

De koop op afstand in een Europees jasje

Een onderzoek naar de veranderingen voor DAS Rechtsbijstand door de implementatie van de Europese Richtlijn 2011/83/EU

Auteur: Joëlle Geraerds
Studentnummer: 2038930
Blok: E3 en E4
Vak: Afstuderen

Stageverlener: DAS Rechtsbijstand
Locatie stageverlener: Roermond
Afstudeermentors: Mevr. mr. N. Begas
Mevr. mr. Y. Kleukers

Opleiding: Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Locatie opleiding: 's-Hertogenbosch
Eerste afstudeerdocent: Mevr. mr. A. Cobben
Tweede afstudeerdocent: Dhr. mr. B. Verweij

Maastricht, mei 2014

De koop op afstand in een Europees jasje

Een onderzoek naar de veranderingen voor DAS Rechtsbijstand door de implementatie van de Europese Richtlijn 2011/83/EU

Auteur: Joëlle Geraerds
Studentnummer: 2038930
Blok: E3 en E4
Vak: Afstuderen

Stageverlener: DAS Rechtsbijstand
Locatie stageverlener: Roermond
Afstudeermentors: Mevr. mr. N. Begas
Mevr. Mr. Y. Kleukers

Opleiding: Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Locatie opleiding: 's-Hertogenbosch
Eerste afstudeerdocent: Mevr. A. Cobben
Tweede afstudeerdocent: Dhr. B. Verweij

Maastricht, mei 2014

Voorwoord

Dit onderzoeksrapport is gemaakt in het kader van mijn afstudeerstage bij DAS Rechtsbijstand te Roermond tijdens het vierde studiejaar aan de Juridische Hogeschool Avans-Fontys, gevestigd te Den Bosch.

DAS Rechtsbijstand te Roermond heeft mij de opdracht gegeven om uit te zoeken welke gevolgen de implementatie van de richtlijn 2011/83/EU heeft voor de dienstverlening van DAS Rechtsbijstand gelet op de wetswijziging en de doelstelling van Europa. De implementatie van de richtlijn 2011/83/EU zal dit jaar op 13 juni 2014 in werking treden.

Het rapport gericht aan DAS Rechtsbijstand te Roermond heeft als doel haar aanbevelingen te doen met daarin een beschrijving over de veranderingen, een werkwijze voor de dossiers over koop op afstand en een advies over de polisvoorwaarden naar aanleiding van de implementatie van de richtlijn 2011/83/EU. Op deze manier weet DAS Rechtsbijstand hoe ze met haar dienstverlening hierop kan inspelen en welke veranderingen zij het beste kunnen doorvoeren.

Ik wil de volgende mensen van harte bedanken voor het meewerken aan de totstandkoming van dit rapport.

Eerste stagedocent van de Juridische Hogeschool:
Astrid Cobben

Tweede stagedocent van de Juridische Hogeschool:
Bram Verweij

Stagementors bij DAS Rechtsbijstand:
Nancy Begas
Yvon Kleukers

De medewerkers van DAS Rechtsbijstand te Roermond

Tot slot wil ik DAS Rechtsbijstand bedanken voor het verstrekken van de benodigde informatie.

Auteur van het rapport:
Joëlle Geraerds

Maastricht, mei 2014

Inhoudsopgave

Samenvatting

Hoofdstuk 1 Inleiding	pag. 7
▪ 1.1 Probleembeschrijving	pag. 7
▪ 1.2 Centrale vraag	pag. 8
▪ 1.3 Deelvragen	pag. 8
▪ 1.4 Doelstelling	pag. 8
▪ 1.5 Onderzoeksmethoden & verantwoording	pag. 9
▪ 1.6 Leeswijzer	pag. 10
 Hoofdstuk 2 Consumentenkoop op afstand	 pag. 11
▪ 2.1 Consumentenkoop	pag. 11
▪ 2.2 Koop op afstand	pag. 12
▪ 2.3 Uitgesloten overeenkomsten	pag. 12
▪ 2.4 Verplichtingen van de verkoper	pag. 13
▪ 2.4.1 Levering van de zaak	pag. 13
▪ 2.4.2 Risico-overgang	pag. 14
▪ 2.4.3 Wettelijke garantie	pag. 14
▪ 2.4.4. Non-conforme zaak	pag. 14
▪ 2.4.5 Overeengekomen garantie	pag. 15
▪ 2.4.6. Extra verplichtingen van de verkoper	pag. 15
▪ 2.4.7 Informatieverplichting verkoper	pag. 16
▪ 2.4.8 Verkoop op initiatief van de verkoper	pag. 17
▪ 2.4.9 Oneerlijke handelspraktijken	pag. 17
▪ 2.4.10 Toezicht door de ACM	pag. 18
▪ 2.5 Verplichtingen van de consument	pag. 18
▪ 2.5.1 Bedenktijd van de consument	pag. 18
▪ 2.5.2 Moment van ontbinding tijdens de bedenktijd	pag. 19
▪ 2.5.3 Retour zenden van de zaak	pag. 19
▪ 2.6 Samenvatting	pag. 20
 Hoofdstuk 3 De gevolgen van de implementatie van de Europese richtlijn	 pag. 21
▪ 3.1 Een Europese Richtlijn	pag. 21
▪ 3.2 De implementatie van een richtlijn in Nederland	pag. 22
▪ 3.3 De Europese Richtlijn consumentenrechten	pag. 22
▪ 3.4 De veranderingen in de wet op het gebied van koop op afstand	pag. 23
▪ 3.4.1 De definities	pag. 23
▪ 3.4.2 Het toepassingsgebied	pag. 24
▪ 3.4.2.1 Uitsluitingen van de hele afdeling over de koop op afstand	pag. 24
▪ 3.4.3 Informatieverplichting	pag. 26
▪ 3.4.4 Oneerlijke handelspraktijken	pag. 29
▪ 3.4.5 Taalvoorschriften	pag. 29
▪ 3.4.6 Levering van extra diensten	pag. 29
▪ 3.4.7 Kosten voor betaalmiddel en telecommunicatiediensten	pag. 30
▪ 3.4.8 De nieuwe bedenktijd	pag. 30
▪ 3.4.8.1 Sanctie niet vermelden bedenktijd consument	pag. 31
▪ 3.4.8.2 Retour zenden van de geleverde zaak	pag. 31
▪ 3.4.8.3 Terugbetaling ontvangen gelden	pag. 31

▪ 3.4.8.4 Ontbindingsformulier	pag. 32
▪ 3.4.8.5 Waardevermindering van de zaak	pag. 32
▪ 3.4.9. De termijnen	pag. 32
▪ 3.4.10. Sancties	pag. 32
▪ 3.5 De veranderingen door de doelstelling van de Europese unie	pag. 33
▪ 3.5.1 Bevoegde gerecht bij grensoverschrijdende geschillen	pag. 34
▪ 3.5.2 Toepasselijke recht bij grensoverschrijdende geschillen	pag. 34
▪ 3.5.3 Alternatieve geschillenbeslechting bij grensoverschrijdende geschillen	pag. 35
▪ 3.5.3.1 De verordening ODR consumenten en de Richtlijn ADR consumenten	pag. 35
▪ 3.6 Samenvatting	pag. 36
Hoofdstuk 4 De koop op afstand bij DAS	pag. 37
▪ 4.1 Inleiding	pag. 37
▪ 4.2 Rechtsbijstand bij DAS	pag. 37
▪ 4.3 De verschillende polisvoorwaarden	pag. 38
▪ 4.3.1 Rechtsbijstand voor ondernemers	pag. 38
▪ 4.3.1.1 Conclusie over de rechtsbijstand voor ondernemers	pag. 40
▪ 4.3.2 Rechtsbijstand voor particulieren	pag. 40
▪ 4.3.2.1 Conclusie over de rechtsbijstand voor particulieren	pag. 43
▪ 4.4 De dossier bij DAS over de koop op afstand	pag. 43
▪ 4.5 Oplossen van geschillen over de koop op afstand`	pag. 44
▪ 4.6 Samenvatting	pag. 45
Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen voor DAS	pag. 46
▪ 5.1 Conclusies	pag. 46
▪ 5.1.1. Dossierbehandeling van dossiers over de koop op afstand	pag. 46
▪ 5.1.2 De polisvoorwaarden bij DAS	pag. 48
▪ 5.2 Aanbevelingen aan DAS	pag. 49
Evaluatie	pag. 51
Bronnenlijst	pag. 52
Bijlagen	pag. 54
▪ Bijlage A Wettelijke definities bij de koop op afstand	pag. 54
▪ Bijlage B Uitgesloten overeenkomsten in het huidige recht	pag. 56
▪ Bijlage C Uitgesloten overeenkomsten in het nieuwe recht	pag. 57
▪ Bijlage D Modelformulier voor ontbinding van de koop op afstand	pag. 59
▪ Bijlage E Interview juridisch adviseur ICT Recht	pag. 60
▪ Bijlage F Interview Autoriteit Consument en Markt	pag. 62
▪ Bijlage G Werkproces voor de juristen van DAS	pag. 64
▪ Bijlage H Rechtsbijstandverzekeringen van DAS	pag. 71

Samenvatting

Op 13 juni 2014 treedt de implementatie van de richtlijn 2011/83/EU in werking. Deze richtlijn heeft betrekking op de overeenkomsten tussen consumenten en handelaren. De Europese Unie wil met deze richtlijn de grensoverschrijdende handel bevorderen door de wetgeving te actualiseren, verbeteren en te vereenvoudigen. De Europese Unie wil volledige harmonisatie van een aantal centrale regelgevingsaspecten voor alle landen van de Europese Unie. Voor DAS Rechtsbijstand is het belangrijk om op de hoogte te zijn van de veranderingen die de implementatie van de richtlijn met zich meebrengt. De doelstelling is om een onderzoeksrapport op te leveren voor DAS met daarin aanbevelingen voor de dienstverlening van DAS met betrekking tot dossiers over de koop op afstand.

Voor de totstandkoming van dit onderzoeksrapport is er gebruik gemaakt van de literatuur, wetgeving en jurisprudentie om de huidige wetgeving in kaart te brengen. Zodra deze in kaart is gebracht, is er ingegaan op de veranderingen die de implementatie van de richtlijn 2011/83/EU met zich meebrengt. Hiervoor is onder andere gebruik gemaakt van de memorie van toelichting op de richtlijn en jurisprudentie van het Hof van Justitie. Hierbij is er ingegaan op de veranderingen in de wetgeving voor de koop op afstand en de veranderingen door de doelstelling van de Europese Unie. Om vervolgens te bekijken welke veranderingen belangrijk zijn voor DAS Rechtsbijstand is de praktijk van DAS in kaart gebracht. Er is hierbij ingegaan op het soort geschillen dat DAS behandelt in het kader van de koop op afstand en hoe de dienstverlening van DAS in zijn werk gaat. Daarnaast zijn er twee interviews gehouden om meer informatie te verkrijgen over de werking die de implementatie van de richtlijn zal hebben in het Nederlandse en grensoverschrijdende consumentenrecht ten aanzien van de koop op afstand. Een van de belangrijkste veranderingen door de implementatie van de richtlijn is dat het evenwicht tussen de consument en de ondernemer nog groter wordt. De ondernemer moet aan nog meer regels voldoen en als hij hier niet aan voldoet, staan hier verschillende sancties op die voordelen voor de consument met zich meebrengen. De consument krijgt bijvoorbeeld een verlenging van de bedenktijd en hij hoeft bepaalde kosten niet te betalen als deze niet zijn kenbaar gemaakt. Eerder was hiervan ook sprake, maar nu zijn er meer sancties bijgekomen. Daarnaast wil de Europese Unie de grensoverschrijdende handel bevorderen waardoor geschillen sneller van grensoverschrijdende aard zullen zijn. De Europese Unie speelt daarop in door een richtlijn en een verordening vast te stellen over de alternatieve geschillenbeslechting op Europees niveau.

Tot slot zijn er conclusies en aanbevelingen geformuleerd voor DAS, zodat zij ervoor kan zorgen dat haar dienstverlening inspeelt op de wijzigingen door de implementatie van de richtlijn. Er wordt aan DAS aanbevolen om bij de behandeling van dossiers over de koop op afstand rekening te houden met de belangrijkste wijzigingen. Hiervoor is tevens een werkproces opgesteld. Daarnaast is er een advies gegeven over een aanpassing van de polisvoorwaarden of het opstellen van nieuwe polisvoorwaarden voor de grensoverschrijdende ondernemer. Hierbij wordt geadviseerd dat als het gaat om grensoverschrijdende geschillen het eenvoudig, snel en goedkoop is om gebruik te maken van de grensoverschrijdende alternatieve geschillenbeslechting die vanaf 2015 toegankelijk zullen zijn.

Hoofdstuk 1 Inleiding

Bij het geven van juridisch advies en het verlenen van juridische bijstand is het van belang dat de juristen van DAS Rechtsbijstand, hierna te noemen 'DAS', op de hoogte zijn van de meest actuele kennis. DAS staat voornamelijk voor expertise, betrokkenheid en respect. Dat betekent dat DAS het belangrijk vindt dat haar klanten zo goed mogelijk worden geadviseerd. Naast actuele juridische kennis bij de juristen van DAS en optimale advisering van de klant is het voor DAS belangrijk om als organisatie in te spelen op ontwikkelingen die de maatschappij en nieuwe wetgevingen met zich meebrengen.

Het Europese Parlement en de Raad van de Europese Unie stelden in 2011 een nieuwe richtlijn inzake het consumentenrecht vast. Het betreft de richtlijn 2011/83/EU, hierna te noemen 'richtlijn consumentenrechten'.¹ Lidstaten die zijn aangesloten bij de Europese Unie zijn verplicht om de richtlijn consumentenrechten in haar eigen wetgeving te implementeren. Het wetsvoorstel voor de implementatie van de richtlijn consumentenrechten is op 11 maart 2014 aangenomen door de Eerste Kamer in Nederland. De wetwijziging zal op 13 juni 2014 in werking treden.

De richtlijn consumentenrechten heeft betrekking op alle tussen een handelaar en een consument gesloten overeenkomsten in die mate als aangegeven in de bepalingen van de richtlijn.² De richtlijn maakt een onderscheid tussen de koop op afstand, de buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten en andere overeenkomsten dan op afstand of buiten verkoopruimten gesloten. In dit onderzoek wordt alleen ingegaan op de bepalingen die gelden voor de koop op afstand. De bescherming van de consument staat in de richtlijn consumentenrechten centraal. De richtlijn heeft als doel het actualiseren, verbeteren en vereenvoudigen van de overeenkomsten tussen consumenten en handelaren om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. De Europese Unie wil daarom volledige harmonisatie van een aantal centrale regelgevingsaspecten. Hiermee wordt de rechtszekerheid van zowel de consument als de handelaar verbeterd. De Europese Unie wil het functioneren van de interne markt hiermee bevorderen en het vertrouwen van de consument vergroten. Daarom is het belangrijk dat in alle lidstaten van de Europese Unie hetzelfde recht van toepassing is voor wat betreft het consumentenrecht.³

De veranderingen die de implementatie van de richtlijn consumentenrechten met zich meebrengen, hebben verschillende gevolgen voor de lidstaten van de Europese Unie. In dit onderzoek valt zowel de wetwijziging op het gebied van koop op afstand als de doelstelling van Europese Unie om de grensoverschrijdende handel te bevorderen onder het begrip implementatie. Op deze twee onderdelen zal in dit onderzoek worden ingegaan.

Bij DAS is een afdeling gespecialiseerd in het consumentenrecht. Het is daarom belangrijk dat de juristen van deze afdeling op de hoogte zijn van de wijzigingen in de wet die de implementatie van de richtlijn consumentenrechten met zich meebrengt. Op deze manier kunnen zij juridisch advies en juridische bijstand op basis van de meest actuele kennis bieden aan zowel de consument als de handelaar. Naast het zorgen voor actuele kennis bij de juristen vindt DAS het belangrijk om te weten wat de richtlijn teweeg zal brengen gelet op het doel van de Europese Unie om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. Dit is van belang om in te spelen op het soort zaken dat wordt gemeld bij DAS. Als de Europese Unie haar doelstelling bereikt, zal er meer grensoverschrijdende handel plaatsvinden. Meer grensoverschrijdende handel zorgt ervoor dat veel geschillen

¹ Richtlijn 2011/83/EU

² Artikel 3 Richtlijn 2011/83/EU

³ Overweging 5 Richtlijn 2011/83/EU

tussen consumenten en handelaren, die bij DAS worden gemeld, internationaal van aard zijn. Op dit moment zijn de meeste geschillen die worden gemeld bij DAS echter van nationale aard. Voor de juristen van DAS is het daarom belangrijk om te weten welk gerecht bevoegd is en of er eventuele andere mogelijkheden zijn om geschillen te beslechten op Europees niveau.

Tot slot hanteert DAS polisvoorwaarden voor zowel de consument als de handelaar. Het is belangrijk om te bekijken of en in hoeverre grensoverschrijdende geschillen worden gedekt in de polisvoorwaarden. Op basis van die informatie dient er wellicht een verandering plaats te vinden in de polisvoorwaarden om in te spelen op de wensen van de klant. DAS voldoet sinds 2010 aan het Keurmerk Klantgericht Verzekeren en dat wil zij graag zo houden. In dit keurmerk zijn kwaliteitsnormen opgenomen zoals de norm dat de producten die DAS aanbiedt moeten aansluiten bij de doelgroep. De verzekering moet dus bruikbaar zijn voor de persoon die hem heeft afgesloten. Dit hangt samen met de polisvoorwaarden en zal naar aanleiding van de wetswijziging en doelstelling van de Europese Unie moeten worden beoordeeld.

Kortom: in dit onderzoek staat centraal welke veranderingen er voor DAS zullen plaatsvinden naar aanleiding van de implementatie van de richtlijn consumentenrechten. Bij deze implementatie wordt er gekeken naar de veranderingen op het gebied van koop op afstand en de veranderingen door de doelstelling van de Europese Unie om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. In de praktijk wordt er gekeken naar de dossiers van DAS en de polisvoorwaarden. Aan de hand van deze veranderingen door de implementatie van de richtlijn worden er aanbevelingen aan DAS gedaan voor een verbetering van haar dienstverlening.

1.2 Centrale vraag

Welke aanbevelingen kunnen er aan DAS Rechtsbijstand worden gegeven voor de dienstverlening van DAS bij zaken over koopovereenkomsten op afstand, gelet op de aankomende implementatie van het onderdeel 'koop op afstand' uit de Europese richtlijn consumentenrechten 2011/83/EU?

1.3 Deelvragen

- Wat bepaalt het Nederlandse consumentenrecht met betrekking tot de koop op afstand?
- Welke gevolgen heeft de implementatie van het onderdeel 'koop op afstand' van de Europese richtlijn consumentenrechten 2011/83/EU voor het Nederlandse recht?
- Wat voor soort zaken heeft DAS Rechtsbijstand in de periode van 1 januari 2014 t/m 1 mei 2014 gehad, met betrekking tot de koop op afstand?
- Welke aanbevelingen kunnen aan DAS Rechtsbijstand worden gedaan voor de behandeling van zaken over koop op afstand, naar aanleiding van de aankomende implementatie van de richtlijn?

1.4 Doelstelling

Op 26 mei 2014 wordt een onderzoeksrapport opgeleverd aan DAS Rechtsbijstand te Roermond met daarin aanbevelingen voor de dienstverlening van DAS met betrekking tot dossiers over koopovereenkomsten op afstand, gelet op de aankomende implementatie van het onderdeel 'koop op afstand' van de Europese richtlijn consumentenrechten 2011/83/EU, zodat DAS Rechtsbijstand bij haar dienstverlening kan inspelen op de gevolgen die de implementatie van de richtlijn met zich meebrengt.

1.5 Onderzoeksmethoden & verantwoording

Als onderzoeksmethode is gekozen voor de deskresearch en de casestudy.⁴ Er wordt hierbij een bepaald fenomeen onderzocht in zijn geheel en in relatie tot zijn omgeving. Voor dit onderzoeksrapport wordt onderzoek gedaan naar welke veranderingen er door de implementatie van de Europese richtlijn consumentenrechten in de Nederlandse wetgeving plaatsvinden. Er wordt hierbij gekeken naar de wijzigingen op het gebied van koop op afstand en de doelstelling van de Europese Unie. Daarnaast wordt er gekeken naar welke gevolgen dit heeft voor de dienstverlening van DAS en welke aanbevelingen op basis van die informatie kunnen worden gedaan.

Er zal informatie worden verzameld door gebruik te maken van onder andere websites, databanken, boeken, wetgeving en juridische tijdschriften. De bronnen die in dit onderzoek worden gebruikt, zijn zorgvuldig uitgekozen en geselecteerd op betrouwbaarheid, validiteit en effectiviteit. De gekozen rechtsbronnen zijn gebaseerd op zowel de Europese regelgeving als op de Nederlandse wetgeving en zijn dus zeer betrouwbaar. Daarnaast zullen ze effectief zijn bij het beantwoorden van de centrale vraagstelling. Bij de literatuur is beoordeeld of deze betrouwbaar, actueel en relevant is. Er wordt bijvoorbeeld gekeken naar de datum van uitgave, de auteur en de inhoud.

Naast de deskresearch vindt er een praktijkonderzoek plaats. Er zal worden gekeken naar de dossiers over koop op afstand bij DAS. Op deze manier kan in kaart worden gebracht wat voor soort geschillen er bij DAS voornamelijk spelen. Bij het bestuderen van de dossiers bij DAS wordt een aantal dossiers geselecteerd. Er is gekozen voor de dossiers van 1 januari 2014 t/m 1 mei 2014. Dit is een selectief aantal dossiers om te bekijken wat voor soort dossiers er bij DAS zijn en binnenkomen op het gebied van koop op afstand. Zo kan er een beeld worden geschetst welke problemen het meest voorkomen bij de consument en bij de handelaar. Deze problemen kunnen dan naast de wijzigingen en te verwachte problemen worden gelegd. De dossiers zullen worden onderverdeeld in dossiers van de handelaar en dossiers van de consument. Hierbij wordt dan bekeken welke problematiek veel voorkomt bij de consument en welke problematiek veel voorkomt bij de handelaar. DAS maakt bij haar dossierbehandelaar gebruik van polissen aangezien DAS mensen voorziet van juridisch advies en juridische bijstand op basis van een polis en de hieraan verbonden polisvoorwaarden. Het is bij elke nieuwe zaak belangrijk om te beoordelen of de zaak onder de dekking valt. Er zal door de implementatie moeten worden bekeken of de polisvoorwaarden dan nog wel voldoende zijn of dat er wijzigingen moeten plaatsvinden in de polisvoorwaarden. Grensoverschrijdende geschillen worden namelijk niet altijd gedekt in de polisvoorwaarden. Bij de polisvoorwaarden is er gekozen om alleen te kijken naar de polisvoorwaarden die door DAS zelf worden gehanteerd. Er wordt dus niet gekeken naar de polisvoorwaarden van de assuratiekantoren die ook rechtsbijstandverzekeringen van DAS aanbieden.

Om meer informatie te verkrijgen over wat de verwachtingen zijn ten aanzien van de gevolgen van de implementatie van de richtlijn consumentenrechten worden interviews gehouden. Er wordt een interview gehouden met een specialist bij de ACM (Autoriteit Consument & Markt). Deze autoriteit houdt toezicht op het consumentenrecht in Nederland. Daarnaast wordt er een interview gehouden met een jurist die gespecialiseerd is in het webwinkelrecht. Hij weet hoe dat het huidige recht tot uiting komt in de praktijk en hij kan beoordelen welke invloed de veranderingen door de implementatie van de richtlijn consumentenrechten zullen hebben. De interviews worden gehouden in de vorm van een zogenoemd open interview. Bij deze interviewmethode kan worden ingespeeld op de persoon waarmee het gesprek wordt gevoerd. Het is afhankelijk van de hoeveelheid informatie die iemand al heeft over de inhoud van de Europese richtlijn

⁴ G. van Schaaijk, *Praktijkgericht juridisch onderzoek*, Boom Lemma uitgevers, 2011

consumentenrechten. Het zou kunnen dat ik aanvullende informatie dien te verstrekken en dan is een open interview hiervoor de beste methode.

De verkregen informatie van bovengenoemde personen kan bijdragen aan het advies aan DAS over hoe zij kan anticiperen op wat de gevolgen van de implementatie van de richtlijn consumentenrechten zijn. Tot slot zal er met juristen van DAS worden gepraat over de werkwijze die bij DAS wordt gehanteerd en over het soort geschillen er voornamelijk worden gemeld met betrekking tot de koop op afstand. Dit maakt onderdeel uit van het praktijkonderzoek en zal dus niet in de vorm van een interview plaatsvinden.

1.6 Leeswijzer

Het tweede hoofdstuk gaat over de huidige wetgeving ten aanzien van de koop op afstand. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 verteld welke veranderingen er zullen plaatsvinden door de implementatie van de richtlijn consumentenrechten. Er wordt hierbij gekeken naar de veranderingen in de wet voor de koop op afstand en naar de veranderingen gelet op de doelstelling van de Europese Unie om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. In hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de praktijk bij DAS. Er wordt in dit hoofdstuk bekeken wat voor soort zaken er bij DAS worden gemeld met betrekking tot de koop op afstand en er wordt gekeken naar de polisvoorwaarden die door DAS worden gehanteerd. Tot slot worden in hoofdstuk 5 conclusies geformuleerd naar aanleiding van het onderzoek. Op basis van deze conclusies worden er aanbevelingen gedaan aan DAS.

Hoofdstuk 2 Consumentenkoop op afstand

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de regelgeving en jurisprudentie die op dit moment van toepassing is in het Nederlandse consumentenrecht op het gebied van de koop op afstand. In paragraaf 2.1 en 2.2 komt aan de orde wat er wordt verstaan onder de consumentenkoop in het algemeen en de koop op afstand. Daarna geeft paragraaf 2.3 en 2.4 weer welke verplichtingen er gelden voor de handelaar en voor de consument bij het aangaan van een consumentenkoop. Vervolgens wordt er ingegaan op de specifieke regels die gelden voor de koop op afstand. Hierbij wordt gekeken naar welke verplichtingen en mogelijkheden er door de wet worden geboden als het gaat om een koop die op afstand wordt gesloten.

2.1 Consumentenkoop

De consumentenkoop is de koopovereenkomst tussen een consument en een professionele verkoper (de handelaar) met betrekking tot een roerende zaak (ook de levering van elektriciteit).⁵ Bij de professionele verkoper moet het dus gaan om iemand die handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf. Bij de consument gaat het om iemand die juist niet handelt in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf.⁶ Als het gaat om een persoon die een zaak koopt deels voor zichzelf en deels voor beroepsmatig gebruik dan kan hij in beginsel geen beroep doen op de bijzondere bepalingen die gelden voor consumenten. Het Hof van Justitie heeft hierover de uitspraak gedaan dat als het beroepsmatige gebruik in de globale context van de overeenkomst zo minimaal is dat het privégebruik duidelijk overheerst, dan heeft de koper wel recht op de consumentenbescherming. Er dient hierbij te worden gekeken naar alle relevante objectief bepaalde feiten.⁷ Bijvoorbeeld een advocaat koopt een laptop. Hij gebruikt deze laptop voornamelijk privé, maar af en toe verstuurt hij een zakelijke e-mail. In deze casus is het beroepsmatige gebruik zo minimaal waardoor de advocaat wordt gezien als consument en dus een beroep kan doen op de bepalingen die gelden voor consumenten.⁸

De extra bescherming van de consument komt voort uit het feit dat de consument en de handelaar allebei een andere positie hebben. De consument heeft meestal een zwakkere positie ten opzichte van de professionele handelaar. De consument is bijvoorbeeld vaak niet op de hoogte van zijn rechten. Daarnaast is de handelaar de partij die voor zijn beroep koopovereenkomsten sluit en hier dus meer vanaf zou moeten weten. Om deze ongelijkheid tussen de consument en de handelaar tegen te gaan, krijgt de consument op grond van de wet meer bescherming.

Voor de consumentenkoop zijn specifieke regels opgenomen in het Burgerlijk Wetboek.⁹ Van de bepalingen die uitsluitend gelden voor de consumentenkoop mag niet ten nadele van de consument worden afgeweken.¹⁰ Als dat wel gebeurt, dan kan de consument dat beding vernietigen op grond van artikel 3:40 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Hierop zijn echter een aantal uitzonderingen. Er mag wel ten nadele van de consument worden afgeweken voor wat betreft de verzendkosten, het moment van risico-overgang, het tijdstip van betaling en het recht van ontbinding bij verhoging van de prijs na het sluiten van de koopovereenkomst.¹¹ Hieraan zijn echter wel eisen verbonden. Zo moeten bijvoorbeeld de verzendkosten voorafgaand aan de overeenkomst aan de consument kenbaar worden gemaakt. Als dat niet is gebeurd, hoeft de consument deze kosten niet te

⁵ J.H. Nieuwenhuis, C.J.J.M. Stolker, W.L. Valk, *Burgerlijk Wetboek, boeken 6,7,8 en 10 tekst en commentaar*, Deventer: Kluwer 2013, pag. 3409

⁶ Artikel 7:5 Burgerlijk Wetboek

⁷ HvJ EG 20 januari 2005, C-464/01 (Gruber/Bay Wa)

⁸ *Kamerstukken II* 2012/2013, 33520, 3, p. 15.

⁹ Artikel 7:5 e.v. Burgerlijk Wetboek

¹⁰ Artikel 7:6 lid 1 Burgerlijk Wetboek

¹¹ Artikel 7:6 lid 2 Burgerlijk Wetboek

betalen. Deze uitzonderingen mogen niet worden opgenomen in de algemene voorwaarden, want dan worden ze aangemerkt als onredelijk bezwarend.¹² Dat betekent dat het beding op grond van artikel 6:233 van het Burgerlijk Wetboek alsnog vernietigbaar is. Het is voor de handelaar dus het verstandigst om een beding zoals hierboven besproken op te nemen in de overeenkomst zelf.

2.2 Koop op afstand

De definitie die de wet voorschrijft voor de koop op afstand die in dit onderzoek centraal staat, is: de consumentenkoop waarbij, in het kader van een door de handelaar of dienstverlener georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.¹³ Het gaat er dus om dat de handelaar een communicatiemiddel op afstand gebruikt om met de consument een overeenkomst te sluiten. Het is hierbij van belang dat de handelaar en de consument de overeenkomst sluiten zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid.¹⁴ Daarnaast moet er sprake zijn van een stelselmatige en niet min of meer toevallige gebruikmaking van één of meer middelen voor communicatie op afstand.¹⁵ Het meest voorkomende middel is de verkoop via een website op internet of per telefoon. Bij de koop op afstand gelden extra regels voor de handelaar, omdat de consument het product niet van te voren fysiek heeft kunnen bekijken of testen. Om die redenen geldt er bijvoorbeeld een bedenktijd van zeven dagen voor de consument en heeft de handelaar een uitgebreide informatieverplichting.

2.3 Uitgesloten overeenkomsten

Een aantal overeenkomsten die op afstand worden gesloten, zijn op grond van de artikelen 7:46b, 7:46d en 7:46i van het Burgerlijk Wetboek uitgesloten van bepalingen die gelden voor de koop op afstand. Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen overeenkomsten die zijn uitgesloten van alle bepalingen die gelden voor de koop op afstand en overeenkomsten waarvoor geen recht van ontbinding geldt of waarvoor de uitgebreide informatieverplichting niet is vereist. In artikel 7:46b van het Burgerlijk Wetboek zijn de twee overeenkomsten opgenomen die zijn uitgesloten van alle bepalingen die gelden voor overeenkomsten op afstand.¹⁶ Dat is de koop op afstand die wordt gesloten met gebruikmaking van distributieautomaten of geautomatiseerde handelsruimten. Bijvoorbeeld een frisdrank- of snoepautomaat. En de koop op een veiling. Hieronder valt ook bijvoorbeeld de internetveiling.¹⁷ Er geldt geen informatieverplichting voor de levering van hoofdzakelijk levensmiddelen die herhaaldelijk en op vaste tijden aan de woon- of verblijfplaats of werkplek van de consument worden geleverd.¹⁸ Bijvoorbeeld de wekelijkse levering van boodschappen aan huis door de Albert Heijn. Daarnaast geldt er geen informatieverplichting voor overeenkomsten op afstand tot het verrichten van diensten die logies, vervoer, het restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding betreft, indien de dienstverlener zich er bij het sluiten van de overeenkomst toe verplicht, deze diensten te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde termijn. Bijvoorbeeld een vakantiereis.¹⁹

Er geldt geen recht van ontbinding voor:²⁰

¹² J.H. Nieuwenhuis, C.J.J.M. Stolker, W.L. Valk, *Burgerlijk Wetboek, boeken 6,7,8 en 10 tekst en commentaar*, Deventer: Kluwer 2013, pag. 3422

¹³ Artikel 7:46a sub a jo sub b Burgerlijk Wetboek

¹⁴ *Kamerstukken II* 1999/2000, 26861, 3, p. 16.

¹⁵ J.H. Nieuwenhuis, C.J.J.M. Stolker, W.L. Valk, *Burgerlijk Wetboek, boeken 6,7,8 en 10 tekst en commentaar*, Deventer: Kluwer 2013, pag. 3471

¹⁶ Artikel 7:46b lid 2 sub a jo sub b Burgerlijk Wetboek

¹⁷ *Kamerstukken II* 2012/2013, 33520, 3, p. 20.

¹⁸ Artikel 7:46b lid 3 Burgerlijk Wetboek

¹⁹ Artikel 7:46i lid 3 Burgerlijk Wetboek

²⁰ Artikel 7:46d lid 4 jo artikel 7:46i lid 5 Burgerlijk Wetboek

- Zaken waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de handelaar geen invloed heeft;
- Zaken die tot stand zijn gebracht op basis van specificaties van de consument;
- Zaken die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
- Zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
- Zaken die snel kunnen bederven of verouderen;
- Audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur, indien de consument de verzegeling heeft verbroken;
- Kranten en tijdschriften;
- Overeenkomsten tot het verrichten van diensten waarbij de levering van de dienst (op verzoek van de consument) al is aangevangen tijdens de bedenktijd van de consument;
- Overeenkomsten in het kader van weddenschappen en loterijen.

Er geldt geen informatieverplichting en geen recht van ontbinding voor:²¹

- Levering van financiële diensten;
- Het verrichten van diensten die worden gesloten met een telecommunicatie-exploitant door gebruikmaking van een openbare telefoon;
- Overeenkomsten tot aanneming van werk die strekt tot de bouw van een onroerende zaak.

2.4 Verplichtingen van de handelaar

Aan het consumentenrecht zijn rechten en plichten verbonden voor zowel de consument als de handelaar. Bij een consumentenkoop dient de handelaar de zaak op grond van artikel 7:9 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek te leveren aan de consument. Hij moet ervoor zorgen dat de consument de zogenoemde 'feitelijke macht' krijgt over de zaak.

2.4.1 Levering van de zaak

Voor de verzending en levering van de zaak kan de handelaar een vervoersbedrijf inschakelen. Deze kosten voor verzending mogen op grond van artikel 7:13 van het Burgerlijk Wetboek bij de consument in rekening worden gebracht als deze kenbaar zijn gemaakt bij het aangaan van de overeenkomst. Dit is een van de bepalingen zoals eerder genoemd in paragraaf 2.1 waarbij ten nadele van de consument mag worden afgeweken als de consument vooraf hierover is geïnformeerd.

De handelaar is verplicht om de zaak binnen dertig dagen nadat de bestelling is geplaatst te leveren. Voor de bepaling van deze termijn is de Algemene Termijnenwet van toepassing.²² De handelaar mag de levertermijn verkorten of verlengen, maar dat is alleen toegestaan met instemming van de consument.²³ Indien de handelaar niet heeft geleverd binnen dertig dagen of de anders overeengekomen termijn dan is de handelaar op grond van artikel 7:46f lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (zonder ingebrekestelling) in verzuim. Hierop zijn echter een aantal uitzonderingen. Bij de volgende overeenkomsten is er niet automatisch sprake van verzuim:

- De koop op afstand die wordt gesloten met gebruikmaking van distributieautomaten of geautomatiseerde handelsruimten;
- De koop op een veiling;²⁴

²¹ Artikel 7:46i lid 1 jo lid 2 Burgerlijk Wetboek

²² J.H. Nieuwenhuis, C.J.J.M. Stolker, W.L. Valk, *Burgerlijk Wetboek, boeken 6,7,8 en 10 tekst en commentaar*, Deventer: Kluwer 2013, pag. 3482

²³ J.H. Nieuwenhuis, C.J.J.M. Stolker, W.L. Valk, *Burgerlijk Wetboek, boeken 6,7,8 en 10 tekst en commentaar*, Deventer: Kluwer 2013, pag. 3482

²⁴ Artikel 7:46b lid 2 jo artikel 7:46i Burgerlijk Wetboek

- De levering van hoofdzakelijk levensmiddelen die herhaaldelijk en op vaste tijden aan de woon- of verblijfplaats of werkplek van de consument worden geleverd;
- Overeenkomsten op afstand tot het verrichten van diensten die logies, vervoer, het restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding betreft, indien de dienstverlener zich er bij het sluiten van de overeenkomst toe verplicht, deze diensten te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde termijn;
- Levering van financiële diensten;
- Het verrichten van diensten die worden gesloten met een telecommunicatie-exploitant door gebruikmaking van een openbare telefoon;
- Overeenkomsten tot aanneming van werk die strekt tot de bouw van een onroerende zaak
- Indien de vertraging niet aan de handelaar kan worden toegerekend, omdat er sprake is van overmacht of de nakoming is blijvend onmogelijk.

2.4.2 Risico-overgang

Als de zaak wel naar behoren binnen de gestelde termijn is geleverd draagt de consument zodra de levering heeft plaatsgevonden het risico van verlies of beschadiging van het goed.²⁵ Gedurende de periode dat het goed in handen is van de leverancier of de vervoerder draagt de handelaar het risico nog zelf. Zodra de consument de zaak heeft ontvangen en besluit dat hij de zaak wil retourneren, moet de consument zich als een zorgvuldig schuldenaar in de zin van artikel 6:273 van het Burgerlijk Wetboek gedragen. Hij mag de zaak dus niet verder gebruiken dan dat nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van een product te beoordelen. Als dat wel is gebeurd, dan kan de handelaar een beroep doen op het feit dat de consument onrechtmatig heeft gehandeld in de zin van artikel 6:162 van het Burgerlijk Wetboek. Een andere mogelijkheid is een beroep op ongerechtvaardigde verrijking zoals omschreven in artikel 6:112 van het Burgerlijk Wetboek. De bewijslast ligt hierbij bij de handelaar.²⁶ De handelaar kan op grond van deze artikelen een schadevergoeding vorderen of weigeren om de zaak retour te nemen.

2.4.3 Wettelijke garantie

De zaak die door de handelaar wordt geleverd, moet op grond van artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek verplicht voldoen aan de verwachtingen die hij heeft geschept en de eisen die aan een zaak mogen worden gesteld bij normaal gebruik. Er mag dus niet bijvoorbeeld een andere zaak worden geleverd, een ander aantal of een afwijkende maat.²⁷ Daarnaast mag er in geen geval sprake zijn van een gebrek. Dit begrip kan ruim worden opgevat. Zo gelden fouten in de gebruiksaanwijzing waardoor de zaak beschadigd raakt of een verkeerde installatie van een zaak ook als een gebrek.²⁸ Bij de beoordeling van het gebrek wordt ook gekeken naar reclame-uitingen die zijn gedaan door de handelaar.²⁹ Bijvoorbeeld Hema maakt voor haar hele keten van winkels reclame.³⁰ Hema moet dan voldoen aan de verwachtingen die zijn geschept door de reclame. Verder wordt er om te beoordelen of er sprake is van een gebrek een termijn gehanteerd. Op grond van artikel 7:18 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek geldt dat als er zich binnen zes maanden na aflevering een afwijking voordoet aan de geleverde zaak er wordt vermoed dat de zaak niet aan de overeenkomst heeft beantwoord. Als het gebrek wordt ontdekt na zes maanden kan het nog steeds gaan om een gebrek, maar er is dan in beginsel geen vermoeden. De consument moet het dan aantonen. Deze termijn van zes

²⁵ Artikel 7:11 Burgerlijk Wetboek

²⁶ Artikel 150 Rechtsvordering

²⁷ Artikel 7:17 lid 3 Burgerlijk Wetboek

²⁸ B. Wessels, A.J. Verheij, *Bijzondere overeenkomsten*, Deventer: Kluwer 2013. pag 47

²⁹ Artikel 7:18 lid 1 Burgerlijk Wetboek

³⁰ B. Wessels, A.J. Verheij, *Bijzondere overeenkomsten*, Deventer: Kluwer 2013. pag 46

maanden geldt niet voor alle geleverde zaken. Uit een arrest van de Hoge Raad blijkt dan ook dat het afhankelijk is van alle relevante en van belang zijnde omstandigheden om te beoordelen of een zaak voldoet aan de eisen die mogen worden gesteld en de verwachtingen die zijn geschept, de zogenoemde conformiteitseis.³¹ Etenswaar heeft bijvoorbeeld vaak geen levensduur van zes maanden.

2.4.4 Non-conforme zaak

Als de geleverde zaak niet voldoet aan de eisen die eraan mochten worden gesteld, is er een zogenoemde non-conforme zaak geleverd. De consument dient binnen een redelijke termijn te klagen bij de handelaar over het gebrek. Op grond van artikel 7:23 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek is klagen binnen twee maanden na ontdekking van het gebrek tijdig. Een langere termijn kan ook tijdig zijn, maar dat is afhankelijk van de soort zaak. Als een consument bijvoorbeeld een televisie koopt, dan mag van deze televisie worden verwacht dat hij na bijvoorbeeld drie maanden ook nog werkt. Als hij na drie maanden kapot gaat en de consument klaagt, dan is dat een redelijke termijn. De consument kan bij een non-conforme zaak op grond van artikel 7:21 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek aflevering van het ontbrekende vorderen, herstel van de afgeleverde zaak of vervanging van de afgeleverde zaak. De handelaar moet vervolgens op grond van artikel 7:21 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek binnen een redelijke termijn overgaan tot de vervanging, het herstel of aflevering van het ontbrekende. Als dit niet gebeurt binnen een redelijke termijn mag de consument een derde inschakelen voor het herstel. De kosten die hieraan zijn verbonden, komen voor rekening van de handelaar. Indien vervanging of herstel van de zaak niet mogelijk is of niet van de handelaar verlangd kan worden, omdat bijvoorbeeld de kosten voor herstel hoger zijn dan de waarde van het product dan heeft de consument het recht om de overeenkomst te ontbinden of de prijs te verlagen evenredig met de mate waarin wordt afgeweken van wat er geleverd zou worden.³² De kosten voor herstel, vervanging of aflevering van het ontbrekende kunnen niet bij de consument in rekening worden gebracht.³³

2.4.5 Overeengekomen garantie

Naast de wettelijke garantie waarin wordt gesteld dat een zaak moet voldoen aan de verwachtingen die zijn geschept en de eisen bij normaal gebruik kan de handelaar ervoor kiezen om met de consument een extra garantie overeen te komen zoals omschreven in artikel 7:6a van het Burgerlijk Wetboek. In de garantie moet duidelijk zijn beschreven welke eigenschappen worden toegezegd en welke rechten er aan de consument worden toegekend. Het voordeel aan een garantie die is afgegeven door de handelaar is dat de bewijslast voor de consument gemakkelijker is. De consument kan nu namelijk verwijzen naar de garantie en hoeft niet zelf aan te tonen dat het gebrek een gevolg is van de tekortkoming van de handelaar.³⁴ Als er geen garantie is overeengekomen met de handelaar heeft de consument natuurlijk altijd het recht om een beroep te doen op de wettelijke garantie zoals beschreven in paragraaf 2.4.3.

2.4.6 Extra verplichtingen van de handelaar

De hiervoor genoemde verplichtingen van de consument en de handelaar zijn de algemene verplichtingen die gelden bij een consumentenkoop. Bij de koop op afstand zijn er extra verplichtingen waaraan de handelaar moet voldoen en er zijn extra rechten voor de consument. De handelaar heeft zoals eerder genoemd een informatieverplichting. De handelaar moet voldoende informatie aan de consument verschaffen. De consument zal de koop namelijk op basis van die informatie aangaan aangezien hij de zaak niet vooraf fysiek kan bekijken.

³¹ HR 23 november 2007, ECLI:NL:HR:2007:BB3733

³² Artikel 7:21 lid 1 sub a jo lid 2 Burgerlijk Wetboek

³³ Artikel 7:21 lid 2 Burgerlijk Wetboek

³⁴ B. Wessels, A.J. Verheij, *Bijzondere overeenkomsten*, Deventer: Kluwer 2013, pag 51

2.4.7 Informatieverplichting handelaar

Voordat de koop op afstand daadwerkelijk tot stand komt (in de zogenoemde precontractuele fase) moet de handelaar op grond van artikel 7:46c lid 1 van het Burgerlijk Wetboek de volgende gegevens verstrekken aan de consument:

- De identiteit en het adres van de handelaar;
- De belangrijkste elementen van de zaak;
- De prijs (met inbegrip van belastingen) van de zaak;
- (Indien van toepassing) de kosten van aflevering van de zaak;
- De wijze van betaling en de aflevering of uitvoering van de koop op afstand;
- Het al dan niet van toepassing zijn van de mogelijkheid tot ontbinding;
- Indien de kosten voor het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand (bijvoorbeeld: internet) worden berekend op een andere grondslag dan het basistarief dient de hoogte van het geldend tarief te worden vermeld;
- De termijn voor aanvaarding van het aanbod en de termijn waarbinnen de prijs niet zal worden verhoogd/verlaagd;
- De minimale duur van de overeenkomst als het gaat om een overeenkomst die voortduurt of waarbij periodieke aflevering plaatsvindt.

Zodra de koop op afstand tot stand is gekomen, dienen uiterlijk bij aflevering nog een aantal aanvullende gegevens te worden verstrekt op grond van artikel 7:46c lid 2 van het Burgerlijk Wetboek, namelijk:

- De vereisten bij gebruikmaking van ontbinding;
- Het bezoekadres van de handelaar waar de consument de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen;
- Voor zover van toepassing: gegevens omtrent de garantie;
- Indien de overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van meer dan een jaar dan wel onbepaalde tijd de vereisten voor opzegging van de overeenkomst.

De precontractuele informatie en de informatie zodra de koop op afstand is gesloten maakt samen onderdeel uit van de overeenkomst op afstand. Het is dus van belang dat deze informatie juist is. Het niet verstrekken van de informatie heeft negatieve gevolgen voor de handelaar. Zo moet hij bijvoorbeeld bepaalde kosten zelf betalen als hij deze kosten niet vooraf heeft medegedeeld. Bij het verstrekken van de informatie is het van belang dat het tijdig gebeurt, dat het in een duidelijke en begrijpelijke taal gebeurt en dat het commerciële oogmerk uit de inhoud en wijze van presentatie blijkt.³⁵ De informatie moet op papier worden verstrekt of op een andere duurzame gegevensdrager, bijvoorbeeld op een usb-stick, cd-rom of per e-mail. Hierbij is het duurzaamheidscriterium van belang, omdat de informatie die wordt verstrekt voor langere tijd beschikbaar moet zijn voor de consument.³⁶ Daarnaast geldt dat de informatie daadwerkelijk aan de consument moet worden verstrekt en dat het versturen van een link naar de informatie niet voldoende is. Dit blijkt tevens uit een arrest van het Hof van Justitie. Dit arrest gaat over een Duits bedrijf dat verschillende onlinediensten aanbiedt op haar website. Zodra de consument bij het Duitse bedrijf een bestelling opgeeft, moet hij door het afvinken van een daartoe bestemd vakje verklaren dat hij de algemene verkoopsvoorwaarden aanvaardt. De consument kan deze informatie alleen bekijken door op een link te klikken. Deze link wordt later ook per e-mail toegestuurd. Het Hof van Justitie heeft in deze kwestie geoordeeld dat er geen sprake is van het daadwerkelijk verstrekken van de informatie en het ontvangen van de informatie door de consument. Het hof van justitie acht het van belang dat de consument de informatie moet kunnen opslaan en op een later moment moet kunnen raadplegen zonder dat deze informatie gewijzigd kan zijn.³⁷

³⁵ J.H. Nieuwenhuis, C.J.J.M. Stolker, W.L. Valk, *Burgerlijk Wetboek, boeken 6,7,8 en 10 tekst en commentaar*, Deventer: Kluwer 2013, pag. 3474

³⁶ *Kamerstukken II* 1999/2000, 26861, 3, p. 20.

³⁷ HvJ EU 5 juli 2012, C-49/11 (Content Services)

2.4.8 Verkoop op initiatief van de handelaar

Als de handelaar op eigen initiatief contact opneemt met de consument om op deze manier een koop op afstand te bevorderen, moet de handelaar enkele zaken vermelden. Als het gaat om een telefonische verkoop dan geldt voor de handelaar op grond van artikel 7:46h lid 1 van het Burgerlijk Wetboek dat hij duidelijk zijn identiteit en zijn commerciële oogmerk moet vermelden aan het begin van het gesprek. Bij het verzenden van reclame via een elektronisch bericht zoals per e-mail dient de handelaar op grond van artikel 7:46h lid 4 van het Burgerlijk Wetboek de identiteit van degene namens wie de reclame wordt verstuurd te vermelden en een geldig postadres of nummer waaraan de consument een verzoek tot beëindiging van het ontvangen van reclame kan richten. Het gaat hierbij dus om informatie die verstrekt wordt om de consument te bevorderen om een koop op afstand aan te gaan.

Bij gebruikmaking van automatische oproepsystemen (zonder menselijke tussenkomst), faxen en elektronische berichten zoals een e-mail met reclame aan de consument om de totstandkoming van een koop op afstand te bevorderen, is voorafgaande toestemming van de consument vereist op grond van artikel 7:46h lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Hierop geldt echter een uitzondering. Als de handelaar elektronische contactgegevens van de consument heeft ontvangen in het kader van een koop op afstand, dan mag de handelaar deze contactgegevens gebruiken om reclame naar de consument toe te sturen. Het moet dan wel gaan om reclame over een soortgelijke zaak als waarvoor eerder een koop op afstand is gesloten. De consument moet echter wel de mogelijkheid worden geboden om hier op ieder moment kosteloos verzet tegen aan te tekenen als hij deze reclame niet wenst te ontvangen. Dit is tevens in overeenstemming met de Wet bescherming persoonsgegevens. De handelaar mag dan geen reclame meer naar de consument versturen.

2.4.9 Oneerlijke handelspraktijken

Bij oneerlijke handelspraktijken wordt de consument in zo een ernstige mate beperkt waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt die hij anders niet had genomen.³⁸ Er wordt hierbij een onderscheid gemaakt tussen misleidende handelspraktijken en agressieve handelspraktijken. Als de handelaar zaken verkoopt dan mag deze verkoop niet misleidend of agressief zijn. Bij misleidende verkoop gaat het erom dat de handelaar geen informatie aan de consument mag verstrekken die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument kan misleiden.³⁹ Bijvoorbeeld het maken van reclame waarin onjuiste informatie wordt gegeven, het niet vermelden van de totale prijs waardoor het product goedkoper lijkt of het aanbieden van producten die niet meer leverbaar zijn. Onder agressieve verkoop gaat het erom dat er agressief richting de consument wordt gehandeld waardoor de consument wordt beperkt in onder andere zijn vrijheid van handelen en zijn keuzevrijheid. Bijvoorbeeld het ongevraagd versturen van producten met het verzoek om hiervoor te betalen.

Op grond van artikel 6:193j van het Burgerlijk Wetboek kan er een gerechtelijke procedure worden gestart tegen de handelaar. Op grond van artikel 3:305d van het Burgerlijk Wetboek dient de consument haar klacht in te dienen bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM) of een stichting of vereniging die zich bezig houdt met consumentenbescherming. Zij kunnen dan een procedure starten bij het gerechtshof te Den Haag die op basis daarvan sancties kan opleggen aan de handelaar. De handelaar draagt de bewijslast dat hij aan alle verplichtingen heeft voldaan en dat er geen sprake is van een oneerlijke handelspraktijk.⁴⁰

³⁸ Artikel 6:193h Burgerlijk Wetboek

³⁹ Artikel 6:193c Burgerlijk Wetboek

⁴⁰ Artikel 6:193j Burgerlijk Wetboek

2.4.10 Toezicht door de ACM

De ACM is de Autoriteit Consument en Markt en is opgericht in april 2013.⁴¹ Zij is belast met het toezicht en de handhaving van de regels die gelden voor het consumentenrecht in Nederland.⁴² Elke lidstaat van de Europese Unie heeft een eigen autoriteit hiervoor. Consumenten kunnen bij de ACM gratis informatie en advies krijgen via de website: www.consuwijzer.nl. Als blijkt dat een bedrijf de wet overtreedt, dan kan de ACM hiertegen optreden. Zij houdt onder andere toezicht op de informatieverplichting van de handelaar. Als er sprake is van een oneerlijke handelspraktijk zoals hiervoor besproken, dan kan de ACM in die gevallen een boete opleggen aan de handelaar van maximaal € 450.000,00 per overtreding of een last onder dwangsom.⁴³ Een last onder dwangsom betekent dat de handelaar voor elke dag dat hij doorgaat met de overtreding een bepaald bedrag moet betalen zolang als dat de overtreding voortduurt. Als het gaat om een grensoverschrijdende handelaar waartegen dient te worden opgetreden, dan kan de ACM dit melden bij de bevoegde autoriteit van de lidstaat van het land van de handelaar.

2.5 Verplichtingen van de consument

De consument is op grond van artikel 7:26 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek verplicht om de koopprijs te betalen. Over het tijdstip van de betaling kunnen afspraken worden gemaakt tussen de consument en de handelaar. In beginsel dient de betaling te gebeuren op het moment van levering. Er kan echter worden afgesproken dat er al een gedeelte vooruit wordt betaald vooraf aan de levering.⁴⁴ Dit gebeurt in veel gevallen bij de koop via internet. Als er sprake is van een prijsverhoging nadat de koopovereenkomst is gesloten dan is de consument bevoegd om de overeenkomst alsnog middels een schriftelijke verklaring te ontbinden. Deze ontbinding is niet toegestaan als het gaat om een koopovereenkomst waarbij is afgesproken dat de levering van de zaak langer dan drie maanden na het sluiten van de koopovereenkomst zal plaatsvinden. In dat geval dient de consument de prijsverhoging te betalen.⁴⁵ Als de consument niet overgaat tot betaling, dan heeft handelaar tot twee jaar nadat de consument in verzuim is het recht om de betaling van de koopprijs te vorderen.⁴⁶ De handelaar heeft echter ook de mogelijkheid om een beroep te doen op zijn zogenoemde recht van reclame. Dat houdt in dat de handelaar op grond van artikel 7:39 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek de koopovereenkomst mag ontbinden als de consument de prijs niet betaalt. Hij kan de zaak van de consument terugvorderen middels een schriftelijke verklaring. Hij moet dit op grond van artikel 7:44 van het Burgerlijk Wetboek wel doen binnen een termijn van zes weken nadat de vordering tot betaling van de koopprijs opeisbaar is geworden. Bijvoorbeeld wanneer de termijn in de factuur is verstreken. Of binnen zestig dagen nadat de consument de zaak in bezit heeft gekregen.

2.5.1 Bedenktijd van de consument

Naast het feit dat de handelaar een extra informatieverplichting heeft bij de consumentenkoop op afstand krijgt de consument een bedenktijd. Op deze manier krijgt de consument toch de kans om de gekochte zaak fysiek te bekijken. Een zaak kan bijvoorbeeld op een website heel mooi lijken, maar in de praktijk erg tegenvallen. Daarnaast kan het zo zijn dat er overhaast is besloten om de zaak te kopen. Op internet of via de telefoon is het namelijk zeer eenvoudig om een koopovereenkomst te sluiten. Om de consument bescherming hiervoor te bieden, heeft de consument op grond van artikel 7:46d lid 2 van het Burgerlijk Wetboek zeven werkdagen na ontvangst van de zaak het recht om de koop op afstand zonder opgave van reden te ontbinden. Als de handelaar

⁴¹ 'ACM', www.acm.nl (klik op *organisatie*, klik op *onze organisatie*)

⁴² L.B.A. Tigelaar, 'Sancties op schending van informatieplichten uit de Richtlijn consumentenrechten', *Tijdschrift voor Consumentenrecht en Handelspraktijken* 2013, nr. 4

⁴³ Artikel 2.9 jo 2.15 Wet handhaving Consumentenbescherming

⁴⁴ Artikel 7:26 lid 2 jo artikel 7:6 lid 1 jo lid 2 Burgerlijk Wetboek

⁴⁵ Artikel 7:35 lid 1 Burgerlijk Wetboek

⁴⁶ Artikel 7:28 Burgerlijk Wetboek

niet heeft voldaan aan zijn informatieverplichting zoals hiervoor genoemd, bedraagt deze termijn drie maanden na ontvangst van de gekochte zaak. Een voorbeeld hiervan is de uitspraak van de kantonrechter in Leeuwarden. De handelaar heeft in deze casus niet gewezen op de ontbindingsmogelijkheid waardoor de ontbindingstermijn van de consument werd verlengd naar drie maanden.⁴⁷ Om deze sanctie te voorkomen is het voor de handelaar van belang om aan zijn informatieverplichting te voldoen. Zodra de consument de overeenkomst heeft ontbonden, dient hij de gekochte zaak binnen een redelijke termijn retour te zenden.

Voor webwinkels die zijn aangesloten bij thuiswinkel.org geldt een bedenktijd van veertien dagen. Thuiswinkel.org is een belangenvereniging voor webwinkeliers en zij is het kwaliteitskeurmerk voor het kopen van producten en diensten via internet. Het doel van Thuiswinkel Waarborg is het bevorderen van het vertrouwen in online aankopen bij consumenten.⁴⁸ Zij geven de consument dus extra tijd om zich te bedenken over de aankoop. Deze bedenktijd van veertien dagen is een voorloper op de implementatie van de richtlijn consumentenrechten die centraal staat in dit onderzoeksrapport. Daarop zal in het volgende hoofdstuk worden ingegaan.

2.5.2 Moment van ontbinding tijdens de bedenktijd

Op grond van artikel 7:46d lid 1 van het Burgerlijk Wetboek vangt de bedenktijd aan na ontvangst van de zaak. Uit jurisprudentie van de kantonrechter in Assen en de kantonrechter in Alkmaar blijkt echter dat de ontbinding van een koop op afstand ook voordat de levering heeft plaatsgevonden, is toegestaan. Het gaat in beide uitspraken om een consument die een bestelling plaatst bij een webshop en zich later bedenkt dat hij de bestelde zaak toch niet wil hebben. In de zaak bij de kantonrechter in Assen gaat het om iemand die zich bedenkt voordat hij de betaling heeft overgemaakt. In de zaak bij de kantonrechter in Alkmaar gaat het om een consument die per ongeluk tweemaal de bestelling heeft geplaatst, omdat hij dacht dat er iets mis was gegaan. In beide gevallen was de bestelde zaak nog niet geleverd en wilde de consument de overeenkomst ontbinden nog voordat de levering plaatsvond. De kantonrechter in Assen en de kantonrechter in Alkmaar stellen allebei dat artikel 7:46d van het Burgerlijk Wetboek zo moet worden uitgelegd dat ontbinding ook mogelijk is als de levering nog niet heeft plaatsgevonden.⁴⁹ De kantonrechter van Alkmaar voegt hieraan toe dat het niet logisch is dat een zaak eerst geleverd moet worden terwijl de consument al weet dat hij het retour zal zenden. Dit zorgt tevens voor onnodige extra werkzaamheden voor de handelaar.⁵⁰

2.5.3 Retour zenden van de zaak

Op het moment dat de koop op afstand wordt ontbonden en de consument heeft de zaak nog in bezit, dan dient de consument de geleverde zaak binnen een redelijke termijn retour te zenden. De handelaar dient vervolgens binnen een redelijke termijn, uiterlijk binnen dertig dagen na de ontbinding zorg te dragen voor kosteloze teruggave van het bedrag dat de consument reeds aan de handelaar heeft voldaan.⁵¹ Er mogen hierbij aan de consument geen andere kosten, dan de kosten voor verzending van de zaak in rekening worden gebracht. Deze kosten moeten dan wel vooraf aan de consument kenbaar zijn gemaakt. Als de consument de koop op afstand echter ontbindt, dan moeten de kosten voor verzending van de zaak aan de consument worden terugbetaald. Dit blijkt tevens uit jurisprudentie van het Hof van Justitie.⁵² In deze uitspraak gaat het over een Duits postorderbedrijf dat in haar algemene voorwaarden heeft opgenomen dat de

⁴⁷ Rb Leeuwarden (ktr.) 21 juli 2006, ECLI:NL:RBLEE:2006:AY5428

⁴⁸ 'Thuiswinkel waarborg', www.thuiswinkel.org (klik op *Thuiswinkel Waarborg*, klik op *Meer over Thuiswinkel Waarborg*)

⁴⁹ Rb Assen (ktr.) 15 maart 2011, ECLI:NL:RBASS:2011:BP8079

⁵⁰ Rb Alkmaar (ktr.) 16 november 2011, ECLI:NL:RBALK:2011:BU6789

⁵¹ Artikel 7:46d lid 3 Burgerlijk Wetboek

⁵² HvJ EU 15 april 2010, C-511/08 (Heinrich Heine/Nordrhein-Westfalen)

standaardverzendingkosten niet worden terugbetaald indien de consument gebruik maakt van zijn ontbindingsrecht. Een Duitse consumentenorganisatie is hiertegen in actie gekomen en heeft een rechtszaak gestart tegen dit postorderbedrijf. Het Hof van Justitie oordeelde toen dat de handelaar verplicht is om alle bedragen die de consument heeft gestort naar aanleiding van de overeenkomst (ongeacht de oorzaak van betaling ervan) moet terugbetalen.

Op de bedenktijd voor de consument zijn een aantal uitzonderingen die zijn opgenomen in paragraaf 2.3. In de genoemde gevallen kan er geen beroep worden gedaan op het recht om de overeenkomst binnen 7 werkdagen te ontbinden. Bij deze zaken zou het niet redelijk zijn om de mogelijkheid tot ontbinding te geven aan de consument. Bijvoorbeeld als een consument een tijdschrift koopt waarvan wekelijks een nieuwe editie uitkomt. Als de consument pas op de 7e werkdag overgaat tot ontbinding van de koop op afstand, dan is de nieuwe editie al uit en zal de handelaar het retour gezonden tijdschrift van de consument nooit meer verkocht krijgen.

2.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk staat de huidige wetgeving omtrent de consumentenkoop op afstand centraal. In boek 7 van het Burgerlijk Wetboek is een afdeling opgenomen met regels die alleen gelden voor de koop op afstand. Daarnaast geeft de wet een duidelijke omschrijving over wanneer er sprake is van een koop op afstand en welke overeenkomsten zijn uitgesloten van deze afdeling. Voor de handelaar gelden een aantal extra verplichtingen als het gaat om een koop op afstand. Zo heeft de handelaar een uitgebreide informatieverplichting. Hij moet gegevens verstrekken aan de consument voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst en een aantal gegevens uiterlijk bij aflevering van de zaak. Het heeft voor de handelaar grote gevolgen als hij niet voldoet aan de informatieverplichting, omdat hij dan bepaalde kosten zoals verzendkosten bij retournering van de zaak zelf moet betalen en de consument krijgt een langere bedenktijd van zelfs drie maanden om zich te bedenken over het wel of niet kopen van de zaak. Daarnaast heeft de handelaar de verplichting om een zaak te leveren zoals is afgesproken. De zaak moet voldoen aan de eisen en verwachtingen die eraan mochten worden gesteld. Als de zaak hieraan niet voldoet, dan moet de handelaar de overeenkomst alsnog deugdelijk nakomen. De consument kan dan aflevering van het ontbrekende vorderen, herstel van de afgeleverde zaak of vervanging van de afgeleverde zaak. Als dat niet gebeurt, heeft de consument het recht om een derde in te schakelen en tot slot kan hij de overeenkomst ontbinden. Tot slot heeft de consument de verplichting om de koopprijs te betalen. In dit hoofdstuk is in kaart gebracht hoe de wetgeving met betrekking tot de koop op afstand er in het huidige recht uit ziet. In het volgende hoofdstuk zal worden ingegaan op de wijzigingen met betrekking tot de wetgeving op het gebied van koop op afstand die vanaf 13 juni 2014 in werking zullen treden.

Hoofdstuk 3 De gevolgen van de implementatie van de Europese Richtlijn

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 3.1 en 3.2 ingegaan op wat een Europese richtlijn precies is en waarom deze moet worden geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving. Vervolgens wordt in paragraaf 3.3 specifiek ingegaan op de Europese richtlijn consumentenrechten. In paragraaf 3.4 gaat het over alle veranderingen die er in de wet worden aangebracht door de implementatie van de richtlijn consumentenrechten. In paragraaf 3.5 wordt ingegaan op de veranderingen door de doelstelling die de Europese Unie heeft met deze richtlijn. Er wordt tot slot informatie gegeven over de richtlijn ADR consumenten en de Verordening ODR consumenten die de Europese Unie heeft opgesteld om in te spelen op de doelstelling van de Europese Unie om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. Deze nieuwe richtlijn in de Nederlandse wetgeving worden geïmplementeerd en zal volgend jaar in 2015 in werking treden in Nederland. De verordening zal in 2016 in werking treden.

3.1 Een Europese richtlijn

Europa maakt voornamelijk gebruik van richtlijnen en verordeningen om op Europees niveau zorg te dragen voor regelgeving. Een verordening heeft directe werking in de nationale wetgeving.⁵³ Burgers van de lidstaten van de Europese Unie zijn dus rechtstreeks gebonden aan deze regels. Een Europese richtlijn dient in de nationale wetgeving te worden geïmplementeerd om werking te hebben ten aanzien van burgers in de lidstaten.⁵⁴ De richtlijn kan gericht zijn tot alle landen van de Europese Unie, maar ook tot een selectief aantal landen. Harmonisatie van de nationale wetgeving van de lidstaten van de Europese Unie ligt in de meeste gevallen ten grondslag aan een richtlijn.

De Europese commissie heeft het recht om een voorstel te doen voor Europese wetgeving. Zodra het voorstel de steun van de meerderheid van het College van de Europese Commissie heeft gekregen, zal het worden voorgelegd aan de Europese Raad van Ministers.⁵⁵ Bij de meeste richtlijnen wordt het besluit genomen door de Europese Raad van Ministers en het Europese parlement samen. Zij bespreken en beoordelen de richtlijn en zullen dan overgaan tot de vaststelling ervan. Zodra de Europese richtlijn is vastgesteld, dient deze binnen de gestelde termijn geïmplementeerd te worden in de nationale wetgeving. Dit geldt ook voor de Europese richtlijn consumentenrechten die in dit onderzoeksrapport centraal staat. Op 8 oktober 2008 kwam de commissie met het voorstel en op 25 oktober 2011 is de richtlijn vastgesteld door het Europese Parlement en de Europese Raad van Ministers.⁵⁶ Vanaf dat moment hebben de lidstaten van de Europese Unie twee jaar de tijd gekregen om zorg te dragen voor de implementatie. De richtlijn moest op 13 december 2013 zijn geïmplementeerd en is van toepassing op overeenkomsten gesloten op of na 13 juni 2014.⁵⁷

Bij een richtlijn staan de doelstelling en de kaders van een beleid centraal. De Europese Unie wil hiermee meer overeenstemming bereiken tussen de wetgeving in de verschillende lidstaten. De lidstaten mogen hun wetgeving echter zelf vormgeven zolang zij maar binnen de kaders van het beleid blijven en aan de doelstelling van de richtlijn voldoen. De Europese Commissie houdt toezicht erop of de lidstaten zich houden aan de wettelijke kaders en doelstelling van de richtlijn. Voor wat betreft de richtlijn

⁵³ Artikel 288 Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie

⁵⁴ 'Richtlijnen – definities', *Europese Commissie* 12 maart 2014, ec.europa.eu (klik op *Europese commissie*, klik op *Secretariaat-generaal*, klik op *toepassing van het EU-recht*, klik op *Richtlijnen – definities*)

⁵⁵ 'Van EU voorstel tot uitvoering', *Europa NU voor Journalisten* 12 maart 2014, media.europa-nu.nl (zoek op *van EU voorstel tot uitvoering*)

⁵⁶ Commissiedocument nr. 614 van 2008, laatste definitieve versie

⁵⁷ Artikel 28 richtlijn 2011/83/EU

consumentenrechten zal de Europese Commissie uiterlijk 13 december 2016 evalueren of de richtlijn haar doelstelling behaalt.⁵⁸ Het is belangrijk om binnen de kaders van de richtlijn te blijven, omdat Europese wetgeving boven nationale wetgeving gaat. Als de nationale wetgeving in strijd is met een richtlijn kan de lidstaat worden opgeroepen voor het Europese hof van Justitie.⁵⁹ Zij kunnen dan sancties opgelegd krijgen.

3.2 De implementatie van een richtlijn in Nederland

Omdat Nederland een lidstaat is van de Europese Unie is Nederland verplicht om richtlijnen te implementeren in haar wetgeving. Zo ook de hiervoor genoemde richtlijn consumentenrechten die door alle lidstaten van de Europese Unie moet worden geïmplementeerd. Bij de implementatie van een richtlijn in de nationale wetgeving is het zoals eerder genoemd belangrijk dat aan de doelstelling van de richtlijn kan worden voldaan en dat er overeenstemming plaatsvindt tussen de richtlijn en de nationale wetgeving. Afwijken van een richtlijn is mogelijk als daarvoor de mogelijkheid wordt geboden in de richtlijn. In de richtlijn is opgenomen welke regelgeving moet worden overgenomen en bij welke regelgeving mag worden afgeweken of waar aanvullende regelgeving mag worden gemaakt.

Bij de implementatie van een Europese richtlijn wordt het nationale recht gebruikt om op de juiste wijze de wetgeving aan te passen. In Nederland kwam de Tweede Kamer met een voorstel over de wijze van implementatie van de richtlijn consumentenrechten. Dit wetsvoorstel is op 24 september 2013 ingediend bij de Eerste Kamer. De Eerste Kamer heeft het wetsvoorstel voor de implementatie op 11 maart 2014 aangenomen.⁶⁰ Op 3 april 2014 is de wetswijziging gepubliceerd in het Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden. De wetswijziging zal in overeenstemming met artikel 28 van de richtlijn in werking treden op 13 juni 2014. Voor overeenkomsten die zijn gesloten voor deze datum geldt het huidige recht. Het nieuwe recht is alleen van toepassing op overeenkomsten die op of na 13 juni 2014 zijn gesloten.

3.3 De Europese richtlijn consumentenrechten

De richtlijn consumentenrechten heeft als doel het actualiseren, verbeteren en vereenvoudigen van de overeenkomsten tussen consumenten en handelaren om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. Europa wil volledige harmonisatie van een aantal centrale regelgevingsaspecten. In de richtlijn staan de overeenkomsten tussen handelaren en consumenten centraal. Het gaat hierbij om:

- Overeenkomsten op afstand, bijvoorbeeld via internet;
- Overeenkomsten buiten verkooppunten, bijvoorbeeld colportage;
- Overeenkomsten anders dan op afstand en buiten verkooppunten, bijvoorbeeld in de winkel.

De twee reeds bestaande richtlijnen, de richtlijn colportage 85/577/EEG en de richtlijn verkoop op afstand 97/7/EG, worden vervangen door de richtlijn consumentenrechten. Daarnaast wijzigt de richtlijn consumentenrechten de richtlijn oneerlijke bedingen 93/13/EEG en de richtlijn consumentenkoop 1999/44/EG. Bij deze richtlijnen die worden vervangen en aangepast, staat de minimale harmonisatie van het consumentenrecht in de lidstaten van de Europese Unie centraal. Dat betekent dat de regels inzake het consumentenrecht in de verschillende lidstaten in geringe mate met elkaar overeenstemmen. Er blijven dus veel verschillen bestaan. Zo geldt bijvoorbeeld in Duitsland een ontbindingstermijn bij koopovereenkomsten op afstand van veertien dagen

⁵⁸ Artikel 30 richtlijn 2011/83/EU

⁵⁹ 'Richtlijn – Europa Nu', *Europese Commissie* 12 maart 2014, ec.europa.eu (zoek op *richtlijn*, klik op *Richtlijn –Europa Nu*)

⁶⁰ 'Implementatiewet richtlijn consumentenrechten', *Eerste Kamer* 12 maart 2014, www.eerstekamer.nl (klik op *wetsvoorstellen*, zoek op 33.520)

terwijl in Nederland een ontbindingstermijn van zeven werkdagen geldt.⁶¹ De Europese Commissie heeft de vier genoemde richtlijnen opnieuw bestudeerd en naar aanleiding van de opgedane ervaringen is zij tot de conclusie gekomen dat er veranderingen nodig zijn.

Op dit moment zijn de uiteenlopende nationale regels inzake het consumentenrecht een grote belemmering voor de grensoverschrijdende handel. De ongelijkheden tussen de lidstaten verhogen de nalevingskosten voor handelaren die grensoverschrijdend goederen of diensten willen leveren. Daarnaast hebben consumenten weinig vertrouwen in de bescherming die zij krijgen in andere lidstaten.⁶² Er is namelijk geen zekerheid of ze hetzelfde niveau van consumentenbescherming zullen krijgen als ze producten kopen in een ander land. Om naar een niveau van maximale harmonisatie van het consumentenrecht in de lidstaten van de Europese Unie te gaan heeft de Europese Unie deze richtlijn vastgesteld. Met de nieuwe richtlijn wil de Europese Commissie de toepasselijke regels bijwerken, vereenvoudigen en zorgen voor één enkel regelgevend kader binnen de gehele Europese Unie.⁶³ Er zijn daarom verschillende wijzigingen opgenomen die doorgevoerd moeten worden in de nationale wetgeving van de lidstaten. De richtlijn is in beginsel van toepassing op alle overeenkomsten tussen consumenten en handelaren. In dit onderzoek wordt alleen ingegaan op de koop op afstand. In de richtlijn zijn onder andere definities, de uitgebreidere informatieverplichting van de handelaar, de nieuwe bedenktijd, de levering, de risico-overgang en de kosten voor communicatie op afstand opgenomen. Op de wijzigingen die hierdoor plaatsvinden in de Nederlandse wetgeving wordt in de volgende paragrafen ingegaan.

3.4 De veranderingen in de wet op het gebied van koop op afstand

Bijna alle bepalingen uit de richtlijn consumentenrechten worden overgenomen in de Nederlandse wetgeving, omdat bij deze bepalingen geen ruimte is tot afwijking hiervan. De belangrijkste wijzigingen die de richtlijn kent, zijn:

- bestaande definities actualiseren en aanvullen;
- uitbreiding van de informatieverplichting van de handelaar aan de consument;
- de ontbindingstermijn;
- de uitoefening van de ontbindingstermijn en de gevolgen hiervan;
- er komt een standaardformulier voor de consument om de koop op afstand te ontbinden;
- uniforme regels voor de leveringstermijn, risico-overgang en rechtsmiddelen bij ontijdige levering;
- duidelijke regels digitale producten;
- strengere regels bij oneerlijke handelspraktijken.

3.4.1 De definities

In de nieuwe wetgeving worden 17 definities opgenomen waarvan een aantal reeds bestaande definities die worden aangepast in die zin dat ze ruimer en duidelijker worden omschreven en een aantal nieuwe definities die eerder uit jurisprudentie bleken. De definities worden opgenomen in het nieuwe artikel 6:230g van het Burgerlijk Wetboek. In bijlage A treft u een overzicht aan van alle definities die vanaf 13 juni 2014 van toepassing zijn. De Europese Unie wil met het opnemen van deze definities ervoor zorgen dat de begrippen in alle lidstaten op dezelfde wijze worden uitgelegd. Daarnaast kan er minder snel onduidelijkheid ontstaan over hoe een begrip uitgelegd dient te worden en hoeft er minder snel jurisprudentie te worden geraadpleegd om te weten hoe een rechter deze begrippen uitlegt. Elke rechter zal het begrip nu op dezelfde wijze uitleggen waardoor er meer rechtszekerheid ontstaat.

⁶¹ Artikel 355 Bürgerliches Gesetzbuch

⁶² Overweging 6 Richtlijn 2011/83/EU

⁶³ Overweging 7 Richtlijn 2011/83/EU

3.4.2 Het toepassingsgebied

Afdeling 9 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek over de koop op afstand komt volledig te vervallen. Er wordt in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek een nieuwe afdeling opgenomen in het kader van de implementatie van de richtlijn consumentenrechten. De bepalingen die worden opgenomen, zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen handelaren en consumenten. De levering van water, gas en elektriciteit die niet gereed zijn gemaakt voor verkoop in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid en de verkoop van digitale inhoud vallen ook onder het toepassingsgebied. Bijvoorbeeld een overeenkomst met Essent voor de levering van gas en elektriciteit of de verkoop van een computerspel dat je na betaling kunt downloaden. In dit onderzoeksrapport wordt zoals eerder aangegeven alleen gekeken naar de bepalingen die gelden voor de koop op afstand tussen een consument en een handelaar. Voor de nieuwe afdeling inzake het consumentenrecht geldt op grond van het nieuwe artikel 6:230i van het Burgerlijk Wetboek net zoals in het huidige recht als uitgangspunt dat er niet ten nadele van de consument mag worden afgeweken. Als er wel ten nadele van de consument wordt afgeweken, kan de consument een beroep doen op artikel 3:40 van het Burgerlijk Wetboek. Hij kan de overeenkomst op grond van dit artikel vernietigen.

3.4.2.1. Uitsluitingen van de hele afdeling over de koop op afstand

In de nieuwe afdeling wordt ervoor gekozen om bij de uitsluitingen alleen een onderscheid te maken tussen overeenkomsten die van de hele afdeling worden uitgesloten en overeenkomsten waarvoor geen recht tot ontbinding bestaat.⁶⁴ Eerder werd er een onderscheid gemaakt tussen overeenkomsten die van de hele afdeling werden uitgesloten en overeenkomsten die voor de toepassing van bepaalde artikelen werden uitgesloten. In bijlage B vindt u een overzicht van alle overeenkomsten op afstand die in het huidige recht zijn uitgesloten van de gehele afdeling of van bepaalde artikelen. In bijlage C vindt u een overzicht van alle overeenkomsten die in het nieuwe recht zijn uitgesloten van de gehele afdeling of van het recht van ontbinding. Er zijn hierin een aantal verschillen. Om duidelijkheid te creëren, is er met kleuren gewerkt in de twee overzichten.

Er zijn een aantal overeenkomsten die eerst alleen werden uitgesloten van bepaalde artikelen, zoals het artikel over het recht van ontbinding. Nu worden veel van deze overeenkomsten uitgesloten van de gehele afdeling. In het schema heb ik de uitzonderingen die eerst van bepaalde artikelen waren uitgesloten en nu zijn uitgesloten van de gehele afdeling de kleur blauw gegeven. Bij de begripsomschrijving wordt in het nieuwe recht alles duidelijker en completer omschreven. De uitsluitingen met de kleur groen zijn hetzelfde gebleven en waren dus in het huidige recht ook uitgesloten. De uitzonderingen met de kleur roze zijn nieuwe uitzonderingen die eerder niet onder de uitzonderingen van de koop op afstand vielen. In deze paragraaf zal worden ingegaan op de belangrijkste wijzigingen ten aanzien van de uitsluitingen.

*De franchise*⁶⁵

De franchise (het drempelbedrag) van € 50,00 die is opgenomen in artikel 3 lid 4 van de richtlijn consumentenrechten is geen verplichte bepaling voor de lidstaten. De richtlijn geeft de lidstaten met dit artikel de mogelijkheid om de franchise in haar wetgeving op te nemen. De Nederlandse wetgever heeft ervoor gekozen om deze franchise van € 50,00 op te nemen in het nieuwe artikel 6:230h lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Dat betekent dat de nieuwe bepalingen in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek niet gelden voor overeenkomsten die zijn gesloten waarvan de waarde van de te leveren roerende zaak of dienst onder deze € 50,00 valt. Met dit drempelbedrag is er aangesloten bij de huidige

⁶⁴ Artikel 6:230h lid 2 jo 6:230p Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁶⁵ Artikel 6:230h lid 2 onder a Burgerlijk Wetboek (nieuw)

colportagewet waarin een franchise is opgenomen van € 34,00.⁶⁶ Eerder was er geen franchise van toepassing bij de koop op afstand. Dit zorgt ervoor dat het toepassingsgebied wordt verkleind en dat de nalevingskosten voor de handelaar worden beperkt. Zij hoeven nu namelijk niet aan de uitgebreide informatieverplichting te voldoen bij aankopen onder de € 50,00 en zij hoeven een consument geen bedenktijd te geven. Er dient bij de franchise te worden gekeken naar het bedrag van de gekochte zaken samen. Ook als er sprake is van het sluiten van twee overeenkomsten tegelijk geldt dat zij worden opgeteld. Je sluit bijvoorbeeld een koopovereenkomst voor een mp3-speler met een abonnement voor het downloaden van muziek. Dit zijn twee aparte overeenkomsten, maar voor de beoordeling of het bedrag boven de franchise komt, mogen zij worden opgeteld.

Uitvaartverzekering⁶⁷

Er is bij de uitgesloten overeenkomsten ook gekozen om de uitvaartverzekering specifiek op te nemen. Eerder werd echter ook geen beroep gedaan op de afdeling voor koop op afstand als het ging om een uitvaartverzekering, omdat verzekeringen vallen onder het begrip financiële dienst die in het huidige en in het nieuwe recht is uitgesloten.

Grensoverschrijdende gezondheidszorg en sociale dienstverlening⁶⁸

De grensoverschrijdende gezondheidszorg en overeenkomsten betreffende sociale dienstverlening, met inbegrip van sociale huisvesting, kinderopvang en ondersteuning van gezinnen of personen in permanente of tijdelijke nood, waaronder langdurige zorg zijn overeenkomsten die niet snel op afstand zullen worden gesloten. Toch is het goed om ervan op de hoogte te zijn dat ze niet vallen onder het toepassingsgebied van de bepalingen voor de koop op afstand.

Dringende herstellingen of onderhoud⁶⁹

De overeenkomst waarbij de consument de handelaar specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten, wordt uitgesloten van het recht om de overeenkomst te ontbinden binnen 14 kalenderdagen. Hierop geldt echter de uitzondering dat aanvullende diensten waar de consument niet uitdrukkelijk om heeft verzocht en de levering van andere zaken dan die noodzakelijk zijn om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren niet zijn uitgesloten. In de huidige wetgeving wordt over het dringende herstel of onderhoud niets opgenomen in de afdeling over koop op afstand. Eerder zou er dus wel een beroep kunnen worden gedaan op de het recht om het recht van ontbinding.

Gezondheidsbescherming of hygiëne⁷⁰

In de nieuwe wetgeving is opgenomen dat een consumentenkoop betreffende de levering van zaken die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken zijn uitgesloten van het recht van ontbinding. Hierover schept de wet nu dus meer duidelijkheid. Eerder was er opgenomen dat zaken die duidelijk persoonlijk van aard zijn en zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden waren uitgesloten van het recht van ontbinding. Hierbij komt echter niet duidelijk naar voren dat het hygiënische en gezondheidsbeschermende aspect van belang is. Er was dus eerder geen uitdrukkelijke wettelijke grondslag voor het niet mogen retourneren van bijvoorbeeld ondergoed. Nu is hier een duidelijke regel over opgenomen, waardoor er geen discussie kan ontstaan.

⁶⁶ Artikel 26 lid 1 Colportagewet jo Artikel 3 Uitvoeringsbesluit Colportagewet

⁶⁷ Artikel 6:230h lid 2 sub b Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁶⁸ Artikel 6:230h lid 2 sub c jo d Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁶⁹ Artikel 6:230p sub b Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁷⁰ Artikel 6:230p sub f onder 3 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

*Executoriale verkoop*⁷¹

In de nieuwe wetgeving is opgenomen dat de executoriale verkoop is uitgesloten van de gehele afdeling over koop op afstand. Eerder waren alle soorten veilingen uitgesloten. Nu zijn echter alleen de openbare veilingen uitgesloten van het recht van ontbinding. De internetveiling via bijvoorbeeld eBay valt nu dus wel onder de afdeling koop op afstand. Hiervoor geldt in de nieuwe wetgeving dus wel de informatieverplichting en de bedenktijd van 14 kalenderdagen.

*Levering alcoholische dranken*⁷²

De overeenkomst tot levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop is uitgesloten van het recht van ontbinding. Er geldt echter nog het vereiste dat de levering slechts plaats moet kunnen vinden na dertig dagen en de werkelijke waarde van de drank moet afhankelijk zijn van de schommelingen op de markt waar de handelaar geen invloed op heeft. Als hieraan is voldaan, dan is deze overeenkomst uitgesloten van het recht van ontbinding.

*Digitale inhoud*⁷³

Er geldt geen recht van ontbinding voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, voor zover de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en de consument heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding. Voorbeelden hiervan zijn: apps, e-books, en downloads van software. Eerder was dit niet expliciet uitgesloten. Er was altijd onduidelijkheid over het feit of het downloaden van bijvoorbeeld muziek valt onder de overeenkomsten waarvan de nakoming met instemming van de wederpartij is begonnen voordat de ontbindingstermijn is verstreken. Het gaat hier namelijk om een eenmalige download. De overeenkomst vangt dus wel aan tijdens de ontbindingstermijn, maar eindigt dan ook direct. Nu dit in de wet is opgenomen, kan er hierover geen onduidelijkheid meer ontstaan.

*Overeenkomsten met behulp van een notaris*⁷⁴

Overeenkomsten waarbij voor de totstandkoming een notaris is vereist en overeenkomsten over het doen ontstaan, het verkrijgen en het overdragen van onroerende zaken en/of rechten op onroerende zaken werden eerder niet uitgesloten. Er moest dan wel gelet worden op het feit dat wordt voldaan aan de eisen die gelden voor de koop van een onroerende zaak in overeenstemming met artikel 6:227 van het Burgerlijk Wetboek. Denk bijvoorbeeld aan het feit dat de authenticiteit van de overeenkomst in voldoende mate moet zijn gewaarborgd. In de nieuwe wetgeving kan de koop van een onroerende zaak niet meer op afstand worden gesloten, zoals via internet. Dat zorgt voor extra bescherming van de consument.

3.4.3. Informatieverplichting

In het nieuwe artikel 7:230m van het Burgerlijk Wetboek wordt de informatieverplichting voor de handelaar opgenomen. De nieuwe informatieverplichting is uitgebreider dan de informatieverplichting die op dit moment van toepassing is.

Naast de in hoofdstuk 2 genoemde informatie die op grond van het huidige artikel 7:46c lid 1 jo lid 2 van het Burgerlijk Wetboek moet worden verstrekt, komt hier op grond van het nieuwe artikel 7:230m van het Burgerlijk Wetboek de volgende informatie bij:⁷⁵

- Het telefoonnummer, fax en e-mailadres van de handelaar. Het doel hiervan is dat de consument snel in contact kan treden met de handelaar. Als er sprake is van

⁷¹ Artikel 6:230h lid 4 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁷² Artikel 6:230 sub f onder 5 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁷³ Artikel 6:230p sub g Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁷⁴ Artikel 6:230h lid 2 sub j Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁷⁵ Artikel 7:230m Burgerlijk Wetboek (nieuw)

een volmacht dan dient ook het adres van de handelaar namens wie wordt gehandeld, te worden verstrekt. (Voorheen moest alleen het adres van de handelaar worden verstrekt);

- Op basis van het huidige artikel 7:46c lid1 van het Burgerlijk Wetboek dient de totale prijs van de zaak of de dienst te worden verstrekt en de daarbij inbegrepen belastingen. Dit geldt nog steeds, maar er komen meer informatieverplichtingen bij voor wat betreft de kosten. Zo moeten ook de kosten voor extra vracht, portokosten en eventuele andere kosten worden vermeld. Als deze kosten vooraf redelijkerwijs niet kunnen worden berekend, dient wel vermeld te worden dat er eventueel extra kosten verschuldigd kunnen zijn;
- Als er sprake is van een overeenkomst voor onbepaalde duur of een abonnement, dan dienen de totale kosten per factureringsperiode te worden vermeld. Als er sprake is van een vast tarief, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Als deze kosten vooraf redelijkerwijs niet kunnen worden berekend, dient de wijze van berekening te worden medegedeeld. Een voorbeeld van deze kosten zijn de kosten voor sms-diensten;
- De verzendingstermijn van de zaak of het moment van levering van de dienst vermelden aan de consument;
- Voor het ontbindingsrecht heeft de richtlijn een modelformulier opgenomen. Dit formulier dient te worden verstrekt aan de consument.

Bovengenoemde informatie dient bij elke koop op afstand te worden verstrekt.⁷⁶ Afhankelijk van de soort koop op afstand dienen er nog een aantal gegevens te worden verstrekt. Het is afhankelijk van de overeenkomst of deze van toepassing zijn. Het betreft de volgende informatie:⁷⁷

- Het feit dat de consument de kosten van retourzending zal moeten dragen als hij de overeenkomst ontbindt. Als de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, dient ook vermeld te worden hoe hoog deze kosten zijn. Als de handelaar de kosten voor retourzending niet heeft vermeld, hoeft de consument deze kosten niet te betalen;
- Als de consument heeft verzocht om tijdens de ontbindingstermijn te starten met de levering van een dienst of de levering van gas, water of elektriciteit en hij ontbindt de overeenkomst vervolgens, dan dient hij de redelijke kosten aan de handelaar te vergoeden. Redelijke kosten zijn de kosten die evenredig zijn aan de wat er geleverd is;
- Er dient te worden vermeld onder welke omstandigheden een consument zijn recht tot ontbinding verliest. Zo verliest de consument dit recht bijvoorbeeld als hij de verzegeling van een DVD heeft verbroken;
- Vermelding van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen of diensten. Hiermee wordt bedoeld dat de handelaar de consument ervan verzekerd dat de geleverde zaak of de geleverde dienst voldoet aan de verwachtingen die hij heeft geschept en aan de eisen die aan een zaak mogen worden gesteld;
- Het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na de koop van een goed of dienst;
- Het bestaan van relevante gedragscodes zoals het feit dat handelaren zich niet mogen bezighouden met oneerlijke handelspraktijken zoals bedoeld in artikel 6:193a van het Burgerlijk Wetboek. Daarnaast moet de handelaar informeren hoe kopieën daarvan verkrijgbaar zijn;
- Het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties indien de consument dit moet betalen of bieden aan de handelaar;
- De functionaliteit van de digitale inhoud met de toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen. Bijvoorbeeld een antivirus-programma;

⁷⁶ Artikel 6 Richtlijn 2011/83/EU

⁷⁷ Artikel 6:230m lid 2 sub i e.v. Burgerlijk Wetboek (nieuw)

- De relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software. Onder het begrip interoperabiliteit wordt verstaan: de mogelijkheid van verschillende zelfstandige systemen of partijen om met elkaar te communiceren en informatie uit te wisselen. Bijvoorbeeld een server. De handelaar moet deze informatie verstrekken voor zover hij hiervan op de hoogte is. Daarbij moet rekening worden gehouden met wat naar redelijkheid van hem mag worden verwacht;
- De mogelijkheden die de consument heeft om een beroep te doen op een alternatieve geschilbeslechtsprocedures. Hieronder valt de geschillencommissie en andere bij de ADR aangesloten instellingen. Hierover wordt meer informatie gegeven in paragraaf 3.5.3.1. Daarnaast moet de handelaar aangeven op welke wijze de consument hier gebruik van kan maken. Bij de geschillencommissie kun je een klacht tegen de handelaar bijvoorbeeld online indienen.

Er wordt bij deze informatieverstrekking geen onderscheid meer gemaakt tussen de informatieverstrekking tijdens de precontractuele fase en de informatieverstrekking op het moment dat de overeenkomst tot stand komt. Dat is in de huidige wetgeving wel nog het geval. In de nieuwe wetgeving geldt op grond van artikel 6:230m lid 1 van het Burgerlijk Wetboek dat de informatie moet worden verstrekt voordat de consument gebonden is aan de overeenkomst. Daarnaast geldt op grond van artikel 6:230v van het Burgerlijk Wetboek dat deze informatie aan de consument moet worden verstrekt op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand en in een duidelijke en begrijpelijke taal. Dit kan bijvoorbeeld per e-mail zijn in een pdf-bestand, maar het mag ook op een andere duurzame gegevensdrager.⁷⁸ Daarnaast is het voor het aangaan van de overeenkomst van belang dat de handelaar ervoor zorgt dat de consument op een duidelijke en in het oog springende manier op de hoogte wordt gesteld van de kenmerken van de zaak, de totale prijs en de duur van de overeenkomst.⁷⁹ Tot slot moet het voor de consument duidelijk zijn dat hij bij het plaatsen van de bestelling een betalingsverplichting aangaat. Dit moet uit een ondubbelzinnige verklaring blijken.⁸⁰ De memorie van toelichting van de richtlijn consumentenrechten noemt als voorbeeld een knop met daarop vermeld: bestelling met betalingsverplichting.⁸¹

Verder gelden er nog een aantal verplichtingen voor de handelaar. Dat zijn de volgende:

- Op de website moet uiterlijk aan het begin van het bestelproces duidelijk en leesbaar worden vermeld of er beperkingen gelden voor de levering en welke betaalmiddelen worden aanvaard;⁸²
- De handelaar verstrekt voor het sluiten van de overeenkomst (tijdens de precontractuele fase) de voornaamste kenmerken van de zaak of dienst, de identiteit van de handelaar, de totale prijs, het recht van ontbinding, de duur van de overeenkomst en indien van toepassing de voorwaarden om de overeenkomst te beëindigen.⁸³

De handelaar is verantwoordelijk voor het tijdig verstrekken van de juiste informatie. Hij draagt de bewijslast. Dit stemt overeen met de bewijslast die voortvloeit uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. In dit artikel is namelijk opgenomen dat in beginsel degene die feiten en omstandigheden aanvoert, moet bewijzen. Hierop wordt een uitzondering gemaakt als uit redelijkheid en billijkheid voortvloeit dat de bewijslast anders verdeeld dient te worden. Bij de consumentenkoop geldt dat als de consument

⁷⁸ Artikel 6:230g lid 1 onder h Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁷⁹ Artikel 6:230v lid 2 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁸⁰ Artikel 6:230v lid 3 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁸¹ *Kamerstukken II 2012/2013, 33520, 3, p. 52.*

⁸² Artikel 6:230v lid 4 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁸³ Artikel 6:230v lid 5 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

stelt geen informatie te hebben ontvangen dat de handelaar dient aan te tonen dat deze informatie wel is verzonden.

Tot slot dient de handelaar de overeenkomst schriftelijk te bevestigen uiterlijk bij aflevering van de zaak. In deze bevestiging moet de volgende informatie worden opgenomen:

- Alle informatie zoals hiervoor genoemd die op grond van artikel 6:230 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek moet worden verstrekt;
- Indien van toepassing de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en de verklaring van de consument dat hij afziet van zijn recht van ontbinding.

3.4.4 Oneerlijke handelspraktijken

In hoofdstuk 2 werd uitgelegd wanneer er sprake is van een oneerlijke handelspraktijk. Dat is het geval als een consument in zo een ernstige mate wordt beperkt waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt die hij anders niet had genomen.⁸⁴ Het verstrekken van onjuiste informatie of het niet verstrekken van informatie kan worden aangemerkt als een oneerlijke handelspraktijk. Op grond van het huidige artikel 6:193f van het Burgerlijk Wetboek kan er een gerechtelijke procedure worden gestart tegen een handelaar waarmee overeenkomsten zijn gesloten op basis van oneerlijke handelspraktijken. Vanaf 13 juni 2014 wordt er een extra lid toegevoegd aan artikel 6:193f van het Burgerlijk Wetboek waarin is opgenomen dat een overeenkomst die tot stand is gekomen op basis van een oneerlijke handelspraktijk kan worden vernietigd. Voor de consument wordt het hierdoor gemakkelijker om onder een overeenkomst uit te komen, omdat hij de overeenkomst op basis van de nieuwe wetgeving buitengerechtelijk kan vernietigen.⁸⁵

3.4.5 Taalvoorschriften

De Europese Unie laat het aan de nationale wetgeving over of er taalvoorschriften worden ingevoerd en op welke wijze deze worden gehandhaafd.⁸⁶ In de meeste landen wordt op dit moment de taal gebruikt die in het betreffende land de voertaal is. Aangezien Europa de grensoverschrijdende handel wil bevorderen, zou het wellicht een betere keuze zijn geweest om wel taalvoorschriften op te nemen. Op deze wijze kan er beter worden gecommuniceerd tussen landen die een verschillende voertaal hanteren.

3.4.6 Levering van extra diensten

Voor aanvullende aankopen of diensten dient uitdrukkelijk toestemming te worden gegeven door de consument. Er mag dus niets hierover in de algemene voorwaarden zijn opgenomen en er mogen niet vooraf bijvoorbeeld hokjes zijn aangevinkt die de consument moet uitvinken als hij het aanvullende product of dienst niet wil. Dit was eerder niet in de Nederlandse wetgeving opgenomen. Het blijkt uit een arrest van het Hof van Justitie. In deze uitspraak gaat het om een Duits bedrijf dat vliegreizen aanbiedt via haar website. Bij deze vliegreis kan een annuleringsverzekering worden afgesloten. Deze verzekering is echter al aangevinkt en als de consument het dus niet wil, dient hij het vinkje uit te zetten. Het Hof van Justitie oordeelt hierover dat het gaat om een zogenoemd 'opt-in' principe en niet een 'opt-out' principe.⁸⁷ Deze regel is al in de wetgeving opgenomen voor de reisovereenkomst, maar wordt nu ook in het nieuwe artikel 6:230j van het Burgerlijk Wetboek opgenomen voor de koop op afstand. De consument moet dus zelf ervoor kiezen om iets aan te vinken. Denk hierbij aan het bestellen van een wasmachine via internet en de mogelijkheid om hierbij een onderhoudscontract af te sluiten. Voor het afsluiten van dit onderhoudscontract dient de consument uitdrukkelijk toestemming te

⁸⁴ Artikel 6:193h Burgerlijk Wetboek

⁸⁵ *Kamerstukken II 2012/2013*, 33520, 3, p. 15.

⁸⁶ *Kamerstukken II 2012/2013*, 33520, 3, p. 53.

⁸⁷ HvJ EU 19 juli 2012, C-112/11 (Ebookers.com)

geven. Voor wat betreft het feit dat het niet mag worden opgenomen in de algemene voorwaarden geldt artikel 6:231 van het Burgerlijk Wetboek waarin is vastgelegd dat in de algemene voorwaarden niets mag worden opgenomen over de kern van de prestatie. Het aanvullende product of dienst valt onder de kern van de prestatie. Dit moet net zoals de levering van de zaak of de dienst overeen worden gekomen tussen partijen en in de overeenkomst zelf wordt vastgelegd.

3.4.7 Kosten voor betaalmiddel en telecommunicatiediensten

Voor het gebruik van een betaalmiddel kunnen kosten worden gerekend. Bijvoorbeeld kosten voor het gebruik van Ideal, Paypal of een Creditcard.⁸⁸ Deze kosten mag de handelaar doorberekenen aan de consument, maar hieraan stelt de richtlijn wel een maximum. Er mag op grond van artikel 6:230k lid 1 van het Burgerlijk Wetboek niet meer worden doorberekend dan de kosten die de handelaar zelf daadwerkelijk moet betalen aan de betaaldienstverlener voor het gebruik van het betaalmiddel. Als de handelaar teveel heeft gerekend, dan kan de consument het geld terugvorderen op grond van artikel 6:203 van het Burgerlijk Wetboek. De betaling wordt dan namelijk aangemerkt als een onverschuldigde betaling.

Naast het maximum dat er is gesteld aan kosten die worden doorberekend voor het gebruik van een betaalmiddel worden ook de kosten voor het gebruik van telecommunicatiediensten op een maximum gesteld. Er mag op grond van artikel 6:230k lid 2 van het Burgerlijk Wetboek niet meer in rekening worden gebracht dan het basistarief. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de kosten voor het bellen naar een klantenservice. Hiervoor worden op dit moment vaak extra kosten gerekend, maar dat is vanaf 13 juni 2014 niet meer toegestaan. Aanbieders van telecommunicatiediensten hebben wel nog het recht om naast het basistarief kosten voor het telefoongesprek in rekening te brengen. Dit sluit aan bij het reeds bestaande systeem in Nederland voor 0900-nummers. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen het verkeerstarief en het informatietarief. Het verkeerstarief zijn de daadwerkelijk kosten voor het telefoneren. Het informatietarief zijn de kosten voor de dienst die aan de beller wordt verleend.

3.4.8 De nieuwe bedenktijd van de consument

De bedenktijd van de consument was in het huidige recht 7 werkdagen na ontvangst van de zaak.⁸⁹ Uit de eerder genoemde jurisprudentie van de kantonrechter in Assen en de kantonrechter in Alkmaar bleek echter dat de koop op afstand ook al kan worden ontbonden voordat de gekochte zaak is geleverd.⁹⁰ In de nieuwe wetgeving wordt de bedenkt termijn van 7 werkdagen verruimd naar 14 kalenderdagen. De consument krijgt dus langer de tijd om zich te bedenken over de koop van de zaak. Voor de aanvang van de termijn om de overeenkomst te mogen ontbinden, geldt dat de ontbindingstermijn ingaat:⁹¹

- voor dienstenovereenkomsten, overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit (die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid) en voor de verkoop van digitale inhoud op de dag van de sluiting van de overeenkomst;
- voor koopovereenkomsten op de dag waarop de consument de gekochte zaak fysiek in bezit krijgt.

In de nieuwe wet wordt dus weer opgenomen dat de ontbindingstermijn ingaat op het moment dat de consument de zaak fysiek in bezit heeft. Als een consument de

⁸⁸ *Kamerstukken II* 2012/2013, 33520, 3, p. 31.

⁸⁹ Artikel 7:46d lid 1 Burgerlijk Wetboek

⁹⁰ Rb Assen (ktr.) 15 maart 2011, ECLI:NL:RBASS:2011:BP8079

Rb Alkmaar (ktr.) 16 november 2011, ECLI:NL:RBALK:2011:BU6789

⁹¹ Artikel 9 lid 2 Richtlijn 2011/83/EU

overeenkomst wil ontbinden voor ontvangst van de zaak kan hij een beroep doen op de uitspraken van de kantonrechter in Alkmaar en de kantonrechter in Assen. Voor zowel de consument als de handelaar is het voordeliger om de overeenkomst dan eerder te ontbinden indien ontbinding gewenst is. Er hoeven dan geen onnodige verzendkosten te worden betaald. Het is bij grensoverschrijdende geschillen echter niet duidelijk of een rechter in een ander land deze bepaling op dezelfde manier zal uitleggen. Bij de aankoop van meerdere zaken, begint de ontbindingstermijn te lopen nadat de laatste zending of het laatste onderdeel is ontvangen. Als er echter regelmatig zaken worden geleverd dan vangt de termijn aan op de dag nadat de eerste zaak fysiek in bezit is genomen.⁹² Voor de handelaar is een verlenging van de bedenktijd negatief, omdat hij een zaak nu langer aan de consument moet geven om te beoordelen of de consument de zaak wil kopen. In deze tijd kan de handelaar de zaak bijvoorbeeld niet aan iemand anders verkopen.

3.4.8.1 Sanctie niet vermelden bedenktijd consument

Als de handelaar de consument niet heeft geïnformeerd over het bestaan van een bedenktijd van 14 kalenderdagen, de voorwaarden die hieraan zijn verbonden, de termijn die hiervoor geldt en het modelformulier zoals is opgenomen in bijlage I deel B van de richtlijn consumentenrechten (bijlage D van dit onderzoeksrapport), dan wordt de ontbindingstermijn van 14 kalenderdagen op grond van het nieuwe artikel 6:230o lid 2 van het Burgerlijk Wetboek verlengd naar 12 maanden. Deze sanctie kan door de handelaar worden hersteld. Hij moet de consument dan alsnog de hiervoor genoemde informatie verstrekken. De termijn wordt dan 14 kalenderdagen vermeerderd met de dagen waarop de handelaar nog niet alle informatie heeft verstrekt. Daarnaast geldt dat als de handelaar de bijkomende kosten zoals kosten voor retourzending van de zaak niet vermeld, dan kan hij deze kosten niet vorderen van de consument.⁹³ Hij moet deze kosten dan zelf betalen.

3.4.8.2 Retour zenden van de geleverde zaak

In het huidige consumentenrecht moet de consument de gekochte zaak nadat hij de overeenkomst heeft ontbonden binnen een redelijke termijn retour zenden. Deze redelijke termijn wordt nu op grond van het nieuwe artikel 6:230s lid 1 van het Burgerlijk Wetboek vastgesteld op veertien dagen nadat de overeenkomst is ontbonden. Dat heeft tot gevolg dat een consument op grond van de wet de bevoegdheid heeft om een gekochte zaak voor 28 dagen onder zich te houden voordat de handelaar de zaak retour ontvangt. De consument heeft namelijk 14 dagen de tijd om zich te bedenken over de aankoop van de zaak en 14 dagen de tijd om de koop te ontbinden.

3.4.8.3 Terugbetaling ontvangen gelden

De koopsom die de handelaar van de consument heeft ontvangen moet hij in de huidige wetgeving binnen een redelijke termijn, uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding terugbetalen.⁹⁴ Op grond van het nieuwe artikel 6:230r lid 1 van het Burgerlijk Wetboek moet de handelaar de ontvangen gelden en de kosten voor de levering direct, maar uiterlijk binnen 14 dagen na de ontvangst van het formulier tot ontbinding aan de consument terugbetalen. Voor de handelaar wordt deze termijn dus aangescherpt. De consument kan op grond van artikel 6:230r lid 4 van het Burgerlijk Wetboek nakoming van de terugbetaling vorderen zodra de handelaar de zaken heeft ontvangen of zodra de consument kan aantonen dat hij de zaken heeft teruggestuurd. De handelaar moet dus binnen 14 dagen na ontvangst van het ontbindingsformulier het geld terugbetalen, maar de consument kan dit pas vorderen van de handelaar zodra de geleverde zaak is ontvangen door de handelaar of de consument de verzending kan aantonen. Daarnaast geldt dat de handelaar op grond van artikel 6:230o lid 2 van het Burgerlijk Wetboek de consument moet terugbetalen door middel van hetzelfde betaalmiddel als dat de

⁹² Artikel 6:230o lid 1 sub b Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁹³ Artikel 6:230n lid 3 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁹⁴ Artikel 7:46d lid 3 Burgerlijk Wetboek

consument gebruikt heeft bij de aankoop, tenzij de consument uitdrukkelijk akkoord gaat met een ander betaalmiddel.⁹⁵ Bijvoorbeeld als de consument een aankoop doet met een cadeaubon dan zou de handelaar bij ontbinding een cadeaubon moeten terug geven.

3.4.8.4 Ontbindingsformulier

De consument kan om de overeenkomst te ontbinden gebruik maken van het modelformulier dat als bijlage I deel A bij de richtlijn consumentenrechten is opgenomen.⁹⁶ Dit formulier vindt u in bijlage D van dit onderzoeksrapport. Als de consument het formulier gebruikt, voldoet hij aan zijn verplichtingen om de overeenkomst op de juiste wijze te ontbinden. De consument mag er echter ook voor kiezen om op een andere wijze de overeenkomst te ontbinden. Het moet echter wel gaan om een ondubbelzinnige verklaring waaruit de handelaar kan afleiden dat de overeenkomst wordt ontbonden.⁹⁷ Het enkel retour zenden van de ontvangen zaken is niet voldoende. De consument draagt de bewijslast dat hij de overeenkomst op de juiste wijze en tijdig heeft ontbonden.⁹⁸

3.4.8.5 Waardevermindering van de zaak

Zolang de consument de zaak onder zich heeft, is hij op grond van het nieuwe artikel 6:230s lid 3 van het Burgerlijk Wetboek slechts aansprakelijk voor de waardevermindering van de zaak als een behandeling van de zaak verder is gegaan dan noodzakelijk om de aard, de kenmerken en de werking van de zaak vast te stellen. In de huidige wetgeving was hierover niets vastgelegd en was er geen duidelijkheid hierover. Er was vaak een discussie of het retourneren van een zaak geweigerd kon worden of dat er kosten in rekening konden worden gebracht. Op grond van de nieuwe wetgeving mogen dus de kosten in rekening worden gebracht voor de waardevermindering van de zaak. Deze aansprakelijkheid van de consument vervalt als de handelaar heeft nagelaten om de informatie met betrekking tot het recht van ontbinding te verstrekken.⁹⁹ Het is daarom belangrijk voor de handelaar om aan zijn informatieverplichting te voldoen.

3.4.9 De termijnen

Voor de berekening van een termijn wijkt het Europese systeem af van het Nederlandse systeem. Bij de Europese termijnverordening geldt dat de termijn afloopt op de dag met dezelfde naam of cijferaanduiding als de begindag van de termijn.¹⁰⁰ Bijvoorbeeld bij de termijn van een maand begint de termijn te lopen op 1 april en eindigt op 1 mei om 24:00 uur. Op grond van de Nederlandse Algemene termijnenwet zou de termijn eindigen op 30 april. Daarnaast geldt dat een termijn niet kan eindigen op een zaterdag, een zondag of een feestdag. In dat geval loopt de termijn de eerstvolgende werkdag af om 24:00 uur. De Europese Termijnverordening heeft geen rechtstreekse werking in de Nederlandse wetgeving. Er wordt daarom in de nieuwe afdeling in boek 6 van het Burgerlijk Wetboek een artikel opgenomen dat de Termijnenverordening van toepassing verklaard. Dat betekent dat de termijnen uit de Termijnverordening moeten worden gehanteerd om bijvoorbeeld de ontbindingstermijn te berekenen. Voor feestdagen worden de feestdagen van de staat waarin de rechtshandeling wordt verricht in acht genomen.

3.4.10 Sancties

De informatieverplichting van de handelaar is veel ruimer geworden. Hij zal dus vanaf 13 juni 2014 aan meer vereisten en verplichtingen moeten voldoen. Als de handelaar hier niet aan voldoet, dan worden zoals in de voorgaande paragrafen beschreven meer rechten aan de consument toegekend. Zo kan de handelaar bepaalde kosten niet vergoed krijgen zoals de kosten voor retourzending en moet de handelaar bijvoorbeeld een

⁹⁵ *Kamerstukken II* 2012/2013, 33520, 3, p. 45.

⁹⁶ Artikel 6:230n lid 1 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁹⁷ Artikel 6:230o lid 2 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁹⁸ Artikel 6:230o lid 5 Burgerlijk Wetboek (nieuw)

⁹⁹ Artikel 6:230m lid 1 onder h Burgerlijk Wetboek (nieuw)

¹⁰⁰ Verordening (EEG) nr. 1182/71

gebruikt product terugnemen zonder dat hij daarvoor een vergoeding krijgt, omdat hij niet heeft gewezen op de ontbindingstermijn. Naast deze sancties die de nieuwe wet voorziet, riskeert de handelaar een boete van de ACM zoals besproken in het vorige hoofdstuk. Het moet hierbij gaan om een oneerlijke handelspraktijk die voortvloeit uit het verstrekken van geen of onjuiste informatie. Deze boetes van de ACM kunnen zeer hoog oplopen. Daarnaast blijkt uit een interview met mevrouw E. Lamboo (Bijlage F) dat het toezicht op het consumentenrecht sinds dit jaar intensiever zal plaatsvinden en dat onderzoek wordt gedaan naar de problemen waar een consument tegenaan loopt. Dat zorgt ervoor dat er ook nadat de nieuwe wetgeving in werking treedt extra toezicht zal plaatsvinden. Uit de interviews met mevrouw E. Lamboo en de heer M. Braun (bijlagen E en F) blijkt dat de handelaar op dit moment bijna nooit aan zijn informatieverplichting voldoet. Nu er nog meer verplichtingen bijkomen, zal dit nog vaker voorkomen. De handelaren zullen dus aandacht moeten besteden aan hun informatieverplichting om sancties te voorkomen.

3.5 De veranderingen door de doelstelling van de Europese Unie

Zoals eerder genoemd, komt de Europese Commissie in 2008 met het voorstel om een nieuwe richtlijn in werking te laten treden met betrekking tot het consumentenrecht.¹⁰¹ Mimica Neven, Europees Commissaris zei dat de doeltreffende tenuitvoerlegging van consumentenrechten haar prioriteit was bij het voorstel voor de richtlijn. Zij wil dat heel Europa een winkelcentrum wordt voor alle Europese burgers. Daarnaast wil de commissie de handhaving van de consumentenbescherming verbeteren en wil zij gelijke rechten voor de Europese burgers waarborgen. Hiermee wil zij ervoor zorgen dat alle belemmeringen voor de interne markt wegvallen, zodat er een zogenoemde 'level playing field' wordt gecreëerd. Er moet een groter aanbod komen van goederen en diensten en een toename van het gebruik van de interne markt.¹⁰² Bij deze doelstellingen heeft de Europese Commissie zich gebaseerd op artikel 114 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. Bij dit artikel staat de harmonisering van de wetgeving in de lidstaten van de Europese Unie centraal. De verkoop via internet zowel nationaal als internationaal groeit op dit moment al elk jaar. E-commerce Europe verwacht dat de omzet uit Europese Business to Consumer markt tegen eind 2016 zal verdubbelen. Zij verwachten dat het toenemende vertrouwen dat de implementatie van de Europese richtlijn consumentenrechten wil bereiken een grote bijdrage hieraan zal leveren.¹⁰³

Als de grensoverschrijdende handel zal groeien door de implementatie van de Europese richtlijn consumentenrechten in de nationale wetgeving van de lidstaten zal dit automatisch zorgen voor meer grensoverschrijdende geschillen. De Europese commissie voorziet deze grensoverschrijdende geschillen en heeft daarom een richtlijn opgesteld met een regeling voor een alternatieve geschillenbeslechting op Europees niveau. Het Europees parlement en de Europese Raad hebben deze richtlijn op 21 mei 2013 vastgesteld. Op deze richtlijn wordt later in dit hoofdstuk nog ingegaan. Het voordeel is echter wel dat het consumentenrecht in de verschillende lidstaten is geharmoniseerd en dat er dus meer rechtszekerheid is. Beide partijen weten beter waar ze aan toe zijn, omdat dezelfde rechtsregels van toepassing zijn.

Bij grensoverschrijdende handel is het van belang om te weten welk gerecht en welke rechter bevoegd is om over het geschil te oordelen. Bij geschillen tussen een consument en een handelaar in Nederland is er altijd één van de nationale rechters bevoegd en is het Nederlandse recht van toepassing. Dit is echter niet meer het geval als partijen uit

¹⁰¹ Commissiedocument nr. 614 van 2008, laatste definitieve versie

¹⁰² 'Betere consumentenbescherming bij grensoverschrijdende handel: de commissie wil uw mening horen', Europa Nu 11 oktober 2013, www.europa-nu.nl (klik op *nieuws*, zoek op *Betere consumentenbescherming bij grensoverschrijdende handel: de commissie wil uw mening horen*)

¹⁰³ 'PRESS RELEASE: European E-commerce to reach € 312 billion in 2012, 19% growth', E-commerce Europe 14 maart 2014, www.ecommerce-europe.eu (klik op *News*, zoek op *PRESS RELEASE: European E-commerce to reach € 312 billion in 2012, 19% growth*)

verschillende lidstaten komen. Dan kan het recht van de ene lidstaat van toepassing zijn, maar het gerecht van de andere lidstaat bevoegd zijn. Daarom zal in de volgende paragrafen in worden gegaan op het internationale privaatrecht om te weten wanneer welk gerecht bevoegd is en welk recht van toepassing is.

3.5.1 Bevoegde gerecht bij grensoverschrijdende geschillen

Bij grensoverschrijdende geschillen moet er naar de EEX-Verordening worden gekeken om te bepalen welke rechter bevoegd is.¹⁰⁴ Op grond van artikel 1 van de EEX-Verordening moet het hierbij wel gaan om geschillen in burgerlijke en handelszaken. De consumentenkoop op afstand die in dit onderzoek centraal staat, valt onder dit toepassingsgebied. Bij de consumentenkoop gaat het namelijk om een geschil tussen burgers en het gaat om een geschil met betrekking tot de koop of verkoop van een bepaalde zaak of dienst. Voor het consumentenrecht zijn specifieke regels opgenomen in artikel 16 van de EEX-Verordening. De consument die de procedure start en dus een rechtsvordering in wil dienen heeft de keuze om de handelaar, in dit geval de gedaagde, op te roepen voor de rechter van de woonplaats van de handelaar of voor de rechter van de woonplaats van de consument zelf.¹⁰⁵ Als de handelaar de procedure start en dus een rechtsvordering in wil dienen dan is hij verplicht om de consument op te roepen voor het gerecht van de woonplaats van de consument.¹⁰⁶ Hieruit blijkt dat de consument procedures in zijn eigen land kan voeren, tenzij hij ervoor kiest om de handelaar op te roepen voor het gerecht in het land van de handelaar. Dat wil echter nog niet zeggen dat ook het recht van het land van de consument van toepassing is. Hierop wordt in de volgende paragraaf ingegaan.

3.5.2 Toepasselijke recht bij grensoverschrijdende geschillen

Om te weten welk recht van toepassing is, dient de Rome I Verordening te worden geraadpleegd. Voor de Rome I Verordening geldt net zoals voor de EEX-Verordening dat zij van toepassing is op grensoverschrijdende geschillen in burgerlijke en handelszaken.¹⁰⁷ Zoals in de vorige paragraaf uitgelegd, valt de consumentenkoop onder dit toepassingsgebied. In artikel 6 van de Rome I Verordening is opgenomen dat bij het consumentenrecht het recht van toepassing is van het land waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft. Hieraan zijn echter wel twee voorwaarden verbonden, namelijk: de handelaar moet zijn commerciële of beroepsactiviteiten ontplooien in het land waar de consument woonplaats heeft of hij moet dergelijke activiteiten richten op dat land. De overeenkomst met de consument moet dan wel onder deze activiteiten vallen. Bijvoorbeeld de handelaar heeft een nevenvestiging in het land van de consument of de handelaar deelt reclamefolders uit in het land van de consument. Een voorbeeldcasus is dat een Belgische tuinmeubelleverancier reclamefolders laat bezorgen bij consumenten in Nederland. Vervolgens koopt een Nederlandse consument via de webwinkel van de Belgische tuinmeubelleverancier een tuinset. In deze casus is dus het recht van het land waar de consument zijn woonplaats heeft het toepasselijke recht.

Partijen kunnen er echter ook voor kiezen om een rechtskeuze uit te brengen. Zij kunnen dan samen overeenkomen welk recht van toepassing wordt verklaard op de overeenkomst die zij sluiten.¹⁰⁸ De rechtskeuze moet op grond van artikel 3 van de Rome I Verordening uitdrukkelijk overeengekomen worden of duidelijk blijken uit de bepalingen van de overeenkomst. De rechtskeuze kan ook stilzwijgend overeen worden gekomen, maar dan moet duidelijk uit de omstandigheden van het geval blijken welke rechtskeuze er is gemaakt. De handelaar kan de rechtskeuze bijvoorbeeld in zijn algemene voorwaarden opnemen. Als hij de algemene voorwaarden aan de consument kenbaar

¹⁰⁴ L. Strikwerda, *Inleiding tot het Nederlandse Internationaal Privaatrecht*, Deventer: Kluwer 2012, pag. 241

¹⁰⁵ Artikel 16 lid 1 EEX-Verordening

¹⁰⁶ Artikel 16 lid 2 EEX-Verordening

¹⁰⁷ Artikel 1 lid 1 Rome I Verordening

¹⁰⁸ L. Strikwerda, *Inleiding tot het Nederlandse Internationaal Privaatrecht*, Deventer: Kluwer 2012, pag. 165

heeft gemaakt en ter hand heeft gesteld in overeenstemming met artikel 6:234 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek dan zijn partijen de rechtskeuze uitdrukkelijk overeengekomen. Op grond van artikel 6 lid 2 van de Rome I Verordening geldt echter wel dat de bescherming die de consument krijgt niet beperkter mag zijn dan de bescherming die hij zou hebben gekregen op grond van het door de wet gestelde toepasselijke recht. Hiervan zal echter geen sprake meer zijn na implementatie van de richtlijn, omdat er dan in alle lidstaten van de Europese Unie dezelfde regels gelden ten aanzien van de consumentenkoop op afstand.

3.5.3 Alternatieve geschillenbeslechting bij grensoverschrijdende geschillen

De in de vorige paragrafen besproken bevoegde rechter en het toepasselijke recht zijn van toepassing bij het voeren van gerechtelijke procedures bij grensoverschrijdende geschillen. Bij nationale geschillen zijn er echter ook mogelijkheden om geschillen op een alternatieve wijze te beslechten. Dit wordt ook mogelijk als het gaat om grensoverschrijdende geschillen. De richtlijn die centraal staat in dit onderzoeksrapport heeft zoals vaak besproken het doel om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. De Europese Unie voorziet dat geschillen dan sneller van internationale aard zullen zijn en wil hierop inspelen. Grensoverschrijdende geschillen zijn vaak duur, omdat er ook bijvoorbeeld vertaalkosten bij komen. Daarom heeft de Europese Raad en het Europese Parlement een verordening en een richtlijn vastgesteld om een geschillenregeling op Europees niveau mogelijk te maken.

3.5.3.1 De Verordening ODR consumenten en de richtlijn ADR consumenten

Het Europees parlement en de Europese raad hebben op 21 mei 2013 een richtlijn vastgesteld over geschillenbeslechting op Europees niveau.¹⁰⁹ De Europese Unie is gericht op de groei van de grensoverschrijdende handel. Dat blijkt mede uit de richtlijn consumentenrechten die centraal staat in dit onderzoeksrapport. Omdat de Europese Unie voorziet dat meer grensoverschrijdende geschillen zullen ontstaan als er meer grensoverschrijdende handel plaatsvindt, speelt zij hierop in met de richtlijn ADR consumenten. Deze richtlijn regelt een alternatieve geschillenbeslechting op Europees niveau. Daarnaast komt het Europees parlement en de Europese raad op 21 mei 2013 met een verordening die hierbij aansluit.¹¹⁰ In deze verordening staat de online beslechting van consumentengeschillen centraal. In deze paragraaf zal verder worden uitgelegd hoe dit in zijn werk gaat.

Op 9 juli 2015 treedt de implementatie van de richtlijn ADR consumenten in de nationale wetgeving in werking.¹¹¹ De richtlijn biedt een eenvoudige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen betreffende contractuele verbintenissen die voortvloeien uit grensoverschrijdende verkoop- of dienstenovereenkomsten tussen consumenten en handelaren.¹¹² Op dit moment is er al een mogelijkheid om grensoverschrijdende geschillen buitengerechtelijk te beslechten, maar dit is niet voldoende en consequent geregeld waardoor hier weinig gebruik van wordt gemaakt.¹¹³ Elke lidstaat moet ervoor zorgen dat zij een zogenoemde ADR-procedure heeft die voldoet aan de vereisten die de richtlijn ADR consumenten stelt.¹¹⁴ ADR staat voor Alternative Dispute Resolution (alternatieve beslechting van consumentengeschillen). Er komt een online platform waar alle nationale geschillencommissies onder zullen vallen.¹¹⁵ Een consument uit bijvoorbeeld Nederland die een klacht wil indienen tegen een handelaar in Frankrijk kan dan via het online platform een klacht indienen bij de Franse

¹⁰⁹ Richtlijn 2013/11/EU

¹¹⁰ Verordening (EU) nr. 524/2013

¹¹¹ Artikel 25 Richtlijn 2013/11/EU

¹¹² Artikel 1 Richtlijn 2013/11/EU

¹¹³ Overweging 5 Richtlijn 2013/11/EU

¹¹⁴ Artikel 5 Richtlijn 2013/11/EU

¹¹⁵ Overweging 12 Richtlijn 2013/11/EU

geschillencommissie. De procedure zal online plaatsvinden en de onderbouwing, bewijsstukken en dergelijke kunnen digitaal worden verzonden.

De lidstaten moeten zorgen voor een geactualiseerde website die partijen gemakkelijk toegang geeft tot informatie betreffende de ADR-procedure. Daarnaast moet het de consument in staat stellen om online een klacht in te dienen met de benodigde bewijsstukken.¹¹⁶ Kijk bijvoorbeeld in Nederland naar www.geschillencommissie.nl. Daarnaast moeten de lidstaten zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen in behandeling nemen.

Niet alleen de lidstaten moet informatie verstrekken over de geschillencommissies aan de consument, maar ook de handelaren moeten de consumenten informeren over of zij bij een geschillencommissie zijn aangesloten en bij welke geschillencommissie dat is. Dit is tevens opgenomen in de informatieverplichting van de handelaar zoals besproken in paragraaf 3.4.3.¹¹⁷ De bindend adviseur die het geschil zal beslechten moet op grond van artikel 6 van de richtlijn ADR consumenten deskundig, onafhankelijk en onpartijdig zijn.

In de Verordening ODR consumenten is opgenomen hoe het online platform moet uitzien. Het ODR platform dient een interactieve website te zijn waar handelaren en consumenten online een beroep op kunnen doen.¹¹⁸ Het platform moet informatie bevatten over hoe het precies in zijn werk gaat. De Europese Commissie is verantwoordelijk voor de ontwikkeling, de werking en het onderhoud van dit platform.¹¹⁹ Daarnaast moet zij ervoor zorgen dat het platform gebruiksvriendelijk is en toegankelijk in verschillende talen.¹²⁰

3.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk werd ingegaan op de veranderingen die de implementatie van de richtlijn consumentenrechten met zich meebrengt. Er zullen veranderingen plaatsvinden in de wetgeving zoals een uitbreiding van de informatieverplichting en een verlenging van de bedenktijd van de consument. Daarnaast vinden er veranderingen plaats in het toepassingsgebied van de koop op afstand en gelden er strengere regels voor de handelaar. De handelaar moet aan meer vereisten voldoen en als hij hier niet aan voldoet, dan staan hier sancties op. Bijvoorbeeld de verlenging van de ontbindingstermijn van 14 kalenderdagen naar 12 maanden. Naast de veranderingen in de wetgeving vinden er veranderingen plaats door de doelstelling van de Europese Unie om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. De Europese Unie voorziet dat geschillen tussen consumenten en handelaren hierdoor sneller grensoverschrijdend zullen zijn. Op grond van de EEX-Verordening wordt de consument opgeroepen voor de gerechten van het land waar hij woonplaats heeft. Voor de handelaar is dat echter meestal niet het geval. Om het beslechten van geschillen op Europees niveau te vereenvoudigen heeft de Europese Unie een richtlijn en een verordening vastgesteld die voorzien in een grensoverschrijdende buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze procedure is eenvoudiger, sneller en goedkoper dan dat er daadwerkelijk geprocedeerd moet worden.

¹¹⁶ Artikel 7 lid 1 Richtlijn 2013/11/EU

¹¹⁷ Artikel 6:230m lid 2 sub i e.v. Burgerlijk Wetboek (nieuw)

¹¹⁸ Overweging 8 Verordening (EU) nr. 524/2013

¹¹⁹ Overweging 19 Verordening (EU) nr. 524/2013

¹²⁰ Artikel 6 Verordening (EU) nr. 524/2013

Hoofdstuk 4 De koop op afstand bij DAS

4.1 Inleiding

In de vorige twee hoofdstukken werd ingegaan op hoe de huidige wetgeving is geregeld met betrekking tot de koop op afstand en welke wijzigingen de implementatie van de richtlijn consumentenrechten met zich meebrengt. In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de wijze waarop DAS haar dossiers behandelt, zodat in hoofdstuk 5 een conclusie kan worden getrokken over de veranderingen die de implementatie van de richtlijn met zich meebrengt voor DAS en welk advies er op basis van de conclusies aan DAS kan worden gegeven. Er wordt in dit hoofdstuk gekeken naar de dossierbehandeling in de periode van 1 januari 2014 t/m 1 mei 2014. Er wordt in paragraaf 4.2 en 4.3 uitgelegd op basis van welke rechtsbijstandverzekeringen met bijbehorende polisvoorwaarden er rechtsbijstand wordt verleend. Hierbij wordt alleen gekeken naar de meest voorkomende rechtsbijstandverzekeringen en er wordt specifiek gekeken naar voorwaarden met betrekking tot de consumentenkoop. Daarna wordt in paragraaf 4.4 verteld wat voor soort geschillen er bij DAS worden gemeld en waarop moet worden gelet. Tot slot wordt er in paragraaf 4.5 gekeken naar de mogelijkheden om de geschillen op te lossen en welke mogelijkheden DAS hiervoor gebruikt. In dit hoofdstuk wordt gebruik gemaakt van de begrippen ondernemer en particulier in plaats van handelaar en consument, omdat DAS gebruik maakt van deze begrippen.

4.2 De rechtsbijstand bij DAS

DAS voorziet haar cliënten van juridisch advies en juridische bijstand op basis van een rechtsbijstandverzekering. In dit hoofdstuk staat de rechtsbijstand met betrekking tot het consumentenrecht centraal. De rechtsbijstandverzekeringen van DAS voldoen sinds 2010 aan het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Het Keurmerk Klantgericht Verzekeren garandeert een kwalitatieve dienstverlening en klantgerichtheid voor verzekerden. De stichting toetsing verzekeraars is bevoegd om verzekeren het keurmerk te geven. Zij controleert of de keurmerkhouders of de verzekering duidelijke en eerlijke informatie verstrekt en of zij rekening houdt met de doelgroep van een verzekeringsproduct. Er zijn hiervoor kwaliteitsnormen opgesteld waaraan een verzekering moet voldoen. De sanctie op het niet voldoen aan deze kwaliteitsnormen is dat het keurmerk wordt ingetrokken. Een van de kwaliteitsnormen is dat het Keurmerk geschikt moet zijn voor de klant.¹²¹ Het is dus van belang dat een verzekerde daadwerkelijk iets heeft aan zijn verzekering. Bijvoorbeeld een ondernemer die zich richt op de grensoverschrijdende handel heeft niets aan een verzekering waarbij grensoverschrijdende geschillen niet zijn gedekt.

Cliënten kunnen hun zaak aanmelden bij DAS. Bijvoorbeeld als een consument die een geschil heeft met een ondernemer over een non-conforme zaak. Zodra de zaak bij DAS gemeld wordt, wordt er bekeken of de zaak onder de dekking van de polisvoorwaarden valt. DAS heeft verschillende soorten rechtsbijstandverzekeringen met elk andere polisvoorwaarden.¹²² Het is afhankelijk van de soort verzekering of het geschil wel of niet onder de dekking van de polisvoorwaarden valt. Naast de polisvoorwaarden van DAS zijn er nog vele andere polisvoorwaarden die van toepassing kunnen zijn. Dit heeft te maken met het feit dat naast DAS zelf ook andere verzekeringskantoren de rechtsbijstandverzekering van DAS aanbieden. Op deze rechtsbijstandverzekering zijn dan de polisvoorwaarden van de assurantiekantoren van toepassing. Een assurantiekantoor is een tussenpersoon die een overeenkomst sluit met de consument. Het betreft in de meeste gevallen een verzekeringsovereenkomst op basis waarvan er meerdere verzekeringen worden afgesloten. DAS heeft een overeenkomst met de

¹²¹ 'Keurmerk Klantgericht Verzekeren', www.keurmerkverzekeraars.nl (klik op *over het keurmerk*)

¹²² 'DAS Rechtsbijstand', www.das.nl (klik op *particulier of ondernemer*, klik vervolgens op *Rechtsbijstandverzekeringen*)

tussenpersoon dat zij de zaken met betrekking tot de rechtsbijstand zal behandelen. De verantwoordelijk voor het sluiten van de overeenkomst ligt bij de tussenpersoon.

De reden waarom er gebruik wordt gemaakt van tussenpersonen ligt in het feit dat de tussenpersonen hun klanten naast de verzekeringen die zij aanbieden niet zelf kunnen voorzien van een rechtsbijstandverzekering, omdat de rechtsbijstand onafhankelijk moet zijn. Als dezelfde organisatie bijvoorbeeld een opstalverzekering en een rechtsbijstandsverzekering aanbiedt, staat dit de onafhankelijkheid van de rechtsbijstand in de weg. Er zijn echter constructies te bedenken om dit probleem op te lossen. Een kantoor zoals Achmea dat verschillende verzekeringen aanbiedt, heeft dit opgelost door er een Stichting Achmea Rechtsbijstand van te maken. De stichting staat dan boven alle verzekeringskantoren van Achmea. De verzekerde heeft zijn rechtsbijstandverzekering bij een ander kantoor dan bijvoorbeeld de inboedelverzekering. Op deze organisatie wordt in dit onderzoek verder niet ingegaan.

4.3 De verschillende polisvoorwaarden

In dit onderzoek wordt alleen ingegaan op de polisvoorwaarden die DAS zelf hanteert. Hierbij wordt een selectie gemaakt van de meest voorkomende polisvoorwaarden en er wordt specifiek ingegaan op de relevante artikelen in de polisvoorwaarden met betrekking tot het consumentenrecht. DAS maakt bij haar rechtsbijstandverzekering onderscheid tussen ondernemers en particulieren. Voor beide partijen gelden andere rechtsbijstandverzekeringen met andere polisvoorwaarden.

4.3.1. Rechtsbijstand voor ondernemers

Voor ondernemers zijn er bij DAS drie rechtsbijstandverzekeringen, namelijk: de DAS RechtsPartner, de DAS Optimaal en de DAS voor ZZP.

De DAS RechtsPartner en de DAS Optimaal

De DAS RechtsPartner en de DAS Optimaal zijn rechtsbijstandverzekeringen voor het Midden- en Kleinbedrijf.¹²³ Alle ondernemingen en personen die op het polisblad staan vermeld, zijn verzekerd. Ook de werknemers en bestuurders zijn verzekerd voor zover het geschil ontstaat tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden voor de onderneming. Zij krijgen alleen juridische bijstand als zij strafrechtelijk worden vervolgd, als zij letsel oplopen of als zij schade aan persoonlijke eigendommen (niet motorrijtuigen) hebben. Dat betekent dat als er sprake is van een geschil met betrekking tot het consumentenrecht alleen de onderneming zelf hiervoor verzekerd is.¹²⁴ Bij allebei de rechtsbijstandverzekeringen moet het conflict verband houden met het uitoefenen van de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer en moet er zijn voldaan aan het minimale belang. Het belang is de waarde van het geschil. Bijvoorbeeld een ondernemer levert een laptop aan een consument ter waarde van € 670,00. De consument betaalt dit bedrag vervolgens niet. Het belang van de ondernemer in deze zaak is € 670,00. Bij de DAS RechtsPartner moet er een minimaal belang zijn van € 400,00.¹²⁵ Bij de DAS Optimaal geldt een minimaal belang van € 450,00.¹²⁶ Indien er niet is voldaan aan het minimale belang dan valt het geschil niet onder de dekking van de polisvoorwaarden.

Naast het feit dat de ondernemer bij allebei de verzekeringen is verzekerd voor de rechtsbijstand is hij ook verzekerd voor incassobijstand. Als een ondernemer producten of diensten aan iemand heeft geleverd en de ontvanger betaalt de factuur niet, dan kan de ondernemer een beroep doen op deze incassobijstand. De incassobijstand valt onder de

¹²³ 'DAS Rechtsbijstand', www.das.nl (klik op *Ondernemer*, klik op *Rechtsbijstandverzekering voor MKB*, klik op *dekkingsoverzicht*, klik op *Voorwaarden DAS RechtsPartner* of klik op *Voorwaarden DAS Optimaal*)

¹²⁴ Artikel 1 Bijzondere polisvoorwaarden 132 (03-2014) DAS RechtsPartner

Artikel 1 Bijzondere polisvoorwaarden 131 (03-2014) DAS optimaal

¹²⁵ Artikel 2 Bijzondere polisvoorwaarden 132 (03-2014) DAS RechtsPartner

¹²⁶ Artikel 2 Bijzondere polisvoorwaarden 131 (03-2014) DAS optimaal

dekking van de polisvoorwaarden en hiervoor geldt het minimale belang van € 400,00 niet. De levering van gas, water en stroom valt echter niet onder de dekking van de polisvoorwaarden voor incassobijstand. Dit geldt ook voor vorderingen die meer dan zes maanden na factuurdatum worden gemeld bij DAS. Daarnaast geldt dat als de consument verweer voert of een tegenvordering indient er geen incassobijstand meer geldt. Er zal dan worden bekeken of er een beroep kan worden gedaan op de 'gewone' rechtsbijstand, maar dan moet wel weer zijn voldaan aan het minimale belang van € 400,00 als de ondernemer een DAS RechtsPartner verzekering heeft of aan het minimale belang van € 450,00 als de ondernemer een DAS Optimaal verzekering heeft. Zodra de schuldenaar in staat van faillissement of surseance van betaling is geraakt, kan er geen beroep meer worden gedaan op de incassobijstand.¹²⁷

Met de DAS RechtsPartner verzekering is de ondernemer voor geschillen met betrekking tot het consumentenrecht verzekerd in Nederland. Naast de nationale geschillen is de ondernemer ook verzekerd voor grensoverschrijdende geschillen in Duitsland, België en Luxemburg. Hieraan wordt wel de voorwaarde gesteld dat het recht van één van deze landen van toepassing moet zijn en dat de rechter uit één van deze landen bevoegd is.¹²⁸ Voor de incassobijstand geldt dat deze alleen in Nederland wordt verleend. De schuldenaar moet in Nederland wonen of gevestigd zijn, de Nederlandse rechter moet bevoegd zijn en het Nederlandse recht moet van toepassing zijn. Bij een grensoverschrijdend geschil kan er dus geen beroep op de incassobijstand worden gedaan.

Met de DAS Optimaal verzekering is de ondernemer voor geschillen met betrekking tot het consumentenrecht alleen verzekerd in Nederland. Hieraan wordt wel de voorwaarde gesteld dat het Nederlandse, Duitse, Belgische of Luxemburgse recht van toepassing is en dat de Nederlandse rechter bevoegd is om te oordelen over het geschil.¹²⁹ Als het gaat om incassobijstand dan is de ondernemer net zoals bij de DAS RechtsPartner verzekering alleen in Nederland verzekerd en geldt dat de schuldenaar in Nederland moet wonen of gevestigd moet zijn, de Nederlandse rechter bevoegd moet zijn en het Nederlandse recht van toepassing moet zijn.¹³⁰

De verschillen tussen de DAS Optimaal en de DAS RechtsPartner voor wat betreft het consumentenrecht zijn dat er bij de DAS Optimaal een minimaal belang geldt van € 450,00 en bij de DAS RechtsPartner een minimaal belang geldt van € 400,00. Daarnaast is een ondernemer die is verzekerd via de DAS RechtsPartner verzekering uitgebreider verzekerd als het gaat om grensoverschrijdende geschillen. Voor een handelaar die zich bezighoudt met veel grensoverschrijdende handel is de DAS RechtsPartner dus een geschiktere verzekering.

DAS voor ZZP

DAS heeft voor de zelfstandige zonder personeel (ZZP'er) een andere rechtsbijstandverzekering voorzien. Deze rechtsbijstandverzekering is speciaal samengesteld voor de ZZP'er. De DAS voor ZZP verzekering dekt dan ook alleen geschillen van de verzekerde die als ZZP'er bedrijfsactiviteiten uitoefent. Als de ZZP'er tijdens de uitoefening van zijn werkzaamheden tegen een geschil aanloopt, kan hij dit geschil melden bij DAS. Het moet hierbij gaan om een minimaal belang van € 400,00. Ook hiervoor geldt net zoals bij de vorige twee besproken rechtsbijstandverzekeringen dat dit minimale belang niet geldt voor de incassobijstand.¹³¹ Verder gelden voor de

¹²⁷ Artikel 10 sub c, d en e Bijzondere polisvoorwaarden 132 (03-2014) DAS RechtsPartner

Artikel 10 sub c, d en e Bijzondere polisvoorwaarden 131 (03-2014) DAS optimaal

¹²⁸ Artikel 6 Bijzondere polisvoorwaarden 132 (03-2014) DAS RechtsPartner

¹²⁹ Artikel 6 Bijzondere polisvoorwaarden 131 (03-2014) DAS optimaal

¹³⁰ Artikel 10 sub b Bijzondere polisvoorwaarden 131 (03-2014) DAS optimaal

¹³¹ Artikel 2 Bijzondere polisvoorwaarden 13205 (01-2014) DAS voor ZZP

incassobijstand dezelfde voorwaarden als bij de DAS RechtsPartner en de DAS Optimaal verzekeringen.

Voor de ZZP'er geldt dat hij voor geschillen met betrekking tot het consumentenrecht verzekerd is in Nederland, Duitsland, België en Luxemburg. Hiervoor geldt wel de voorwaarde dat het recht van één van deze landen van toepassing is en dat een rechter uit een van deze landen bevoegd is om over het conflict te oordelen.¹³²

Conclusie over de rechtsbijstand voor ondernemers

Uit de polisvoorwaarden van de verschillende rechtsbijstandverzekeringen voor ondernemers blijkt dat een ondernemer voor wat betreft het consumentenrecht beperkt is in het melden van een zaak. Er moet namelijk zijn voldaan aan het minimale belang van € 400,00 of € 450,00. Indien het gaat om alleen het incasseren van een openstaande factuur bestaan er meer mogelijkheden. Dan kan een ondernemer ook voor een lager bedrag bij DAS terecht voor juridische bijstand. Hieraan zijn echter ook een aantal beperkingen verbonden. Zo geldt dat als de consument in verweer gaat tegen de factuur dit niet valt onder de incassobijstand. Daarnaast worden er veel beperkingen opgelegd voor ondernemers die zich richten op de internationale markt. Grensoverschrijdende geschillen vallen namelijk beperkt onder de dekking en als het gaat om een incassodossier vallen ze helemaal niet onder de dekking. De schuldenaar moet namelijk in Nederland woonachtig of gevestigd zijn. De drie genoemde rechtsbijstandverzekeringen zijn niet geschikt voor de ondernemers die zich richten op de internationale markt, omdat grensoverschrijdende geschillen niet of nauwelijks onder de dekking van de polisvoorwaarden vallen.

4.3.1.1 Conclusie over de rechtsbijstand voor ondernemers

Zoals besproken in het vorige hoofdstuk heeft de Europese Unie met de implementatie van haar richtlijn als doelstelling dat de internationale handel wordt bevorderd. Op deze manier kunnen consumenten bijvoorbeeld genieten van de prijsvoordelen door de concurrentie tussen de ondernemingen. Ondernemingen die willen blijven groeien en concurrentieel willen blijven, zullen rekening moeten houden met de doelstelling van de Europese Unie en zij zullen zich dus meer op de Europese markt moeten begeven. Dit zorgt ervoor dat meer ondernemingen deze stap zullen zetten. Het aantal grensoverschrijdende geschillen zal dan ten opzichte van het aantal nationale geschillen gaan groeien. Voor DAS is dit een belangrijk aandachtspunt, omdat zij haar klanten graag wil voorzien van optimale dienstverlening.

4.3.2 Rechtsbijstand voor particulieren

Voor particulieren worden veel verschillende polisvoorwaarden gehanteerd. Op de vier meest voorkomende rechtsbijstandverzekeringen voor particulieren wordt in dit onderzoek ingegaan. Dit zijn: de DAS voor particulieren, de DAS Bewust, de DAS rechtsbijstandverzekering voor particulieren en de DAS voor iedereen.¹³³

DAS voor particulieren

Dit betreft de nieuwste rechtsbijstandverzekering voor de bij DAS verzekerde particulieren. Deze verzekering is verdeeld in een basismodule en verschillende aanvullende modules waardoor een particulier zelf een verzekering kan samenstellen die voor hem het meest geschikt is. Een particulier kan zich alleen verzekeren via deze rechtsbijstandverzekering als hij in Nederland woont. Hij is alleen verzekerd als privépersoon.¹³⁴ Dat betekent dat als de particulier een eigen onderneming heeft de

¹³² Artikel 6 Bijzondere polisvoorwaarden 13205 (01-2014) DAS voor ZZP

¹³³ 'DAS Rechtsbijstand', www.das.nl (klik op *Particulieren*, klik op *Rechtsbijstandverzekering voor particulieren*, klik op *dekkingsoverzicht*, klik op *Voorwaarden DAS voor particulieren* of klik op *Voorwaarden DAS Bewust* of klik op *Voorwaarden DAS rechtsbijstandverzekering voor particulieren* of klik op *DAS voor iedereen*)

¹³⁴ Artikel 8 sub a en sub b Polisvoorwaarden 12114 (03-2014) DAS voor Particulieren

onderneming niet onder deze verzekering valt. Naast de particulier zelf kan hij een aantal personen meeverzekeren zoals alle personen die bij verzekerde in huis wonen.

Welke geschillen de verzekerde bij DAS kan melden op basis van deze rechtsbijstandverzekering is afhankelijk van de modules die hij heeft gekozen. De basisverzekering biedt een zeer beperkte rechtsbijstand op het gebied van het consumentenrecht. De basisverzekering biedt alleen rechtsbijstand als het gaat om de koop van een voertuig of (lucht)vaartuig. Bij een motorrijtuig moet het gaan om een overeenkomst met een merkdealer, BOVAG- of FOCWA-bedrijf. Als het gaat om een tweedehands motorrijtuig of (lucht)vaartuig zonder schriftelijke garantie valt de koop niet onder de dekking van de polisvoorwaarden. Daarnaast geldt dat de consument bij deze geschillen verzekerd is binnen Europa en landen rond de Middellandse zee. Het moet hierbij gaan om een minimaal belang van € 175,00.¹³⁵

Naast de koopovereenkomst met betrekking tot een motorrijtuig of (lucht)vaartuig valt ook de reisovereenkomst onder de dekking van de polisvoorwaarden. Voor de reisovereenkomst gelden echter niet de regels met betrekking tot de koop op afstand zoals beschreven in het voorgaande hoofdstuk, omdat deze overeenkomst is uitgesloten van het toepassingsgebied. Daarom zal hier verder niet op worden ingegaan.

Een particulier die zich wil verzekeren voor geschillen met betrekking tot het consumentenrecht heeft met deze rechtsbijstandverzekering de mogelijkheid om de module Consumenten en Wonen te kiezen. Met deze module is de particulier verzekerd voor alle overeenkomsten met betrekking tot de levering van goederen of diensten. Er geldt hierbij wel een minimaal belang van € 175,00. Daarnaast is de consument verzekerd binnen de gehele Europese Unie.

DAS Rechtsbijstandverzekering voor particulieren

Dit is een rechtsbijstandverzekering op basis waarvan veel particulieren op dit moment zijn verzekerd. Deze rechtsbijstandverzekering is niet verdeeld in modules zoals de hiervoor besproken verzekering. Een particulier is op basis van deze rechtsbijstandverzekering als privépersoon verzekerd. Daarnaast heeft hij de mogelijkheid om andere personen mee te verzekeren zoals zijn echtgenoot of inwonende kinderen.

Om een beroep te kunnen doen op deze rechtsbijstandverzekering moet het gaan om een minimaal belang van € 225,00. Daarnaast is de verzekerde met deze rechtsbijstandverzekering voor geschillen met betrekking tot het consumentenrecht alleen verzekerd in Nederland. Hieraan wordt tevens de voorwaarde gesteld dat de Nederlandse rechter bevoegd moet zijn en het Nederlandse recht van toepassing moet zijn. Voor geschillen met betrekking tot de reis- of vervoersovereenkomst geldt dat de particulier verzekerd is in Europa en de landen rondom de Middellandse Zee. Hieraan wordt de voorwaarde gesteld dat de rechter van één van die landen bevoegd is en het recht van één van die landen van toepassing is.¹³⁶ Deze geschillen vallen echter zoals eerder genoemd niet onder het toepassingsgebied van de richtlijn. Er zal daarom in dit onderzoek niet verder op deze overeenkomsten worden ingegaan. Tot slot vallen geschillen met betrekking tot de koop van een tweedehands voer- of vaartuig niet onder de dekking van de polisvoorwaarden, tenzij er een schriftelijke garantie is overeengekomen bij een officiële dealer.¹³⁷

DAS Bewust

¹³⁵ Polisvoorwaarden 12114 (03-2014) DAS voor Particulieren, pag 12

¹³⁶ Artikel 6 Bijzondere Polisvoorwaarden (05/06) DAS Rechtsbijstand voor particulieren

¹³⁷ Artikel 4 Bijzondere Polisvoorwaarden (05/06) DAS Rechtsbijstand voor particulieren

De DAS Bewust verzekering is een vrij beperkte verzekering voor wat betreft het consumentenrecht. Er zijn veel geschillen die niet onder de dekking vallen en er dient een eigen risico te worden betaald. De particulier kan bij deze rechtsbijstandverzekering naast zichzelf een aantal andere mensen meeverzekeren op zijn polis, bijvoorbeeld zijn partner en ongehuwde kinderen.¹³⁸

Bij deze rechtsbijstandverzekering gelden voor elke rubriek andere voorwaarden. Onder de zogenoemde Rubriek Consument vallen de volgende geschillen:¹³⁹

- geschil met een nutsbedrijf, een televisie-, radio-, internet- en/of telefoonprovider over geleverde diensten in of aan de in Nederland gelegen door de particulier bewoonde woning. De woning dient op dat moment het hoofdverblijf te zijn van de particulier;
- geschil met een provider van mobiele telefoondiensten;
- geschil over de aanschaf van een duurzaam consumptiegoed bij een bedrijfsmatige aanbieder van goederen in een winkel of via postorder of internet.

Zoals uit deze informatie blijkt, kan een consument een zaak met betrekking tot de koop op afstand melden bij DAS. Het moet echter wel gaan om een minimaal belang van € 250,00.¹⁴⁰ Daarnaast geldt bij deze rechtsbijstandverzekering een eigen risico. Dit eigen risico wordt bij het sluiten van de rechtsbijstandovereenkomst afgesproken en vervolgens op het polisblad vermeld. Dit hangt samen met de maandelijkse premie die er wordt betaald. Tot slot is de particulier alleen verzekerd in Nederland. Het Nederlandse recht dient van toepassing te zijn en de Nederlandse rechter moet bevoegd zijn.¹⁴¹

DAS voor iedereen

Deze rechtsbijstandverzekering kan een particulier voor zichzelf afsluiten of voor zijn hele gezin. Als de particulier kiest voor de alleenstaande dekking kan alleen hij een beroep doen op rechtsbijstand. Indien hij kiest voor de gezinsdekking kunnen ook een aantal andere personen een beroep doen op deze rechtsbijstandverzekering. Bijvoorbeeld de partner waarmee verzekerde duurzaam samenwoont.

Als een verzekerde een zaak wil melden bij DAS moet het gaan om een minimaal belang van € 225,00. Er geldt geen eigen risico, maar dat kan wel worden afgesproken.¹⁴² In de zogenoemde Rubriek Consument wordt weergegeven welke geschillen met betrekking tot het consumentenrecht onder de dekking van de polisvoorwaarden valt. Dezelfde geschillen als bij de DAS Bewust verzekering vallen onder de dekking van deze polis. Het gaat om de volgende:¹⁴³

- geschil over de levering van gas, elektra, water en verwarming;
- geschil over de levering van diensten door televisie-, radio-, internet- of telefoonprovider aan de woning van de particulier. Deze woning moet in Nederland staan en het moet het hoofdverblijf van de particulier zijn;
- geschil met een provider van mobiele telefoondiensten;
- geschil over de aanschaf van een duurzaam consumptiegoed bij een bedrijfsmatige aanbieder. De aanschaf van een (motor)voertuig of vaartuig valt hier niet onder.

¹³⁸ Artikel 1 Bijzondere polisvoorwaarden (09/05) DAS Bewust

¹³⁹ Artikel 5 Bijzondere polisvoorwaarden (09/05) DAS Bewust

¹⁴⁰ Artikel 5.2 Bijzondere polisvoorwaarden (09/05) DAS Bewust

¹⁴¹ Artikel 5.3 Bijzondere polisvoorwaarden (09/05) DAS Bewust

¹⁴² Artikel 5 Bijzondere polisvoorwaarden (05/09) DAS voor iedereen

¹⁴³ Artikel 9 Bijzondere polisvoorwaarden (05/09) DAS voor iedereen

Er wordt op basis van deze rechtsbijstandverzekering alleen rechtsbijstand verleend in Nederland. De Nederlandse rechter dient bevoegd te zijn en het Nederlandse recht moet van toepassing zijn.¹⁴⁴

4.3.2.1 Conclusie over de rechtsbijstand voor particulieren

Voor particulieren zijn de rechtsbijstandverzekeringen zeer verschillend. Zo zijn er verzekeringen waarbij het gezin naast de particulier ook is verzekerd. Daarnaast zijn grensoverschrijdende geschillen bij bepaalde verzekeringen wel gedekt en bij andere weer niet. Bij de rechtsbijstandverzekeringen voor de particulier geldt echter wel een ruimere dekking voor wat betreft de grensoverschrijdende geschillen dan dat er bij de rechtsbijstandverzekeringen voor de ondernemer geldt. De nieuwste rechtsbijstandverzekering speelt in op de wensen van de particulier. De particulier kan zijn verzekering namelijk zelf samenstellen door modules te kiezen. Zo kan hij precies de verzekering afsluiten die hij wil.

In bijlage H treft u een overzicht aan waarin de verschillende rechtsbijstandverzekeringen van DAS voor de particulier en voor de ondernemer overzichtelijk zijn weergegeven.

4.4 De dossiers bij DAS over de koop op afstand

Zodra duidelijk is dat het geschil onder de dekking van de polisvoorwaarden valt, ontvangt de verzekerde een bevestiging dat de gemelde zaak in behandeling wordt genomen door één van de gespecialiseerde juristen van DAS. Zaken over de koop op afstand worden wekelijks bij DAS gemeld. Bij de vestiging in Roermond komen er gemiddeld twee zaken per week binnen over een koop op afstand. In de periode van 1 januari 2014 t/m 1 mei 2014 zijn er ongeveer 31 zaken binnengekomen. Zaken die regelmatig voorkomen zijn geschillen van consumenten over het niet leveren van een zaak of het leveren van een zaak die niet voldoet aan de verwachtingen die zijn geschept en de eisen die eraan mochten worden gesteld. Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen zaken waarover vooraf informatie is verstrekt die achteraf niet wordt nagekomen en zaken die niet voldoen aan de eisen die eraan gesteld mogen worden. Bijvoorbeeld de zaak gaat kapot binnen één week. Naast de geschillen over een zaak die niet voldoet aan de verwachtingen die er zijn geschept en de eisen die eraan mochten worden gesteld, komt het regelmatig voor dat de ondernemer niet heeft voldaan aan zijn informatieverplichting. Dit brengt met zich mee dat de consument meer rechten krijgt zoals besproken in hoofdstuk 2 en hoofdstuk 3. Bijvoorbeeld de ontbindingstermijn wordt verlengd of de consument hoeft de kosten voor retourzending van de zaak niet te betalen.

Bij het niet leveren van een zaak ligt de oorzaak vaak in het feit dat de ondernemer de zaak niet op voorraad heeft. Hij kan de gewenste zaak niet meer leveren en probeert de consument tevreden te stellen met een soortgelijke zaak die echter niet aan dezelfde eisen voldoet. Ook komt het voor dat de consument wordt opgelicht. Zo worden er bijvoorbeeld geschillen gemeld waarbij de zaak nadat al betaald is nooit geleverd wordt en de website van de ondernemer inmiddels niet meer actief is. In dat soort gevallen wordt het vaak moeilijk om het door de consument betaalde geld terug te krijgen, omdat de ondernemer onvindbaar is.

De geschillen die hoofdzakelijk bij DAS worden gemeld zijn nationaal van aard. Bij enkele grensoverschrijdende geschillen ging het erover dat de consument voor het sluiten van de koopovereenkomst op afstand niet goed was geïnformeerd. Dit lag echter niet alleen aan de informatieverplichting van de ondernemer, maar ook aan de taalbarrière.

De Europese Unie wil met de nieuwe richtlijn zorgdragen voor maximale harmonisatie tussen de lidstaten, zodat de grensoverschrijdende handel zal groeien.¹⁴⁵ Als er sprake is

¹⁴⁴ Artikel 8 Bijzondere polisvoorwaarden (05/09) DAS voor iedereen

van een grensoverschrijdend geschil gelden er andere regels over de bevoegdheid van de rechter en het toepasselijke recht. Dan moet er namelijk worden gekeken naar de EEX-Verordening en de Rome I Verordening. Het is afhankelijk van de polisvoorwaarden of een dergelijk geschil wel of niet gedekt is. Hiermee zal DAS rekening moeten houden zodra er meer grensoverschrijdende geschillen worden gemeld bij DAS. Gelet op de doelstelling van de Europese Unie zoals omschreven in hoofdstuk 3 en het feit dat de wetgeving wordt geharmoniseerd voor de lidstaten zal het aantal grensoverschrijdende geschillen groeien. Ook uit de interviews met mevrouw E. Lamboo van de ACM en de heer M. Braun van Webwinkelrecht (bijlagen E en F) blijkt dat de wetgeving in zulke mate is aangepast dat consumenten zich vrijer voelen om in andere landen aankopen te doen en ondernemers zullen hun markt uitbreiden naar andere landen om de concurrent voor te blijven.

Veel zaken bij DAS worden gemeld door de consumenten. Door ondernemers worden weinig geschillen gemeld bij de afdeling rechtsbijstand. Dit heeft te maken met het feit dat de prestatie die de consument moet leveren in de meeste gevallen een betaling is. Dat betekent dat als een consument zijn betalingsverplichting niet nakomt de zaak wordt gemeld bij de afdeling incassobijstand. Daarnaast geldt bij de incassobijstand geen franchise (drempelbedrag) zoals eerder besproken dus is de kans groter dat het geschil onder de dekking valt. De reden waarom een consument niet aan zijn betalingsverplichting voldoet is meestal omdat hij geen geld heeft om de factuur te betalen of omdat hij niet tevreden is over de geleverde zaak.

4.5 Oplossen van de geschillen over koop op afstand

Omdat er verschillende soorten consumentengeschillen worden gemeld bij DAS wordt er een beroep gedaan op verschillende rechtsgronden. Zo geldt er voor de consument een ontbindingstermijn van zeven dagen. Deze dagen zijn meestal verstreken als de consument de zaak meldt bij DAS. Als de handelaar echter niet heeft voldaan aan zijn informatieverplichting, dan is de termijn 30 dagen. Dat maakt het voor een jurist van DAS eenvoudig om een geschil op te lossen, omdat de geleverde zaak dan retour gezonden kan worden zonder dat de consument nog een verplichting heeft. Indien de termijn van zeven werkdagen of 30 dagen reeds is verstreken, wordt er een beroep gedaan op het leveren van een non-conforme zaak en zal de handelaar worden gesommeerd om tot herstel over te gaan. De handelaar moet er dan voor zorgen dat de zaak zodanig wordt hersteld waardoor hij wel aan de verwachtingen en vereisten voldoet. Er wordt hierbij gekeken naar de informatieverplichting van de handelaar, de verwachtingen die er zijn geschept en de reclame-uitingen die er eventueel zijn gedaan. Bij elke zaak wordt beoordeeld op welke rechtsgrond het beste een beroep kan worden gedaan om de meeste kans van slagen te hebben. De ontbindingstermijn, de informatieverplichting en de eisen die aan de zaak mogen worden gesteld, spelen hierbij vaak een belangrijke rol.

Als een ingebrekestelling niets oplost en de ondernemer of de consument komt de overeenkomst na sommaties, gesprekken en dergelijke niet na, dan staat de weg naar de rechter nog open. Het is afhankelijk van de hoogte van de vordering of DAS daadwerkelijk een procedure zal starten of dat zij de vordering zal afkopen. Bij een lage vordering is het voor DAS namelijk goedkoper om het geschil 'op te lossen' met een afkoopsom. Als er echter wordt gekozen om een procedure te starten, is er de mogelijkheid om dit via de rechter te doen. In de meeste gevallen is de kantonrechter bevoegd bij geschillen over koop op afstand, omdat het belang in de zaak meestal niet boven de € 25.000,00 uitkomt. Een goedkopere veel gebruikte manier om het geschil op te lossen, is een alternatieve wijze van geschillenbeslechting. Dit kan door een klacht te melden bij de geschillencommissie. Alleen de consument kan hier een beroep op doen. Hierbij geldt het

¹⁴⁵ M.B.M. Loos, J.A. Luzak, 'De nieuwe richtlijn consumentenrechten', *Tijdschrift voor consumentenrecht en handelspraktijken* 2011, afl. 5, pag. 184

vereiste dat de ondernemer waarmee de consument de koop op afstand heeft gesloten is aangesloten bij de geschillencommissie. Dit staat in de meeste gevallen vermeld in de algemene voorwaarden behorende bij de overeenkomst die is gesloten met de ondernemer. De jurist van DAS zal dan namens de consument schriftelijk de klacht indienen bij de geschillencommissie via www.geschillencommissie.nl. Hierbij dienen de onderliggende bewijsstukken te worden gevoegd. Voor de koop op afstand zijn de Geschillencommissie Thuiswinkel en de Geschillencommissie Webshop de geschillencommissies die over de meeste geschillen met betrekking tot de koop op afstand zullen oordelen. Het klachtengeld bij de Geschillencommissie Webshop en de Geschillencommissie Thuiswinkel bedraagt € 27,50. Voor dit bedrag wordt indien nodig een deskundigenrapport opgesteld en er wordt een zitting gehouden. Deze kosten dienen vooraf aan de procedure te worden betaald. Als de consument in het gelijk wordt gesteld, krijgt hij deze kosten terug van de ondernemer. Zodra de geschillencommissie de klacht heeft ontvangen, wordt aan de ondernemer gevraagd om zijn mening te geven over de ingediende klacht. Vervolgens wordt er indien nodig een deskundige ingeschakeld. Tot slot wordt er een zitting gehouden en worden partijen nog eenmaal gehoord. Daarna zal de geschillencommissie een uitspraak doen. Het voordeel aan deze procedure is dat het snel en goedkoop is.

De geschillencommissie behandelt alleen geschillen van nationale aard. Indien er sprake is van een grensoverschrijdend geschil zal er naar de rechter moeten worden gestapt. Zoals eerder besproken zullen er meer grensoverschrijdende geschillen ontstaan als de Europese Unie haar doelstelling bereikt om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. Dat betekent dat er geen beroep kan worden gedaan op de nationale geschillencommissie. Hiervoor heeft de Europese Unie echter een oplossing voorzien. Zoals eerder genoemd heeft het Europese Parlement en de Europese Raad in 2013 een richtlijn vastgesteld over een geschillencommissie op Europees niveau. Deze richtlijn zal worden geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving en zij zal op 9 juli 2015 in werking treden.¹⁴⁶

4.6 Samenvatting

Tot slot kan er worden geconcludeerd dat bij DAS verschillende geschillen worden gemeld met betrekking tot de koop op afstand. De geschillen die door de consument worden gemeld, hebben vaak betrekking op het feit dat een zaak wordt geleverd die niet voldoet aan de verwachten of een zaak wordt helemaal niet geleverd. Daarnaast kom het vaak voor dat de ondernemer niet heeft voldaan aan zijn informatieverplichting. De zaken die ondernemers melden bij DAS gaan in de meeste gevallen om het vorderen van de koopsom die de consument niet heeft betaald. Verder wordt gekeken naar de wijze waarop de zaken worden opgelost. Zo wordt er altijd eerst geprobeerd om een geschil buitengerechtelijk op te lossen. Als dat niet lukt dan wordt er een procedure gestart of de zaak wordt aangemeld bij de geschillencommissie. Wat opvalt aan de polisvoorwaarden van DAS is dat er voor consumenten vaak een uitgebreidere dekking geldt dan voor de ondernemer. Vooral gelet op de dekking van grensoverschrijdende geschillen.

¹⁴⁶ Richtlijn 2013/11/EU

Hoofdstuk 5 Conclusies en aanbevelingen voor DAS

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de conclusies die voortvloeien uit het onderzoek naar de veranderingen die de implementatie van de richtlijn consumentenrechten met zich meebrengt en welke veranderingen dit voor DAS heeft. Naar aanleiding van deze conclusies worden aanbevelingen gedaan aan DAS om haar dienstverlening met betrekking tot zaken over de koop op afstand te verbeteren.

5.1 Conclusies

De veranderingen in de wetgeving die plaatsvinden door de implementatie van de richtlijn consumentenrechten gelden voornamelijk voor de consument en de ondernemer. De consument krijgt meer bescherming waardoor het voor een consument gemakkelijker wordt om een overeenkomst te ontbinden. Voor de ondernemer geldt dat hij extra aandacht moet besteden aan de uitgebreidere verplichtingen die voor hem gelden, omdat hij anders verschillende sancties opgelegd kan krijgen. Aangezien DAS zowel consumenten als ondernemers bijstaat en adviseert, is het voor DAS van belang dat zij op de hoogte is van de veranderingen. Daarnaast is het belangrijk om te weten waarop voornamelijk moet worden gelet bij het bijstaan van de consument of de ondernemer. Naast de veranderingen in de wetgeving vinden er veranderingen plaats door de doelstelling van de Europese Unie om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. Dat heeft ook gevolgen voor een rechtsbijstandverlener zoals DAS, omdat zij wil inspelen op de veranderingen die wetgeving met zich meebrengt en de wensen van de klant.

5.1.1 Dossierbehandeling van dossiers over de koop op afstand

De dossiers over de koop op afstand tussen consumenten en ondernemers worden meestal behandeld door de Bachelor juristen. Zij maken hierbij gebruik van standaard werkprocessen. Voor de koop op afstand is op dit moment geen standaard werkproces. Er is alleen een algemeen werkproces voor de consumentenkoop. In de nieuwe wetgeving met betrekking tot de koop op afstand zal de ondernemer aan meer informatieverplichtingen moeten voldoen en zal de consument meer rechten krijgen. Het is daarom verstandig om een standaard werkproces op te stellen voor zaken over de koop op afstand zodat meteen overzichtelijk en duidelijk is waarop een beroep kan worden gedaan. Hieronder wordt ingegaan op de wijzigingen die belangrijk zijn voor DAS.

Er vinden veranderingen plaats in het toepassingsgebied voor de wetgeving die geldt voor de koop op afstand. Het is voor een jurist van DAS daarom belangrijk om na te gaan of een geschil nog wel valt onder het toepassingsgebied van de koop op afstand of dat naar een andere wettelijke grondslag moet worden gekeken.

Naast de veranderingen in het toepassingsgebied vinden er veranderingen plaats in de regels die gelden voor de koop op afstand. De consument krijgt langer de tijd om zich te bedenken over de koop op afstand. Hij krijgt nu een bedenktijd van 14 kalenderdagen. Daarnaast geldt dat de ondernemer aan zijn informatieverplichting moet hebben voldaan, want als hij de consument niet heeft gewezen op het recht van ontbinding dan wordt deze termijn verlengd naar uiterlijk 12 maanden. Het wijzen op het recht van ontbinding betekent niet dat hij alleen moet vermelden dat dit recht bestaat, maar hij moet ook de voorwaarden vermelden die eraan zijn verbonden en de termijn die ervoor geldt. Daarnaast moet hij het modelformulier uit de richtlijn consumentenrechten dat is opgenomen in bijlage D van dit onderzoeksrapport aan de consument verstrekken. Het is voor een jurist van DAS van belang om te controleren of de ondernemer aan zijn verplichtingen heeft voldaan. Als de consument wordt bijgestaan, wordt het namelijk gemakkelijker om de overeenkomst kosteloos en zonder verdere verplichtingen te ontbinden zolang de ontbindingstermijn loopt. En aangezien deze termijn tot zelfs 12

maanden kan worden verlengd, maakt dat het eenvoudig om dit soort geschillen op te lossen.

Naast het informeren over de bedenktijd zijn er nog een aantal zaken waar de ondernemer op moet letten en waarbij de ondernemer de consument in voldoende mate moet hebben geïnformeerd. Zo geldt dat als er bij het aangaan van de overeenkomst aanvullende diensten worden aangeboden, de consument hier uitdrukkelijk zijn instemming voor moet geven. Als hij dat niet heeft gedaan, dan is hij niet gebonden aan de overeenkomst. Eerder was dit niet expliciet in de wet opgenomen bij de koop op afstand. Dit is wel al van toepassing op bijvoorbeeld de reisovereenkomst. Een jurist van DAS kan hier een beroep op doen om ervoor te zorgen dat de consument onder de overeenkomst uit kan en niet gebonden is.

Nog een belangrijke wijziging is dat een overeenkomst die als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen buitengerechtelijk vernietigd mag worden op grond van het nieuwe lid 3 in artikel 6:193j van het Burgerlijk Wetboek. Dit was eerder niet mogelijk. In de huidige wetgeving moest een procedure worden gestart om een beroep te kunnen doen op vernietiging wegens een oneerlijke handelspraktijk. Dat zorgt ervoor dat een jurist van DAS die een consument bijstaat op een gemakkelijker en goedkopere manier ervoor kan zorgen dat de overeenkomst wordt ontbonden, omdat er in beginsel geen procedure nodig is.

Een belangrijke wijziging voor zowel de consument als de ondernemer is dat de consument aansprakelijk kan worden gesteld voor waardevermindering van de zaak als hij de zaak verder heeft gebruikt dan dat nodig is. De ondernemer moet in dat geval de zaak wel retour nemen, maar hij mag een vergoeding bij de consument in rekening brengen voor het gebruik van de zaak. De ondernemer moet er hierbij wel op letten dat hij de consument heeft geïnformeerd over het recht van ontbinding, want als hij dat niet heeft gedaan dan mag hij geen vergoeding bij de consument in rekening brengen. Voor een jurist van DAS is het dus belangrijk om na te gaan of de ondernemer hieraan heeft voldaan. Als de consument wordt bijgestaan, kan er namelijk worden gesteld dat er geen vergoeding verschuldigd is. Bij het bijstaan van de ondernemer kan echter worden gezegd dat er wel degelijk is voldaan aan de informatieplicht. Hierbij geldt wel dat de ondernemer de bewijslast draagt.

Belangrijk voor de consument is dat hij schriftelijk moet verklaren dat hij de overeenkomst wil ontbinden. Alleen het retour zenden van de zaak is niet voldoende. Eerder kon er een beroep worden gedaan op artikel 3:37 lid 1 BW waardoor het retour zenden van de zaak voldoende was om de overeenkomst te ontbinden. Een jurist van DAS kan dit voor de consument invullen of de consument erop wijzen dat het op de juiste manier gebeurt.

Voor wat betreft de levering van gas, water en/of elektriciteit geldt dat het belangrijk is voor de ondernemer dat hij de consument heeft gewezen op zijn recht van ontbinding. Als hij dat niet heeft gedaan dan is de consument niet gebonden aan de kosten voor wat er geleverd is tijdens de ontbindingstermijn als de consument de overeenkomst ontbindt.

Tot slot moet het elektronische bestelproces van de ondernemer zo zijn ingericht dat het voor de consument duidelijk is dat hij een bestelling plaatst die een betalingsverplichting inhoudt. De consument moet ondubbelzinnig verklaren dat hij akkoord gaat met de betalingsverplichting. Hieraan zijn strenge eisen verbonden. Als dat niet het geval is, dan is de overeenkomst vernietigbaar. Ook dit maakt het voor een jurist van DAS gemakkelijker om ervoor te zorgen dat een consument onder de overeenkomst uitkomt. Bij het bijstaan van de ondernemer geldt echter dat hij moet bewijzen dat hij heeft voldaan aan zijn verplichtingen.

De hiervoor besproken veranderingen en mogelijkheden zijn opgenomen in het opgestelde werkproces voor de Bachelor juristen van DAS. Dit treft u aan in bijlage G. Het wordt voor een jurist van DAS die een consument bijstaat gemakkelijker om een geschil buitengerechtelijk op te lossen, omdat er telkens gecontroleerd moet worden of de ondernemer aan zijn informatieverplichting voldoet. Als hij hieraan niet voldoet, dan heeft de consument veel meer rechten en komt hij gemakkelijker onder een overeenkomst uit. Bij het bijstaan van de ondernemer is het van belang dat de ondernemer vooraf aan zijn informatieverplichting heeft voldaan, omdat de ondernemer telkens de bewijslast draagt dat hij eraan heeft voldaan. Uit het soort geschillen dat wordt gemeld bij DAS blijkt dat het in het huidige recht al vaak voorkomt dat de ondernemer niet aan de informatieverplichting voldoet. Dit wordt tevens bevestigd door de heer Maarten Braun die als ICT jurist ondernemers bijstaat die hun zaken en diensten verkopen via het internet. Nu er meer informatieverplichtingen zullen gelden en er strengere eisen gelden voor de informatieverplichting zal het nog vaker voorkomen dat de ondernemer hieraan niet voldoet. Als een jurist van DAS de ondernemer bijstaat, dan heeft de ondernemer de bewijslast om aan te tonen dat hij bepaalde informatie wel degelijk heeft verstrekt. Het is daarom voor DAS verstandig om de ondernemers die verzekerd zijn bij DAS preventief te informeren over de verplichtingen waaraan zij moeten voldoen, zodat er grotere kans is dat zij een zaak zullen winnen als het tot een geschil komt met een consument.

5.1.2 De polisvoorwaarden bij DAS

Naast de veranderingen ten aanzien van de wetgeving heeft de Europese Unie de doelstelling om de grensoverschrijdende handel te bevorderen. De implementatie van de richtlijn consumentenrechten moet hier mede voor zorgen. Voor DAS is het als rechtsbijstandsverzekeraar belangrijk om hierop in te spelen, omdat zij een verzekering willen aanbieden die aansluit bij de behoeften van de mensen die deze verzekering afsluiten. Dat blijkt tevens uit het Keurmerk Klantgericht Verzekeren waaraan DAS sinds 2010 al voldoet. DAS wil zich in 2014 richten op het verhogen van de tevredenheid van nieuwe particuliere en zakelijke klanten. Onder deze tevredenheid valt ook of de verzekering wel aansluit bij wat de klant zoekt bij een rechtsbijstandsverzekeraar. Een van de normen die het Keurmerk Klantgericht Verzekeren stelt is dat de verzekering geschikt moet zijn voor de klant. De klant moet er dus iets aan hebben.

Elke nieuwe zaak die bij DAS wordt gemeld, wordt eerst getoetst aan de van toepassing zijnde polisvoorwaarden. Als de zaak namelijk niet onder de dekking van de polisvoorwaarden valt, dan wordt de zaak afgewezen en dan wordt de verzekerde dus niet verder geholpen. Zoals hiervoor besproken wil DAS blijven voldoen aan het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Dat betekent dat zij moet inspelen op welke wijzigingen de wetgeving met zich meebrengt. Nu er meer grensoverschrijdende geschillen zullen worden gemeld bij DAS moeten de polisvoorwaarden hierop aansluiten. De consument bij DAS is goed verzekerd als hij in andere landen van de Europese Unie iets wil kopen via bijvoorbeeld het internet. DAS heeft namelijk verschillende rechtsbijstandverzekeringen voor consumenten en met de nieuwste rechtsbijstandverzekering wordt eigenlijk al ingespeeld op de implementatie van de richtlijn consumentenrechten. Deze nieuwste rechtsbijstandverzekering bestaat uit verschillende modules. De consument kan zo zelf zijn rechtsbijstandverzekering samenstellen. Als de consument de module Consumeren en Wonen opneemt in zijn verzekering dan valt de koop op afstand onder de dekking van de polisvoorwaarden. Er geldt hierbij een franchise van € 175,00. Dat betekent dat de gekochte zaak duurder moet zijn dan € 175,00. Daarnaast geldt dat de consument is verzekerd binnen de gehele Europese Unie. De consument is bij DAS dus goed verzekerd als hij in andere landen van de Europese Unie iets wil kopen via bijvoorbeeld het internet.

Voor de ondernemer gelden andere polisvoorwaarden. Ook voor de ondernemer biedt DAS verschillende rechtsbijstandverzekeringen aan. De franchise voor ondernemers ligt hoger, deze ligt namelijk op een bedrag van € 400,00 of € 450,00. Bij de uitgebreidste

rechtsbijstandverzekering voor ondernemers is de ondernemer bij internationale handel verzekerd in Nederland, Duitsland, België en Luxemburg. Hieraan wordt de voorwaarde gesteld dat het recht van één van deze landen van toepassing is en de rechter van één van deze landen bevoegd is. Uit het onderzoek naar de dossiers die bij DAS worden gemeld door ondernemers blijkt echter dat het bij een ondernemer vaak gaat om een dossier over het feit dat een consument de factuur niet heeft betaald. Hiervoor heeft DAS de zogenoemde incassobijstand. Voor incassobijstand is de ondernemer alleen verzekerd in Nederland. Dat is dus zeer beperkt. Een ondernemer die zijn zaken wil verkopen in de gehele Europese Unie zal dus niet snel een verzekering nemen bij DAS, omdat hij hier niets aan heeft. Om aan te sluiten bij de doelstelling van de Europese Unie en om te blijven voldoen aan het Keurmerk Klantgericht Verzekeren, moet DAS haar polisvoorwaarden voor de ondernemer aanpassen of een nieuwe verzekering ontwikkelen voor de internationale ondernemer waarbij grensoverschrijdende geschillen wel zijn gedekt.

Omdat procederen in Europa veel kosten met zich meebrengt zoals de kosten voor een tolk heeft de Europese Unie hier al een oplossing voor bedacht. Zij heeft in 2013 de Verordening ODR consumenten en de richtlijn ADR consumenten vastgesteld. Deze zullen in 2015 en 2016 in werking treden. Deze richtlijn en verordening maken het mogelijk om op grensoverschrijdend geschil te beslechten door gebruik te maken van een geschillencommissie. Dat is een wijze van alternatieve geschillenbeslechting. Er is hierbij geen tolk nodig, geen proceskosten hoeven te worden betaald en er is geen advocaat nodig uit een andere lidstaat van de Europese Unie. Een jurist van DAS moet eerst controleren of de ondernemer is aangesloten bij een geschillencommissie. Als dat het geval is dan kan de consument of de ondernemer hier een beroep op doen om het geschil te beslechten. Via het online platform kan de zaak digitaal worden aangemeld. Deze wijze van geschillenbeslechting is eenvoudig, goedkoop en snel. Dat zorgt ervoor dat een jurist van DAS een grensoverschrijdend geschil binnen Europa veel gemakkelijker heeft opgelost.

5.2 Aanbevelingen aan DAS

Naar aanleiding van bovenstaande conclusies worden de volgende aanbevelingen gedaan aan DAS:

- Er wordt geadviseerd om gebruik te maken van het standaard werkproces zoals opgesteld in bijlage G. Op deze manier wordt er in voldoende mate getoetst waarop een beroep kan worden gedaan. Zo zijn alle informatieverplichtingen en sancties van de ondernemer hierin opgenomen en is direct duidelijk welke mogelijkheden er zijn voor de consument om onder de overeenkomst uit te komen;
- Het is verstandig om de ondernemers preventief te informeren over de wijzigingen die de implementatie van de richtlijn consumentenrechten met zich meebrengt, zodat duidelijk wordt dat er extra verplichtingen gelden en zodat de ondernemers er meer aandacht aan zullen besteden;
- Het wordt aanbevolen om de polisvoorwaarden aan te passen of nieuwe polisvoorwaarden te ontwikkelen voor de internationale ondernemer, zodat hij ook een beroep kan doen op zijn rechtsbijstandverzekering. Op dit moment heeft een internationale ondernemer namelijk zeer weinig aan een rechtsbijstandverzekering bij DAS en zullen zij sneller een beroep doen op een advocaat of een gerechtsdeurwaarder. Er kan hierbij worden gedacht aan bijvoorbeeld een duurdere verzekering, omdat het beslechten van grensoverschrijdende geschillen duurder is. Daarnaast zijn er mogelijkheden om een eigen risico op te nemen, een kostenmaximum of een beperking van een aantal landen binnen de Europese Unie. Om deze afweging te maken, zal er naar de bedrijfseconomische aspecten moeten worden gekeken;
- Er wordt geadviseerd om ondernemers bij het aangaan van een rechtsbijstandverzekering te informeren over de geschillencommissies op

Europees niveau en te adviseren om zich hierbij aan te melden, zodat het eenvoudiger, goedkoper en sneller wordt om geschillen op een alternatieve wijze te beslechten;

- Tot slot wordt aanbevolen om gebruik te maken van deze geschillencommissies, omdat er op deze manier goedkoop, eenvoudig en snel geschillen kunnen worden opgelost. Er hoeft dan bijvoorbeeld geen tolk te worden ingeschakeld of een advocaat uit een andere lidstaat van de Europese Unie. Dat bespaart DAS veel geld.

Evaluatie

De evaluatie is het laatste onderdeel van dit onderzoeksrapport. Hierbij wordt geëvalueerd over het verloop van het onderzoek en de bruikbaarheid van de inhoud van dit onderzoeksrapport. Door een goed onderzoeksplan op te stellen bij aanvang van het onderzoek zorgt dat ervoor dat je gedurende het hele onderzoek hierop kunt terugvallen. In dit onderzoeksplan wordt het onderwerp afgebakend waardoor er gemakkelijker kan worden beoordeeld of bepaalde informatie relevant is.

Het doel van dit onderzoek was de belangrijkste wijzigingen door de implementatie van de richtlijn consumentenrechten in kaart brengen. Hierbij is ingegaan op het onderdeel de koop op afstand en de doelstelling van de Europese Unie die centraal staan in de richtlijn consumentenrechten. Op deze manier kunnen er aanbevelingen worden gedaan aan DAS als rechtsbijstandverzekeraar voor een verbetering van haar dienstverlening. Bij de dienstverlening is er gekeken naar de behandeling van dossier over de koop op afstand door de juristen van DAS. Daarnaast is er gekeken naar de polisvoorwaarden die DAS hanteert om te beoordelen welke geschillen van de consument en de ondernemer onder de dekking van de polisvoorwaarden vallen. Dit onderzoeksrapport is bruikbaar voor de juristen van DAS, omdat zij nu rekening kunnen houden met de wetswijzigingen die op 13 juni 2014 in werking zullen treden. Daarnaast is het onderzoeksrapport bruikbaar voor DAS als organisatie, omdat elke zaak die bij DAS wordt gemeld, wordt getoetst aan de polisvoorwaarden. Hierbij is het van belang dat DAS blijft voldoen aan het Keurmerk Klantgericht Verzekeren.

Terugkijkend naar het onderzoek kan er worden geconcludeerd dat de hoofdstukken die zijn opgenomen relevant zijn om de centrale de vraag te kunnen beantwoorden. Daarnaast kan er worden geconcludeerd dat de centrale vraag is beantwoord en dat de doelstelling is bereikt.

In de toekomst is het misschien interessant om de wijzigingen met betrekking tot de Verordening ODR consumenten en de richtlijn ADR consumenten verder uit te diepen. Deze richtlijn en verordening zullen in 2015 en in 2016 in werking treden. Er zullen wellicht nog ontwikkelingen hierin plaatsvinden die interessant kunnen zijn voor DAS als rechtsbijstandverlener. Daarnaast is het interessant om over bijvoorbeeld een jaar te bekijken wat voor werking de richtlijn consumentenrechten heeft in de praktijk. Hierbij kan tevens een jurisprudentieonderzoek worden gedaan om te bekijken of er nieuwe jurisprudentie is ontstaan nadat de wetswijziging in werking is getreden.

Bronnenlijst

Wetgeving

nationaal

- Burgerlijk Wetboek
- Uitvoeringsbesluit colportagewet
- Wet handhaving consumentenbescherming

Internationaal

- Bürgerliches Gesetzbuch
- EEG-Verordening 1182/71
- EEX-Verordening
- Richtlijn 2011/83/EU
- Rome I Verordening
- Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie
- Verordening (EEG) nr. 1182/71
- Verordening (EU) nr. 524/2013

Jurisprudentie

Rechtbank

- Rb Alkmaar (ktr.) 16 november 2011, ECLI:NL:RBALK:2011:BU6789
- Rb Assen (ktr.) 15 maart 2011, ECLI:NL:RBASS:2011:BP8079
- Rb Leeuwarden (ktr.) 21 juli 2006, ECLI:NL:RBLEE:2006:AY5428

Hoge Raad

- HR 23 november 2007, ECLI:NL:HR:2007:BB3733

Hof van Justitie

- HvJ EG 20 januari 2005, C-464/01 (Gruber/Bay Wa)
- HvJ EU 5 juli 2012, C-49/11 (Content Services)
- HvJ EU 15 april 2010, C-511/08 (Heinrich Heine/Nordrhein-Westfalen)
- HvJ EU 19 juli 2012, C-112/11 (Ebookers.com)

Literatuur

Boeken

- **Hondius & Rijken 2011**
E.H. Hondius, G.J. Rijken, *Handboek consumentenrecht*, Zutphen: Uitgeverij Paris 2011.
- **Nieuwenhuis, Stolker en Valk 2013**
J.H. Nieuwenhuis, C.J.J.M. Stolker, W.L. Valk, *Burgerlijk Wetboek, boeken 6,7,8 en 10 tekst en commentaar*, Deventer: Kluwer 2013
- **Van Schaaijk 2011**
G. van Schaaijk, *Praktijkgericht juridisch onderzoek*, Boom Lemma uitgevers, 2011
- **Strikwerda 2012**
L. Strikwerda, *Inleiding tot het Nederlandse Internationaal Privaatrecht*, Deventer: Kluwer 2012
- **Wessels & Verheij 2013**
B. Wessels, A.J. Verheij, *Bijzondere overeenkomsten*, Deventer: Kluwer 2013

Tijdschriften

- Loos & Luzak, *Tijdschrift voor consumentenrecht en handelspraktijken*, 2011, afl. 5
M.B.M. Loos, J.A. Luzak, 'De nieuwe richtlijn consumentenrechten', *Tijdschrift voor consumentenrecht en handelspraktijken* 2011, afl. 5
- L.B.A. Tigelaar, 'Sancties op schending van informatieplichten uit de Richtlijn consumentenrechten', *Tijdschrift voor Consumentenrecht en Handelspraktijken* 2013, nr. 4

Parlementaire documenten

- *Kamerstukken II* 1999/2000, 26861, 3, p. 20.
- *Kamerstukken II* 1999/2000, 26861, 3, p. 16.
- *Kamerstukken II* 2012/2013, 33520, 3.

Stukken van de Europese Commissie

- Commissiedocument nr. 614 van 2008, laatste definitieve versie

Elektronische bronnen

- 'ACM', www.acm.nl (klik op *organisatie*, klik op *onze organisatie*)
- 'Betere consumentenbescherming bij grensoverschrijdende handel: de commissie wil uw mening horen', *Europa Nu* 11 oktober 2013, www.europa-nu.nl (klik op *nieuws*, zoek op *Betere consumentenbescherming bij grensoverschrijdende handel: de commissie wil uw mening horen*)
- 'DAS Rechtsbijstand', www.das.nl (klik op *particulier* of *ondernemer*, klik vervolgens op *Rechtsbijstandverzekeringen*)
- 'Implementatiewet richtlijn consumentenrechten', *Eerste Kamer* 12 maart 2014, www.eerstekamer.nl (klik op *wetsvoorstellen*, zoek op 33.520)
- 'Keurmerk Klantgericht Verzekeren', www.keurmerkverzekeraars.nl (klik op *over het keurmerk*)
- 'PRESS RELEASE: European E-commerce to reach € 312 billion in 2012, 19% growth', *E-commerce Europe* 14 maart 2014, www.ecommerce-europe.eu (klik op *News*, zoek op *PRESS RELEASE: European E-commerce to reach € 312 billion in 2012, 19% growth*)
- 'Richtlijnen – definities', Europese Commissie 12 maart 2014, ec.europa.eu (klik op *Europese Commissie*, klik op *toepassing van het EU-recht*, klik op *Richtlijnen – definities*)
- 'Thuiswinkel Waarborg', www.thuiswinkel.org (klik op *Thuiswinkel waarborg*, klik op *Meer over Thuiswinkel Waarborg*)
- 'Van EU voorstel tot uitvoering', *Europa Nu voor journalisten* 12 maart 2014, media.europa-nu.nl (zoek op *van EU voorstel tot uitvoering*)

Overige documenten

- Bijzondere polisvoorwaarden 132 (03-2014) Das RechtsPartner
- Bijzondere polisvoorwaarden 131 (03-2014) DAS Optimaal
- Bijzondere polisvoorwaarden 13205 (01-2014) DAS voor ZZP
- Polisvoorwaarden 12114 (03-2014) DAS voor particulieren
- Bijzondere polisvoorwaarden (09/05) DAS Bewust
- Bijzondere polisvoorwaarden (05/06) DAS Rechtsbijstand voor particulieren
- Bijzondere polisvoorwaarden (05/09) DAS voor iedereen