

Module 2

Herroepingsrecht

AUGUSTUS 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

DISCLAIMER:

De informatie en standpunten in deze publicatie zijn die van de auteur(s) en weerspiegelen niet noodzakelijkerwijs het officiële advies van de Commissie. De Commissie garandeert de juistheid van de in deze publicatie opgenomen gegevens niet. Noch de Commissie, noch een persoon die namens de Commissie optreedt, kan aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat van de daarin vervatte informatie kan worden gemaakt.

Dit document is niet juridisch bindend en het is geen formele interpretatie van het EU- of nationaal recht, noch kan het omvattend of volledig juridisch advies verstrekken. Het is niet de bedoeling professioneel juridisch advies over bepaalde kwesties te vervangen.

Lezers moeten er ook rekening mee houden dat de EU- en nationale wetgeving voortdurend wordt bijgewerkt: elke papieren versie van de modules moet worden gecontroleerd aan de hand van eventuele updates op de website www.consumerlawready.eu.

AUGUSTUS 2022

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
.....	7
Wanneer heeft een consument een herroepingsrecht?	8
Wat is een consumentenovereenkomst op afstand?.....	8
Wat is een buiten verkoopruimten gesloten consumentenovereenkomst?	9
Wat zijn de specifieke consumentenrechten voor deze twee soorten overeenkomsten?	10
Wat zijn de uitzonderingen op het herroepingsrecht?	10
Moet ik consumenten informeren over hun herroepingsrecht?	12
Wat is het modelformulier voor herroeping?	13
Hoe berekent u de termijn voor de intrekking?	14
Kan het herroepingsrecht worden uitgesloten?	15
Wat zijn de gevolgen als u de consumenten niet op de hoogte stelt van hun herroepingsrecht?	15
Op welke wijze kan de consument de overeenkomst herroepen?	15
Heeft de consument het recht om het product te gebruiken vóór herroeping?	16
Wie moet de vermindering van de waarde van het product bewijzen?	16
Gevolgen van de intrekking	17
Wat zijn de sancties voor het niet naleven van de regels inzake het herroepingsrecht door de handelaar?	18
Wat gebeurt er met grensoverschrijdende verkoop?.....	19
Specifieke behandeling van verkopen die u richt aan consumenten die in andere lidstaten wonen	19
Onder welke voorwaarden kunt u worden beschouwd als gericht op consumenten in een andere lidstaat?	20
Wat betekent dit voor jou in de praktijk?	20
Als u een geschil heeft over een dergelijke grensoverschrijdende overeenkomst, welke rechtbank is dan bevoegd? ...	21
Checklist voor de handelaren:	22

„Ik vind het leuk om kleding online te kopen en ben blij om ze binnen 14 dagen terug te kunnen sturen als ze niet passen”

Consumenten

„Of we het nu leuk vinden of niet, we moeten het 14 dagen herroepingsrecht respecteren. Het is de wet!”

Handelaar

„Ik heb 14 dagen om het product dat ik online heb gekocht grondig te inspecteren; het is meer dan genoeg om een goede beslissing te nemen. Het terugsturen van het product is heel eenvoudig.”

Consumenten

Inleiding

Beste ondernemer,

Dit handboek maakt deel uit van het Consumer Law Ready-project dat specifiek is gericht op micro-, kleine en middelgrote ondernemingen die met consumenten omgaan.

Het Consumer Law Ready-project is een Europees project dat wordt beheerd door EUROCHAMBRES (de vereniging van Europese Kamers van Koophandel en Industrie), in een consortium met BEUC (de Europese consumentenorganisatie) en SMEUnited (de Voice of SMEs in Europe). Het wordt gefinancierd door de Europese Unie met de steun van de Europese Commissie.

Het doel van het project is om u te helpen om te voldoen aan de vereisten van het EU-consumentenrecht.

Het consumentenrecht van de EU bestaat uit verschillende wetgevingsteksten die de afgelopen 25 jaar door de Europese Unie zijn aangenomen en door elke EU-lidstaat in hun respectieve nationale wetgeving zijn omgezet. In 2017 heeft de Europese Commissie een evaluatie afgerond om na te gaan of de regels nog steeds geschikt zijn voor het beoogde doel. Het resultaat was over het algemeen positief¹. De belangrijkste bevinding was dat de bestaande regels beter moeten worden gehandhaafd door de autoriteiten en beter bekend moeten worden bij bedrijven en consumenten. Het Consumer Law Ready-project heeft tot doel de kennis van handelaren, met name van kmo's, met betrekking tot consumentenrechten en hun overeenkomstige wettelijke verplichtingen te vergroten.

Het handboek bestaat uit vijf modules. Elk onderwerp heeft betrekking op één specifiek onderwerp van het EU-consumentenrecht:

- Module 1 heeft betrekking op de regels inzake precontractuele informatievereisten
- Module 2 bevat de regels inzake het recht van de consument om overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten te herroepen
- Module 3 concentreert zich op de rechtsmiddelen die handelaren moeten bieden wanneer producten niet in overeenstemming zijn met het contract
- Module 4 richt zich op oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten
- Module 5 introduceert alternatieve geschillenbeslechting en het platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR), een officiële website die door de Europese Commissie wordt beheerd om consumenten en handelaren te helpen hun geschillen buitengerechtelijk op te lossen.

¹ Meer informatie over de evaluatie, de bevindingen en follow-upacties vindt u op de website van de Europese Commissie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Dit handboek is slechts één van de leermaterialen die binnen het Consumer Law Ready project zijn gemaakt. De website consumerlawready.eu bevat andere leermiddelen, zoals video's, quizzen en een 'e-test' waarmee u een certificaat kunt verkrijgen. U kunt ook contact opnemen met deskundigen en andere kmo's via een forum.

Module 2 van het Handboek behandelt het herroepingsrecht uit overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten. Het beschrijft wat het herroepingsrecht is en hoe het in de EU-lidstaten wordt toegepast, en geeft u tips om het voor u gemakkelijker te maken om de wet na te leven.

Deze module presenteert het herroepingsrecht dat is vastgesteld bij Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten (de „richtlijn consumentenrechten” — CRD), volgens welke consumenten het recht hebben om overeenkomsten die zijn gesloten op afstand en consumentenovereenkomsten die buiten uw bedrijfsruimten worden gesloten, te herroepen. Meer informatie over de bepalingen van de richtlijn consumentenrechten vindt u in module 1 of de [leidraad van DG Justitie van de Europese Commissie](#), die beschikbaar is in alle officiële talen van de EU².

De richtlijn consumentenrechten is gewijzigd door [Richtlijn \(EU\) 2019/2161 van](#) 27 november 2019 betreffende betere handhaving en modernisering van de EU-regels inzake consumentenbescherming. De EU-lidstaten moesten deze wijzigingen vóór 28 november 2021 in hun nationale rechtsstelsel omzetten en vanaf 28 mei 2022 de nieuwe regels toepassen. Deze module omvat ook de belangrijkste wijzigingen van de CRD met betrekking tot het herroepingsrecht die van invloed kunnen zijn op u. Deze wijzigingen worden in deze module gepresenteerd in afzonderlijke vakken met de titel „Nieuwe regels sinds 28 mei 2022”.

Naast deze horizontale vereisten kunnen andere, voornamelijk sectorspecifieke, informatievereisten van toepassing zijn — onafhankelijk of in combinatie met de CRD-informatievereisten — afhankelijk van het soort overeenkomst (bv. consumentenkrediet, pakketreizen, enz.). In geval van strijdigheid tussen sectorspecifieke regels en de algemene regels zijn de sectorspecifieke regels van toepassing. De [databank consumentenrecht](#)³ en het [portaal Your Europe Business](#)⁴ kunnen u helpen relevante informatie te verzamelen of u kunt contact opnemen met uw lokale bedrijfsorganisatie.

Wij hopen dat u de informatie in het handboek nuttig vindt.

² Zie https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Zie https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Zie <http://europa.eu/youreurope/business/>

Module 2

Wat is het herroepingsrecht?

Het herroepingsrecht biedt de consument de mogelijkheid om **zonder enige rechtvaardiging** de consumentenovereenkomst op te zeggen binnen 14 dagen na ontvangst van het goed of nadat hij/zij de overeenkomst heeft gesloten voor diensten of digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd.

Een consumentenovereenkomst is eender elke overeenkomst die de handelaar met een consument sluit, ongeacht of deze betrekking heeft op de levering van goederen, diensten en/of digitale inhoud.

Bijvoorbeeld een overeenkomst die online met de consument is gesloten met betrekking tot de onlineverkoop van een boek⁵.

Wanneer heeft een consument een herroepingsrecht?

Op grond van de richtlijn consumentenrechten — CRD hebben consumenten het **recht om consumentenovereenkomsten die zijn gesloten op afstand en consumentenovereenkomsten die buiten uw bedrijfsruimten worden gesloten, te herroepen**. In deze twee soorten overeenkomsten wordt dit recht verleend omdat de „zwakheid” van de consument in deze specifieke gevallen belangrijker is dan in andere overeenkomsten. In het geval van overeenkomsten op afstand heeft de consument geen mogelijkheid om de kenmerken van het product materieel vast te stellen en kan de consument zich in het geval van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten in een situatie bevinden waarin hij/zij kwetsbaarder is voor druk.

Het herroepingsrecht bestaat ongeacht of de overeenkomst betrekking heeft op de levering van goederen, het verrichten van diensten of de levering van

digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd.

Wat is een consumentenovereenkomst op afstand?

Verkoopovereenkomsten op afstand zijn consumentenovereenkomsten waarbij de handelaar en de consument niet gelijktijdig aanwezig zijn. In plaats daarvan maken zij uitsluitend gebruik van een of meer technieken voor communicatie op afstand tot en met het tijdstip waarop de overeenkomst gesloten wordt. Enkele voorbeelden van overeenkomsten op afstand zijn overeenkomsten die zijn gesloten per postorder, online, telefoon of fax.

De overeenkomst op afstand omvat ook situaties waarin de consument de verkoopruimten alleen bezoekt om informatie over de goederen of diensten te verzamelen en vervolgens op afstand onderhandelt en de overeenkomst sluit. Bijvoorbeeld, de situatie waarin de consument naar de winkel gaat en meerdere handtassen controleert, vervolgens naar huis gaat en een van de handtassen via de telefoon bestelt, moet als een overeenkomst op afstand worden beschouwd. Integendeel, een overeenkomst waarover in de verkoopruimten van de handelaar wordt onderhandeld, maar die uiteindelijk wordt gesloten door middel van communicatie op afstand, wordt niet als een overeenkomst op afstand beschouwd.

Evenmin mag een overeenkomst die door middel van communicatie op afstand (bv. een e-mail) wordt aangegaan, maar die uiteindelijk in de verkoopruimten van de handelaar wordt gesloten, als een overeenkomst op afstand worden beschouwd. De overeenkomst op afstand heeft evenmin betrekking op reserveringen van de consument via een communicatiemiddel op afstand,

⁵ Zie module 1 over precontractuele informatieplicht.

zoals het geval zou zijn wanneer de consument belt om een reservering in een restaurant aan te vragen.

Wat is een buiten verkoopruimten gesloten consumentenovereenkomst?

Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten zijn overeenkomsten die worden gesloten in de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de consument en uzelf/uw vertegenwoordigers, maar op een plaats die niet uw bedrijfsruimte is. Bedrijfsruimten omvatten de ruimten in welke vorm dan ook (bv. winkels, vrachtwagens, kraampjes, enz.) die als permanente of gebruikelijke vestigingsplaats voor de handelaar dienen. De bedrijfsruimten omvatten ook de lokalen die de handelaar op seizoensgebonden basis gebruikt (bv. ijssalon aan het strand in de zomer).

Overeenkomsten die buiten verkoopruimten worden gesloten, zijn overeenkomsten die worden gesloten bij de consument thuis, op de werkplek van de consument of tijdens een door de handelaar georganiseerde excursie.

Hieronder vindt u voorbeelden van overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, waarbij de consument een herroepingsrecht heeft (tenzij een uitzondering van toepassing is):

1. een consument die online een jurk koopt



2. een consument die een boek bestelt via reguliere post



3. een consument die een stofzuiger voor haar deur koopt



4. een consument die zich aanmeldt voor de sportschool op zijn werkplek



5. een consument die een kussen en een dekbed koopt tijdens een

excursie georganiseerd door een handelaar (bijvoorbeeld in een restaurant of winkel)



Wat zijn de specifieke consumentenrechten voor deze twee soorten overeenkomsten?

Ongeacht of de overeenkomst op afstand of buiten verkooppunten wordt gesloten, beschikt de consument over een termijn van veertien **kalenderdagen** om de beslissing over het al dan niet handhaven van de met de handelaar gesloten overeenkomst te heroverwegen.

Gedurende deze periode kan de consument de overeenkomst herroepen. Hij/zij hoeft dit besluit niet toe te lichten of te motiveren. Bovendien mag de consument geen andere kosten maken dan voor het terugzenden van het goed of voor een verminderde waarde in geval van verkeerde behandeling van het product, zoals hieronder nader wordt uiteengezet.

Het herroepingsrecht is in de EU volledig geharmoniseerd. Dit betekent dat in alle lidstaten dezelfde regels van toepassing zijn. Ongeacht of u uw producten of diensten aanbiedt aan consumenten uit andere lidstaten, de duur van het herroepingsrecht zal dezelfde zijn en u hoeft niet te onderzoeken of er verschillen zijn tussen de beschermingsniveaus.

Wat zijn de uitzonderingen op het herroepingsrecht?

In bepaalde gevallen heeft de consument niet het recht de overeenkomst te herroepen. Het herroepingsrecht bestaat niet in het geval van de volgende overeenkomsten:

- a) voor het verrichten van diensten nadat de dienst volledig is uitgevoerd, mits de uitvoering is begonnen met voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument, en met de erkenning dat hij/zij zijn herroepingsrecht verliest zodra de overeenkomst volledig door de handelaar is uitgevoerd;
Voorbeeld: een consument die online een overeenkomst heeft gesloten met de sportschool over het aanbieden van drie klassen persoonlijke training die hij/zij de volgende dag begint te gebruiken en eindigt voor het einde van de 14 dagen, en ermee instemt dat hij/zij zijn herroepingsrecht verliest zodra deze drie klassen zijn aangeboden.
- b) voor de levering van goederen of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt die niet door de handelaar kunnen worden gecontroleerd en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
Voorbeeld: de goederen waarvan de prijs afhankelijk is van de waarde van een vreemde valuta.
- c) voor de levering van goederen volgens specificaties van de consument of duidelijk gepersonaliseerd;
Voorbeeld: een op maat gemaakt pak
- d) voor de levering van goederen die snel kunnen verslechteren of vervallen;

Voorbeeld: bederfelijke goederen, zoals verse groenten

- e) voor de levering van verzegelde goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn voor terugkeer en die na levering niet zijn verzegeld;

Voorbeeld: naalden voor medisch gebruik; bepaalde cosmetische producten zoals lippenstiften;

- f) voor de levering van goederen die, na levering, naar hun aard, onlosmakelijk met andere artikelen zijn vermengd;

Voorbeeld: zand dat wordt gemengd met een andere stof

- g) voor de levering van alcoholhoudende dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de koopovereenkomst, waarvan de levering pas na 30 dagen kan plaatsvinden en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen op de markt die niet door de handelaar kunnen worden gecontroleerd;

Voorbeeld: Vin en primeur

- h) wanneer de consument de handelaar specifiek om een bezoek heeft verzocht met het oog op het uitvoeren van dringende reparaties of onderhoud. Indien de ondernemer tijdens het bezoek aanvullende diensten verleent naast de diensten die specifiek door de consument worden gevraagd (d.w.z. reparatie of onderhoud), is het herroepingsrecht van toepassing op die aanvullende diensten of goederen. Indien de handelaar tijdens het bezoek andere goederen dan de vervangingsonderdelen levert die nodig zijn om de reparatie of het onderhoud uit te voeren, is het herroepingsrecht ook van toepassing op deze goederen.

Voorbeeld: een gevraagde dakreparatie na schade (bv. na een storm). Indien de consument, naast de dakreparatie, besluit om bepaalde stenen bij dezelfde handelaar te kopen, is de herroepingstermijn in beginsel van toepassing op deze stenen. Evenzo zou, indien de consument besluit een extra isolatielaag op het dak in te voeren, het herroepingsrecht in beginsel van toepassing zijn op deze dienst

- i) voor de levering van verzegelde audio- of video-opnamen of verzegelde computersoftware, die na levering niet zijn verzegeld;

Voorbeeld: een DVD verkocht in plastic wrap die werd geopend

- j) voor de levering van een krant, tijdschrift of tijdschrift, met uitzondering van abonnementsovereenkomsten voor de levering van dergelijke publicaties;

Voorbeeld: dagbladen

- k) gesloten op een openbare veiling;

Voorbeeld: openbare veiling van schilderijen. Dit geldt niet voor veilingplatforms zoals e-bay.

- l) voor het verstrekken van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, het vervoer van goederen, autoverhuurdiensten, catering of diensten in verband met vrijetijdsbesteding, indien de overeenkomst voorziet in een specifieke datum of periode van uitvoering;

Voorbeeld: reservering van een hotelkamer voor een specifiek weekend

- m) voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, indien de uitvoering is begonnen met de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument en de

erkenning dat hij/zij daardoor het herroepingsrecht verliest.

Voorbeeld: het downloaden van een applicatie voor de mobiele telefoon wanneer het downloaden is gestart en de consument erkent zijn herroepingsrecht te verliezen⁶.

Als u er zeker van wilt zijn dat de consument akkoord gaat met de wet dat hij/zij geen herroepingsrecht heeft, kunt u hem vragen zijn toestemming te geven in de volgende vorm: „Ik ga akkoord met de onmiddellijke uitvoering van het contract en ga ermee akkoord dat ik mijn herroepingsrecht uit de overeenkomst verlies zodra het downloaden of streamen van de digitale inhoud is begonnen.”

Zoals uiteengezet in module 1, is voor sommige specifieke soorten overeenkomsten de richtlijn consumentenrechten niet van toepassing (bijvoorbeeld overeenkomsten voor gezondheidszorg en financiële diensten, het verwerven van onroerende goederen). In deze gevallen zou het herroepingsrecht alleen bestaan op grond van de bepalingen van andere toepasselijke sectorspecifieke wetgeving (bijv. Richtlijn 2008/48/EG inzake consumentenkrediet).

Nieuwe regels sinds 28 mei 2022

Op grond van de nieuwe regels van de CRD kunnen de lidstaten:

- de duur van het herroepingsrecht verlengen van 14 tot 30 dagen,
- afwijken van verschillende uitzonderingen op het herroepingsrecht ⁷ (d.w.z. dat de consument een herroepingsrecht heeft in sommige gevallen waarin hij het niet eerder had)...

⁶ Zie punt a): de consument moet zijn/haar voorafgaande uitdrukkelijke toestemming geven en erkennen dat hij/zij het herroepingsrecht verliest zodra de overeenkomst volledig door de handelaar is uitgevoerd.

...voor **overeenkomsten die** worden gesloten in het kader van:

- 1) Ongevraagd bezoek van een handelaar aan het huis van de consument
- 2) Excursies georganiseerd door een handelaar met het doel of het effect van het promoten of verkopen van producten aan de consument.

Deze opties hebben tot doel de lidstaten in staat te stellen consumenten extra bescherming te bieden met betrekking tot deze specifieke verkoopkanalen.

Vergeet niet dat u consumenten vóór het sluiten van de overeenkomst moet informeren over het bestaan van het herroepingsrecht en de duur van de herroepingstermijn (zie module 1). Als u via dit soort verkoopkanalen verkoopt, vergeet dan niet na te gaan of in de lidstaat/lidstaten waar u actief bent, de herroepingstermijn 14 of 30 dagen bedraagt.

Voorbeeld: Als u (na 28 mei 2022) kostuums op maat verkoopt aan een consument thuis zonder voorafgaande uitnodiging in een lidstaat welke deze opties toepast, heeft uw consument het recht om de verkoop binnen 30 dagen na de leveringsdatum te herroepen.

Moet ik consumenten informeren over hun herroepingsrecht?

Ja. Indien een dergelijk recht bestaat, is de handelaar verplicht de consument in kennis te stellen van het bestaan en de modaliteiten van zijn herroepingsrecht, teneinde het herroepingsrecht te doen gelden⁸. De

⁷ Deze regelgevingsopties die aan de lidstaten worden overgelaten, hebben betrekking op de punten a), b), c) en e) van artikel 16 CRD. Voor meer details en voorbeelden, zie de rubriek „Wat zijn de uitzonderingen op het herroepingsrecht?” van deze module.

⁸ Zie module 1 over de vereisten inzake precontractuele informatie.

aan de consument te verstrekken informatie over het herroepingsrecht moet het volgende omvatten:

- de voorwaarden
- termijn
- procedures voor de uitoefening van hun herroepingsrecht
- het feit dat de consument de kosten van terugzending draagt
- het feit dat, indien de consument zich terugtrekt nadat hij om het begin van de dienst heeft verzocht, hij/zij de tot dat moment gebruikte kosten van de dienst moet betalen
- indien van toepassing: het feit dat de consument geen herroepingsrecht heeft (zie uitzonderingen hierboven) of de omstandigheden waaronder hij/zij dit recht verliest
- modelformulier voor herroeping (zie hieronder of in bijlage 1).

De handelaar kan de consument rechten verlenen die verder gaan dan wat wettelijk vereist is, bijvoorbeeld een langere termijn, maar hij/zij moet er in ieder geval voor zorgen dat de consument ten minste alle wettelijk vereiste informatie over het herroepingsrecht ontvangt.

Zowel voor overeenkomsten op afstand als buiten verkooppunten moet de handelaar de consument een modelformulier geven om de overeenkomst op een **duurzame drager** (papier, schijf...) te herroepen.

In het geval van een onlinecontract kan dit bijvoorbeeld een e-mail zijn die een formulier bevat. Een internetwebsite kan niet worden beschouwd als het verstrekken van informatie op een duurzame drager, aangezien de internetwebsite geen constant, maar een veranderlijk medium is. Het volstaat dus niet dat de handelaar de consument alleen naar een bepaalde webpagina verwijst.

Wat is het modelformulier voor herroeping?

De wet zelf voorziet in een modelformulier voor herroeping in de hele EU⁹. Dit modelformulier voor herroeping, dat ook beschikbaar is in bijlage 1, moet aan de consument worden verstrekt:

- Modelformulier voor herroeping (invullen en retourneren alleen als u het contract wilt herroepen)
- Aan [hier moeten de naam, het geografische adres en het e-mailadres van de handelaar door de handelaar worden ingevuld]:
- Ik/wij (*) geven hierbij kennis van het feit dat ik/wij (*) mijn/onze (*) verkoopovereenkomst van de volgende goederen (*)/voor het verlenen van de volgende dienst (*),
- Besteld op (*)/ontvangen op (*),
- Naam van de consument(en),
- Adres van de consument(en),
- Handtekening van de consument(en) (alleen indien dit formulier op papier wordt meegedeeld),
- Datum

Het is van groot belang de consument duidelijk en begrijpelijk te informeren over het herroepingsrecht en hem het modelformulier te verstrekken. Het stelt consumenten in staat om dit recht effectief uit te oefenen en voorkomt negatieve gevolgen voor u (inclusief mogelijke sancties) wanneer zij dit niet doen (zie vraag over de gevolgen van het niet informeren van consumenten over het herroepingsrecht).

Houd er rekening mee dat u, naast e-mail en andere vormen van communicatie, de consument de mogelijkheid moet geven om het modelformulier voor herroeping of een gelijkwaardige verklaring op de website van het bedrijf elektronisch in te vullen en in te dienen. In deze gevallen dient u de consument

⁹ Zie bijlage IB bij de richtlijn consumentenrechten

onverwijld een bevestiging van ontvangst van een dergelijke herroeping op een duurzame drager mee te delen.

Hoe berekent u de termijn voor de intrekking?

De wachttijd bedraagt in alle lidstaten veertien **kalenderdagen**. In het geval van een verkoopovereenkomst gaat de termijn van veertien dagen in op het moment waarop de consument de goederen fysiek in bezit krijgt (of het laatste goed/stuk in het geval van meerdere goederen of goederen bestaande uit meerdere bestelde partijen of stukken). In het geval van een onlineaankoop van een jurk heeft de consument bijvoorbeeld het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen na ontvangst van die jurk te herroepen en heeft hij vervolgens maximaal 14 dagen nadat hij de handelaar in kennis heeft gesteld van de herroeping om de jurk terug te sturen.

In het geval van **dienstencontracten** en de overeenkomst voor online **digitale inhoud**, gaat de termijn in op het moment van sluiting van de overeenkomst. In het geval van een consument die zich bijvoorbeeld heeft ingeschreven voor taallessen online, heeft de consument het recht om deze overeenkomst binnen 14 dagen na de sluiting van die overeenkomst te herroepen. In het geval van **gemengde contracten** hangt het begin van de termijn af van het hoofdoel van de specifieke overeenkomst, d.w.z. of het in de regel om een verkoop- of dienstencontract gaat, en bijgevolg is de toepasselijke regel voor de verkoop of het dienstencontract van toepassing. In het geval van de aankoop op afstand van een autoradio die een relatief eenvoudige installatie omvat, gaat de termijn in op het moment waarop de radio wordt afgeleverd, terwijl in geval van het sluiten van een onlinecontract voor de

organisatie van een seminar dat ook de distributie van de pennen en papieren aan de deelnemers omvat, het begin van de herroepingstermijn zal plaatsvinden op het moment van sluiting van een dergelijk contract, aangezien het in de eerste plaats om een dienstencontract gaat.

Zon- en feestdagen zijn inbegrepen in de 14 dagen. Indien het einde van de 14 dagen echter op een zondag of feestdag valt, verstrijkt de herroepingstermijn aan het einde van de volgende werkdag.

Indien bijvoorbeeld de herroepingstermijn van 14 dagen voor een in Frankrijk woonachtige consument op maandag 14 juli afloopt, moet de herroepingstermijn worden verlengd tot dinsdag 15 juli, aangezien 14 juli een feestdag (nationale dag) in Frankrijk is.

De consument heeft het herroepingsrecht tijdig uitgeoefend indien hij/zij de mededeling waarmee hij/zij de overeenkomst herroept binnen de voorgeschreven termijn van veertien kalenderdagen heeft verzonden. De consument moet aantonen dat het herroepingsbesluit binnen de veertien kalenderdagen is genomen. Indien de consument de overeenkomst herroept, heeft hij/zij nog 14 dagen de tijd om het goed terug te sturen.

NB: vergeet niet dat de lidstaten sinds 28 mei 2022 in sommige gevallen de mogelijkheid zullen hebben om de wachttijd te verlengen tot 30 dagen (zie kader op blz. 11).

Nieuwe regels sinds 28 mei 2022

Vergeet niet dat sommige lidstaten de duur van het herroepingsrecht kunnen verlengen van 14 tot 30 dagen voor overeenkomsten die worden gesloten in het kader van ongevraagde bezoeken van een handelaar aan het huis van een consument of excursies die door een

handelaar worden georganiseerd (zie het vakje op blz. 11).

Kan het herroepingsrecht worden uitgesloten?

Het herroepingsrecht is wettelijk gewaarborgd. Het kan nooit worden uitgesloten of beperkt.

Elke uitsluiting of beperking van het herroepingsrecht zou in strijd zijn met de wet en waarschijnlijk worden aangemerkt als een schending van de regels inzake oneerlijke bedingen in overeenkomsten en oneerlijke handelspraktijken¹⁰.

Houd er rekening mee dat er in bepaalde gevallen een aantal wettelijke uitsluitingen van het herroepingsrecht zijn die eerder zijn toegelicht.

Wat zijn de gevolgen als u de consumenten niet op de hoogte stelt van hun herroepingsrecht?

Het is van groot belang de consument te informeren over het herroepingsrecht alvorens een consumentenovereenkomst te sluiten¹¹.

Purchase Made: 1.06.17
General Period: 14 Days 1.06.17 – 15.06.17
14 days as of the date when the information about the withdrawal has been provided
Maximum Period: One year + 14 days 1.06.17 – 15.06.18

Indien u de consument niet in kennis stelt van zijn herroepingsrecht, wordt de termijn waarbinnen hij/zij de overeenkomst kan ontbinden met 12 maanden verlengd! Dit betekent dat een consument die niet

correct op de hoogte is gesteld van zijn herroepingsrecht, over een termijn van maximaal 12 maanden en 14 kalenderdagen beschikt om de overeenkomst in kwestie te ontbinden.

Indien u vóór het sluiten van de overeenkomst bent vergeten informatie te verstrekken over het herroepingsrecht, wordt u geadviseerd de consument zo spoedig mogelijk op de hoogte te stellen van zijn recht (en in ieder geval binnen 12 maanden) in welk geval hij/zij over 14 kalenderdagen beschikt vanaf de datum van deze informatie.

Nieuwe regels sinds 28 mei 2022

Vergeet niet dat sommige lidstaten de duur van het herroepingsrecht kunnen verlengen van 14 tot 30 dagen voor overeenkomsten die worden gesloten in het kader van ongevraagde bezoeken van een handelaar aan het huis van een consument of excursies georganiseerd door een handelaar (zie vak blz. 11).

Op welke wijze kan de consument de overeenkomst herroepen?

De consumenten kunnen kiezen op welke manier zij u informeren over hun besluit om de overeenkomst te herroepen. De verklaring waarin het besluit om de overeenkomst te herroepen wordt uiteengezet, moet echter eenvoudig zijn. Het retourneren van de goederen zonder enige verklaring over de herroeping van het contract zou niet volstaan. Consumenten kunnen gebruik maken van het modelformulier voor herroeping dat u als handelaar hem vóór het sluiten van de overeenkomst heeft verstrekt, maar zijn daartoe niet verplicht. Aangezien de bewijslast voor de opzegging van de overeenkomst binnen de termijn van 14

¹⁰ Zie module 4 over oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke contractvoorwaarden.

¹¹ Zie module 1 over precontractuele informatievereisten.

kalenderdagen bij de consument ligt, is het in zijn eigen belang om gebruik te maken van een duurzame drager. Indien de ondernemer de consument de mogelijkheid biedt om via zijn website elektronisch te informeren over de verklaring van herroeping, en de consument van deze mogelijkheid gebruikmaakt, moet de ondernemer de consument een bevestiging (op een duurzame drager) sturen.

De ondernemer kan de uitoefening van het herroepingsrecht binnen de gestelde termijn niet weigeren.

De consument is niet verplicht enige reden te geven voor de herroeping van de overeenkomst en hoeft geen kosten te betalen, afgezien van de kosten voor het terugzenden van de goederen, indien de handelaar hem heeft meegedeeld dat hij/zij die kosten moet dragen.

Heeft de consument het recht om het product te gebruiken vóór herroeping?

Indien zij gebruik willen maken van hun herroepingsrecht, mogen consumenten het product niet gebruiken. Zij kunnen echter de goederen inspecteren en testen in een mate die noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en de werking van de verworven goederen vast te stellen. Dit betekent in de praktijk dat de consument het product alleen op dezelfde manier kan hanteren en inspecteren in een traditionele winkel. Bijvoorbeeld, de consument kan een nieuw pak in een winkel zonder de tags te verwijderen proberen. Hij/zij heeft echter niet het recht om software op zijn/haar laptop te configureren¹².

Indien de consument de goederen heeft behandeld of gebruikt in een mate die meer is dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen, verliest de consument het

herroepingsrecht niet, maar dient hij de handelaar te vergoeden voor elke waardevermindering van de goederen.

Zo heeft de consument niet het recht om een jurk op internet te kopen om voor één gelegenheid te dragen (bv. een bruilofsreceptie) en vervolgens uit de overeenkomst terug te trekken en de jurk terug te geven. In dat geval kan de handelaar de consument aanrekenen voor de waardevermindering.

Wie moet de vermindering van de waarde van het product bewijzen?

Indien de consument een overeenkomst herroept nadat hij het product heeft gebruikt, ligt de bewijslast dat de waarde van het goed is verminderd bij de handelaar.


Als u activiteiten hebt die buiten verkooppunten of verkoop op afstand vallen, raden wij u dan ook aan een systeem te hebben waarmee u kunt controleren of de goederen verkeerd zijn behandeld of door de consument zijn gebruikt.

Het opzetten van een mechanisme om na te gaan of een bepaald product is gebruikt, zal helpen bij een geschil met een consument. U kunt bijvoorbeeld in specifieke gevallen een speciaal ontworpen instrument of procedure gebruiken om dat te controleren. U zult echter de kosten voor een dergelijke verificatie moeten dragen.

In gevallen waarin de consument niet in kennis is gesteld van het herroepingsrecht en de termijn met maximaal 12 maanden wordt verlengd, kan de consument de overeenkomst na geruime tijd herroepen, gedurende welke hij/zij daadwerkelijk gebruik heeft gemaakt van het goed zonder enige aansprakelijkheid voor de daaruit voortvloeiende slijtage te dragen.

¹² Meer praktische voorbeelden zijn te vinden op blz. 47 van de leidraad met betrekking tot de richtlijn consumentenrechten:

http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

De EU-wetgeving regelt niet de handhaving van de aansprakelijkheid van een consument voor de waardevermindering van de goederen. Het algemene verbintenissenrecht en het procesrecht van de lidstaten zijn van toepassing en kunnen bijvoorbeeld toestaan dat het terug te betalen bedrag verlaagd wordt. 

Gevolgen van de intrekking

Wanneer een consument u op de hoogte stelt van zijn herroeping, wordt hij/zij ontheven van alle verplichtingen die in de overeenkomst zijn opgenomen.

De consument draagt de kosten voor het terugzenden van de goederen, tenzij is overeengekomen dat de handelaar de kosten zal dragen. De handelaar moet de consument echter duidelijk en vóór het sluiten van de overeenkomst informeren over het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van het goed moet betalen. Indien de handelaar dit niet doet, zal de handelaar de kosten van het terugzenden van de goederen moeten dragen.

Als de consument besluit een overeenkomst te herroepen, moet u hem/haar terugbetalen, inclusief alle betalingen die u hebt ontvangen. De terugbetaling moet geschieden via dezelfde betaalmiddelen als die voor de aankoop van het product. (bv. geen terugbetaling door middel van vouchers is toegestaan). Als de consument bijvoorbeeld besluit om het boek terug te sturen, heeft hij/zij online gekocht met behulp van een creditcard, dan moet u hem de volledige prijs van het boek teruggeven, inclusief alle belastingen en leveringskosten op de rekening die verbonden is met de creditcard die voor de betaling is gebruikt.

De handelaar moet het volledige bedrag dat hij/zij van de consument heeft ontvangen, terugbetalen binnen 14 kalenderdagen te rekenen vanaf de dag waarop hij/zij in

kennis is gesteld van het besluit van de consument om de overeenkomst te herroepen.

De terugbetaling kan echter worden geweigerd tot:

- de handelaar de goederen ontvangt; of
- de handelaar ontvangt het bewijs dat de goederen zijn teruggezonden, indien dat eerder is.

Nieuwe regels sinds 28 mei 2022

Momenteel is het herroepingsrecht op grond van de CRD alleen van toepassing op overeenkomsten waarbij consumenten verplicht zijn een prijs te betalen. Volgens de nieuwe regels hebben consumenten ook een herroepingsrecht wanneer zij geen geld hebben betaald voor digitale inhoud en/of digitale dienst, maar wel persoonsgegevens verstrekken (tenzij deze gegevens noodzakelijk zijn om de digitale inhoud te leveren).

1) Nieuwe verplichtingen voor handelaren

— Houd er rekening mee dat u verplicht bent te voldoen aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming („GDPR”)¹³,

— U onthoudt zich van het gebruik van andere inhoud dan persoonsgegevens die door de consument is verstrekt of gecreëerd bij het gebruik van de door u geleverde digitale inhoud of digitale dienst,

— *Indien van toepassing*, stelt u op verzoek van de consument alle andere inhoud dan persoonsgegevens ter beschikking die door de consument is verstrekt of gecreëerd bij het gebruik van de digitale inhoud of digitale dienst die u heeft geleverd,

— De consument heeft het recht om die digitale inhoud kosteloos, zonder hinder van u, binnen een redelijke termijn en in een algemeen gebruikt en machineleesbaar formaat op te vragen.

¹³ Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en

betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (Voor de EER relevante tekst)

— Indien de consument besluit de overeenkomst te herroepen, kunt u elk verder gebruik van de digitale inhoud of digitale dienst door de consument verbieden, met name door de digitale inhoud of digitale dienst ontoegankelijk te maken voor de consument of de gebruikersaccount van de consument uit te schakelen.

2) Nieuwe verplichtingen voor consumenten.

— Indien de consument besluit de overeenkomst te herroepen, onthoudt hij zich van het gebruik van de digitale inhoud of de digitale dienst en stelt hij deze ter beschikking van derden.


Hieronder kunnen vier hoofdregels worden samengevat:

1. De consument heeft het recht om een overeenkomst binnen 14 kalenderdagen te herroepen vanaf de levering van de goederen of het sluiten van een overeenkomst voor diensten (met uitzondering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd: indien de uitvoering is begonnen (d.w.z. de consument is begonnen met het downloaden van inhoud) en de consument a) zijn voorafgaande toestemming heeft gegeven en b) heeft erkend dat hij/zij het herroepingsrecht verliest;
2. het herroepingsrecht van de consument bedraagt maximaal één jaar indien de handelaar de consument niet in kennis stelt van het bestaan van het herroepingsrecht;

3. de handelaar moet de consument volledig terugbetalen binnen 14 kalenderdagen te rekenen vanaf de dag waarop de handelaar van de herroeping in kennis is gesteld, maar de handelaar kan de terugbetaling weigeren totdat hij/zij de goederen terug heeft ontvangen of een bewijs ontvangt dat de consument de goederen heeft teruggestuurd, indien dat eerder is;
4. de consument moet het product binnen 14 kalenderdagen retourneren vanaf de dag waarop de consument de handelaar in kennis heeft gesteld van het besluit tot herroeping.

Wat zijn de sancties voor het niet naleven van de regels inzake het herroepingsrecht door de handelaar?

Zoals hierboven reeds vermeld, wordt dit recht, indien u de consument niet de informatie over het herroepingsrecht verstrekt, verlengd met een extra periode van maximaal één jaar.

Bovendien is de niet-naleving door de handelaar van een van het herroepingsrecht is een schending van de nationale regels tot omzetting van de richtlijn consumentenrechten, waarvoor de lidstaten afschrikkende sancties moeten opleggen¹⁴. 

¹⁴ Zo bevat artikel 27 van de consumentenwet in ITALY de minimumboete van 5,000 EUR en een maximale financiële sanctie van EUR 5.000.000. Deze bedragen zijn zowel van toepassing op inbreuken op de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, de richtlijn consumentenrechten, hetzij op beide tegelijk. In geval van herhaalde niet-naleving kan de Autoriteit de handelaar gelasten de handel gedurende een periode van ten hoogste dertig dagen op te schorten. In FRANKRIJK voorziet de herziene Franse consumentenwet 2016 in

een boete van maximaal 3 000 EUR (natuurlijke personen) of 15,000 EUR (rechtspersonen). In Cyprus worden inbreuken op de richtlijn consumentenrechten strafbaar gesteld met maximaal 5 % van de jaaromzet of maximaal 200 000 EUR. In Letland tot 10 % van de jaaromzet met een plafond van 100 000 EUR en in Nederland tot 1 % van de jaaromzet of tot 900 000 EUR. Zie ook de tabel met boetes in module 1 BIJLAGE 2

Nieuwe regels sinds 28 mei 2022

Effectievere sancties voor grensoverschrijdende inbreuken


De geactualiseerde richtlijn consumentenrechten zal de nationale consumentenbeschermingsautoriteiten beter uitrusten om inbreuken die veel consumenten in de hele EU treffen, aan te pakken. Wanneer een handelaar de regels inzake consumentenbescherming overtreedt, lopen de sancties van land tot land aanzienlijk uiteen en zijn zij vaak zeer laag, zelfs voor zeer ernstige inbreuken. De nieuwe regels zullen de nationale autoriteiten de bevoegdheid geven om op gecoördineerde wijze doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties op te leggen wanneer zij samenwerken bij grensoverschrijdende inbreuken die consumenten in verschillende EU-lidstaten treffen.

In dergelijke gevallen hebben de nationale autoriteiten de bevoegdheid om een geldboete op te leggen van maximaal 4 % van de omzet van de handelaar, of tot 2 miljoen EUR wanneer er geen informatie over de omzet beschikbaar is. Het staat de lidstaten vrij om hogere maximumboetes te handhaven of in te voeren.

Er zij ook op gewezen dat de in de richtlijn kapitaalvereisten gedefinieerde rechten ook door consumenten kunnen worden gehandhaafd in collectieve procedures vanaf 25 juni 2023 overeenkomstig de nieuwe Richtlijn (EU)2020/1828¹⁵ betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten (RAD)¹⁶.

Wat gebeurt er met grensoverschrijdende verkoop?

De bepalingen inzake het herroepingsrecht zijn in de EU volledig geharmoniseerd. Dit betekent dat er geen verschillen zijn tussen de lidstaten en dat uw rechten en plichten in de EU dezelfde zijn. De enige verschillen kunnen, zoals hierboven vermeld, liggen in sancties die door de lidstaten verschillend worden toegepast.

Lees hieronder om te weten welke nationale wetgeving van toepassing is op sancties. Het is ook belangrijk aandacht te besteden aan het lid dat is gewijd aan de bevoegde rechtbanken, die van belang kunnen zijn in geval van een geschil over het herroepingsrecht. 

Specifieke behandeling van verkopen die u richt aan consumenten die in andere lidstaten wonen

Als u volgens¹⁷ het EU-recht uw zakelijke activiteiten richt op consumenten in andere EU-landen dan uw eigen land, is het meestal het recht van het land waar de consument woont, dat van toepassing is op uw overeenkomst met de buitenlandse consument. Als u beiden voor een ander recht hebt gekozen, mag die keuze uw buitenlandse consument niet de bescherming ontnemen die wordt geboden door de dwingende bepalingen van het land van verblijf.

Als uw website bijvoorbeeld gericht is op consumenten in een andere lidstaat, moet u bijvoorbeeld controleren of die lidstaat taalvereisten oplegt aan precontractuele informatie¹⁸ (zie module 1). Als dat het geval is, moet u

¹⁵ Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG.

¹⁶ Zie module 5.

¹⁷ Met name de zogenaamde Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008).

¹⁸ Op grond van artikel 6, lid 7, van de richtlijn consumentenrechten hadden de lidstaten de keuze om in hun nationale wetgeving taalvoorschriften met betrekking tot de contractuele informatie voor op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten te handhaven of op te nemen, om ervoor te zorgen dat de consument die informatie gemakkelijk begrijpt. Volgens de [studie van de Europese](#)

de consument precontractuele informatie verstrekken in de door die lidstaat vereiste taal. Meer in het algemeen moet u bij het adverteren of aanbieden van goederen of diensten in andere lidstaten voldoen aan de normen inzake consumentenbescherming van de landen waarop u zich richt.

Onder welke voorwaarden kunt u worden beschouwd als gericht op consumenten in een andere lidstaat?

Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft een aantal niet-exhaustieve criteria vastgesteld om vast te stellen of uw commerciële of beroepswerkzaamheden naar een bepaalde lidstaat „gericht” zijn. Dergelijke criteria omvatten bijvoorbeeld het gebruik van andere talen of valuta's dan die welke gewoonlijk in de lidstaat van vestiging van uw onderneming worden gebruikt, de vermelding van telefoonnummers met een internationale code, het gebruik van een andere topniveaudomeinnaam dan die van de lidstaat waar uw onderneming is gevestigd¹⁹.

Als u uw activiteiten echter niet naar andere EU-landen richt en een consument uit een andere EU-lidstaat u op eigen initiatief benaderd, dan is uw nationale wetgeving van toepassing.

Wat betekent dit voor jou in de praktijk?

Welk recht zal van toepassing zijn op uw grensoverschrijdende overeenkomsten?

Op het eerste gezicht kan het voor een kleine handelaar ingewikkeld lijken om de wet in verschillende landen na te leven. Het zou sommige handelaren kunnen beletten

hun goederen of diensten over de grens aan te bieden. In de praktijk echter:

1. De EU-wetgeving harmoniseert, een belangrijk onderdeel van de regels inzake consumentenbescherming. Dit betekent dat in principe in alle EU-landen dezelfde regels gelden.
2. Zelfs als er op sommige punten verschillen tussen de lidstaten blijven bestaan, betekent dit niet dat u uw overeenkomsten met consumenten niet mag laten ontwerpen volgens uw eigen wetgeving: zoals hierboven uiteengezet, kunt u het met de consument eens zijn dat een ander recht van toepassing moet zijn, in welk geval u alleen het verplichte consumentenrecht van de lidstaat waar de consument woont, moet eerbiedigen.
3. In de praktijk zal de verplichte consumentenwetgeving van een andere lidstaat alleen relevant zijn als de regels ervan meer bescherming bieden dan die van uw rechtsstelsel of het recht dat u met de consument hebt overeengekomen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de wettelijke garantietermijn van het consumentenrecht langer is dan die van uw eigen recht.
4. Via de modules Consumer Law Ready kunt u van tevoren weten welke aanvullende eisen van toepassing kunnen zijn in welke andere lidstaat u overweegt uw bedrijfsactiviteiten te leiden.
5. De kwestie van het toepasselijke recht is vaak alleen relevant wanneer er een meningsverschil met de consument bestaat. Veel misverstanden kunnen in der minne worden opgelost of door gebruik te maken van uw interne klachtendienst.

[Commissie](#) over de toepassing van de richtlijn consumentenrechten hebben 15 EU-lidstaten taalvereisten in hun nationale wetgeving opgenomen (blz. 29-32).

¹⁹ Zie voor meer informatie de gevoegde zaken C 585/08 en C 144/09, Peter Pammer en Hotel Alpenhof GesmbH.

Als u een geschil heeft over een dergelijke grensoverschrijdende overeenkomst, welke rechtbank is dan bevoegd?

Als u met uw aanbiedingen uw activiteiten richt op consumenten in een ander EU-land en u een geschil hebt met een consument uit een ander EU-land, moet u zich ervan bewust zijn dat de bevoegde rechter om een dergelijk geschil te beslechten altijd het land is waar de consument woont. U kunt de consument niet voor een rechtbank van een ander land aanklagen en als u een dergelijke optie in uw algemene voorwaarden vermeldt, loopt u een ernstige boete. De consument heeft

daarentegen de mogelijkheid om u ook voor de rechtbank van uw huis aan te klagen. Voor grensoverschrijdende zaken heeft de EU een ODR-platform opgezet dat het mogelijk maakt om de ADR-systemen in verschillende lidstaten op elkaar af te stemmen²⁰.

Voorbeeld: als u een Franse handelaar in Noord-Frankrijk bent die uw producten verkoopt aan Belgische consumenten in België, kunt u in uw algemene voorwaarden niet vaststellen dat in geval van een geschil de rechtbanken in Noord-Frankrijk de enige bevoegde rechtbanken zijn om het geschil op te lossen.

²⁰ Zie module 5 van dit handboek.

Checklist voor de handelaren:

Om aan de veilige kant te zijn, controleer altijd:

1. of het herroepingsrecht van de consument bestaat voor het type consumenten -contract dat u sluit;
2. dat u de consument tijdig en duidelijk hebt geïnformeerd over zijn/haar recht op intrekking;
3. dat u de consument tijdig en duidelijk hebt geïnformeerd dat in het geval van een besluit om de overeenkomst te herroepen, moet de consument de kosten dragen voor het terugzenden van het product aan de handelaar;
4. dat u de consument het modelformulier voor herroeping heeft verstrekt;
5. dat, als de consument ervoor kiest om een overeenkomst te herroepen, u de consument informeert over alle verplichtingen, met name diegene die betrekking hebben op de volledige terugbetaling van de consument.

BIJLAGE

Bijlage 1 — Modelformulier voor herroeping zoals vastgesteld in bijlage IB van de richtlijn consumentenrechten

(Alleen invullen en retourneren als u het contract wilt herroepen) —

- Aan [*hier moeten de naam, het geografische adres en, indien beschikbaar, het e-mailadres van de handelaar door de handelaar worden ingevuld*]:
- Ik/wij (*) geven hierbij kennis van het feit dat ik/wij (*) mijn/onze (*) verkoopovereenkomst van de volgende goederen (*)/voor het verlenen van de volgende dienst (*),
- Besteld op (*)/ontvangen op (*),
- Naam van de consument(en),
- Adres van de consument(en),
- Handtekening van de consument(en) (*alleen indien dit formulier op papier is aangemeld*),
- [Datum]

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

