2022. Let op, in andere lidstaten kunnen de bepalingen vanaf 1 januari 2022 van toepassing zijn. Dat is de datum waarop de bepalingen op grond van de richtlijn van toepassing hadden moeten zijn geweest.

De Implementatiewet verkoop goederen wordt op dit moment aangepast voor zover het de omkering van de bewijslast betreft bij levende dieren. Zie Kamerdossier [36 163](#). Bij deze wet wordt artikel 7:18a, lid 3, BW ingevoerd. Wanneer de wijziging ingaat is op het moment van schrijven van dit stuk nog niet bekend.

## Nationale richtsnoeren en aanbevelingen

---

<sup>66</sup> Op 9 augustus 2022 is de gewijzigde informatie over de volledige omzetting door de Lidstaten nog niet beschikbaar op de website van de Europese Commissie.

De ACM heeft (nog) geen specifieke richtsnoeren of aanbevelingen uitgebracht. In de herziene [ACM leidraad bescherming online consument](#) zal wel aandacht worden besteed aan de toepassing van de regels op grond van de richtlijn levering digitale inhoud in de online context, zij het heel summier.

Aanvullende documentatie:

- *'Commercial warranties. Legal guarantees and commercial warranties on consumer goods in the EU, Iceland and Norway. Are they worth the money?'* (Wettelijke garanties en commerciële garanties voor consumptiegoederen in de EU, IJsland en Noorwegen) - [Verslag van het ECC-NET \(bijgewerkt in april 2019\)](#). (EN)
- Your Europe (Europese Unie), '[Garantie en annulatie \[sic\]](#)'. [(N.B. Bij deze informatie staat dat het stuk is bijgewerkt op 8 juni 2022. Er staat echter ook verouderde informatie zoals over de omkering van de bewijslast. Die staat nog op 6 maanden terwijl dat een jaar moet zijn.)]

#### 4.5. 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 Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (Voor de EER relevante tekst)

De Moderniseringsrichtlijn is ook hierboven al aangehaald bij de Richtlijn oneerlijke bedingen, de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken, de Richtlijn consumentenrechten de richtsnoeren waarbij deze regelgeving wordt uitgelegd. Zie voor de verwijzingen bij de genoemde richtlijnen.

#### 4.6 Niet meewerken

Werkt een handelaar binnen redelijke termijn niet mee aan een vordering van een toezichthouder op basis van zijn bevoegdheden? Dan kunnen de ACM en de AFM de handelaar beboeten voor niet meewerken. Bijv.

- 04-07-2022 [ACM beboet eigenaar webwinkel voor belemmeren onderzoek | ACM.nl](#)

#### 4.7 ACM informatie

Informatiehulpverleners

- 04-07-2022 [ACM opent informatielijn voor hulpverleners over consumentenrecht](#)

Informatie ouderen

- 21-06-2022 [Campagne ACM helpt ouderen veiliger online te zoeken](#)

Informatie / oproep aan de wetgever

- 16-06-2022 [Wetgever aan zet consument met betrouwbare informatie te helpen duurzame keuzes te maken](#)

Informatie aan bedrijven over nieuwe B2C- en B2B-regelgeving

- 27-05-2022 [ACM: Strengere regels voor online verkopers](#)
- 16-05-2022 [ACM komt met leidraad over regels voor platformbedrijven en online ondernemers](#)

## 5. RELEVANTE JURISPRUDENTIE

### 5.1. Jurisprudentie Richtlijn oneerlijke handelspraktijken

[Bijlage 1 bij de richtsnoeren voor de toepassing van de RL OHP](#) bevat een lijst van alle relevante HvJ EU-jurisprudentie. In deze richtsnoeren is ook de relevante nationale jurisprudentie opgenomen.

### 5.2. Richtlijn oneerlijke bedingen

[Bijlage 1 bij de richtsnoeren voor de toepassing van de RL OB](#) bevat een lijst met alle relevante HvJ EU-jurisprudentie.

### 5.3. Richtlijn consumentenrechten

[Bijlage 1 bij de richtsnoeren voor de toepassing van de RL CR](#) bevat een lijst van alle relevante HvJ EU-jurisprudentie.

### 5.4. Documentatie van het Europees Hof van Justitie over zaken betreffende consumentenrecht

In 2018 heeft het Europees Hof van Justitie [een brochure](#) gepubliceerd (in EN) met daarin een overzicht van de op dat moment belangrijkste zaken op het gebied van consumentenrecht (RL OB, RL OHP enz.).

Alle recente zaken op het gebied van consumentenrecht zijn te vinden in de databank van het HvJ EU: <http://curia.europa.eu/jurisp/cgi-bin/form.pl?lang=nl>.

### 5.5. Databank jurisprudentie consumentenrecht

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](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

[N.B. Deze databank lijkt al hele lang niet te bijgewerkt en is daarom van beperkt belang.](#)

### 5.6. NL: Nationale jurisprudentie

Nationale jurisprudentie is te vinden via de website van [De Rechtspraak](#).

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

### 6.1. Nationale consumentenverenigingen

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

### 6.2. Europese bureaus voor consumentenvoorlichting (ECC-NET)

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 kan een consument gebruik maken van de procedure voor geringe vorderingen (European Small Claims Procedure, ESCP) als hij een geschil heeft met een handelaar. Deze procedure is meestal goedkoper en sneller dan de gebruikelijke gerechtelijke procedures. Bij de procedure voor geringe vorderingen geldt een bovengrens aan de waarde van de vordering.

#### Nationaal niveau - Nederland

De dagvaardingsprocedure bij de sector kanton van de rechtbank is de gebruikelijke procedure voor geringe vorderingen. Dit is een gewone dagvaardingsprocedure met procedurele vereenvoudigingen. Als de procedure bij de sector kanton loopt, bent u niet verplicht om een advocaat in te schakelen. U kunt er namelijk voor kiezen om zelf te procederen.

In grensoverschrijdende zaken binnen de EU kan tevens gebruik worden gemaakt van de Europese procedure voor geringe vorderingen. U kunt de Europese procedure voor geringe vorderingen gebruiken als u nog geld te goed heeft van

- een ander bedrijf
- een organisatie
- een klant

Het Nederlandse recht kent een [Uitvoeringswet verordening Europese procedure voor geringe vorderingen](#) (Wet van 29 mei 2009 tot uitvoering van Verordening (EG) nr. 861/2007 van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 11 juli 2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen).

#### Toepassingsgebied van de procedure, grensbedrag

De kantonrechter neemt kennis van:

- zaken betreffende vorderingen tot maximaal € 25.000,-
- zaken betreffende vorderingen van onbepaalde waarde, indien aannemelijk is dat de waarde niet hoger is dan € 25.000,-

Daarnaast beslist de kantonrechter in arbeidsrechtzaken, huurzaken, zaken betreffende consumentenkoopzaken, consumentenkredietzaken, beroep tegen verkeersboetes en overtredingen. Ook gaat de kantonrechter over bewind, curatele, mentorschap en het verwerpen of aanvaarden van een erfenis. Voor meer informatie over de dagvaardingsprocedure bij de kantonrechter kunt u [hier](#) terecht. Zaken betreffende Europese geringe vorderingen worden ook behandeld door de kantonrechter. De drempelwaarde voor de Europese procedure voor geringe vorderingen is door de [Verordening \(EG\) nr. 861/2007](#) vastgesteld op maximaal € 5.000,-.

### **Toepassing van de procedure**

Een bijzondere procedure voor de kantonrechter bestaat niet. In beginsel geldt de regeling van de dagvaardingsprocedure zowel voor de rechtbank als voor de sector kanton. Een belangrijk verschil is dat in kantonzaken partijen zelf de procedure kunnen voeren, terwijl in andere zaken (die bij de rechtbank dienen) partijen zich moeten laten vertegenwoordigen door een advocaat. Zie verder vraag 1.4. Daarnaast worden in de sector kanton de zaken behandeld door een enkelvoudige kamer, dat wil zeggen door één (1) rechter.

Op de Europese geringe vordering zijn de regels inzake de verzoekschriftprocedure van toepassing.

Zie verder [Europees e-justitieportaal - Geringe vorderingen \(europa.eu\)](#).

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 beschikbaar is in alle [28 EU-talen](#). Doel ervan is grensoverschrijdende verzoeken tot 5000 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-Verordening".
- **Hoe vindt u de bevoegde rechtbank en de nationale kosten van de procedure?**
  - Een instrument om de juiste rechtbank te bepalen staat [hier](#).
  - Een instrument om de nationale kosten van de procedure te bepalen staat [hier](#).
- **Aanvullende documentatie** over de Europese Praktijkcode (praktijkgids voor de toepassing van de Europese Praktijkcode, infografiek voor consumenten, folder voor beoefenaars van juridische beroepen, enz. [hier](#).

## 6.4. Overheidsinstanties

In sommige gevallen kunnen consumenten klachten indienen bij de nationale overheidsinstanties, zoals de (markt)autoriteiten of sectortoezichthouders. Niet alle autoriteiten behandelen echter klachten van individuele consumenten. De autoriteiten houden zich ook niet bezig met schadevergoedingskwesties: de autoriteit kan bijvoorbeeld het bedrijf een sanctie opleggen voor oneerlijke praktijken, maar zegt niet 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 ([Consumer Protection Cooperation Network](#)).

- **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. Instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR)

Alternatieve geschillenbeslechting kan voor individuele consumenten een efficiënte manier zijn om hun geschillen met handelaren 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

**Definitie: Alternatieve geschillenbeslechting** (*Alternative Dispute Regulation, 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 staat [hier](#) (EN) (gerangschikt per land en per sector).

### Platform voor onlinegeschillenbeslechting

**Definitie:** Het platform voor onlinegeschillenbeslechting (*Online Dispute Resolution, ODR*) is een officiële website van de EU die wordt beheerd door de Europese Commissie. Het heeft tot doel consumenten en handelaren te helpen bij het vinden van een buitengerechtelijke oplossing voor hun geschillen betreffende hun onlineaankopen. Het ODR-platform is bedoeld om de communicatie

tussen consumenten, ondernemers en ADR-instanties te vergemakkelijken, en heeft als voorwaarde dat zowel de consument als de ondernemer ermee instemmen 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 is consumenten, ondernemers en ADR-entiteiten te adviseren over de manier waarop het ODR-platform werkt en over de andere verhaalsmogelijkheden als het geschil niet op het platform kon worden opgelost.

#### **ODR-contactpunt Nederland**

Postbus 487

3500AL Utrecht

0031 30 232 6441

0031 30 234 2727

info@odrnederland.nl

## 6.6. Collectieve acties

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

Definitie "verbodsactie": een door een bevoegde entiteit ingestelde rechtsvordering tot stopzetting of verbod van inbreuken door handelaren die de collectieve belangen van consumenten schaden of kunnen schaden. De gekwalificeerde instanties worden door de EU-landen aangewezen. Sommige van hen kunnen, onder bepaalde voorwaarden, verbodsacties instellen in een andere lidstaat dan die waar zij zijn aangewezen.

#### **Nationaal**

Een lijst met tot een verbodsactie bevoegde entiteiten staat [hier](#).

#### **Nederland**

In Nederland is dit de Consumentenbond de bevoegde entiteit om in een collectieve actie een verbodsactie in te stellen.



### ***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 “representatieve actie”: een actie ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten die door een bevoegde entiteit als **eisende partij namens consumenten** wordt ingesteld om een **verbodsmaatregel, een rechtsvordering tot schadevergoeding of beide** te verkrijgen. Onder bevoegde entiteit wordt verstaan elke organisatie of overheidsinstantie die de belangen van de consument behartigt en door een lidstaat is aangewezen als zijnde bevoegd tot het instellen van acties door belangenbehartigers. In het kader van de acties door belangenbehartigers genomen corrigerende maatregelen verplichten een inbreukplegende handelaar ertoe de betrokken consumenten genoegdoening te bieden, zoals compensatie, reparatie, vervanging, prijsvermindering, beëindiging van de overeenkomst of terugbetaling van de betaalde prijs, voor zover van toepassing en beschikbaar onder het recht van de Unie of het nationale recht. **De representatieve acties moeten vanaf 25 juni 2023 in alle EU-landen beschikbaar 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 zal echter slechts een zeer klein aantal consumenten individueel naar de rechter stappen, aangezien de procedure meestal lang duurt 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.

- **Curia, de databank van het Hof van Justitie van de Europese Unie** is beschikbaar in alle officiële talen van de EU, [hier](#).
- **Eur-Lex, de juridische databank van de Europese Unie** bevat EU-jurisprudentie in alle officiële talen van de EU, met inbegrip van jurisprudentie uit de periode vóór 17/06/1997, [hier](#).
- **JURIFAST**, een databank beheerd door de Vereniging van de Raden van State en van de Hoge Administratieve Rechtscolleges van de Europese Unie (ACA Europe), bevat de prejudiciële beslissingen van het Hof van Justitie van de Europese Gemeenschappen en de relevante prejudiciële vragen van de rechtbanken van de lidstaten (alleen Engels en Frans), [hier](#).
- **JURE-jurisprudentie**, een databank opgezet door de Europese Commissie, 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 (Verdrag van

Brussel van 1968, Verdrag van Lugano van 1988, alsook jurisprudentie van de EU en de lidstaten), [hier](#).



Dit document is opgesteld in het kader van een dienstverleningscontract met de Europese Commissie. De inhoud ervan geeft alleen de mening van de auteur weer en valt uitsluitend onder zijn/haar verantwoordelijkheid. De Europese Commissie aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid voor het gebruik dat eventueel wordt gemaakt van de informatie die zij bevat.