

Module 2

Het herroepingsrecht

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
Wat is het herroepingsrecht?	7
Wanneer beschikt de consument over een herroepingsrecht?	7
Wat is een overeenkomst op afstand?	7
Wat is een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst?	9
Welke rechten heeft de consument specifiek bij deze twee types van overeenkomsten?	10
Gelden er uitzonderingen op het herroepingsrecht? En zo ja, welke?	10
Moet u als handelaar de consument informeren over zijn herroepingsrecht?	12
Wat is het modelformulier voor herroeping?	13
Hoe wordt de herroepingstermijn concreet berekend?	14
Kan de toepasselijkheid van het herroepingsrecht worden uitgesloten?	14
Wat zijn de gevolgen als u als handelaar nalaat om de consument te informeren over zijn herroepingsrecht?	15
Op welke manier kan de consument de overeenkomst herroepen?	15
Heeft de consument het recht om het product te gebruiken alvorens hij zijn herroepingsrecht uitoefent?	16
Wie moet de waardevermindering van de goederen bewijzen?	16
Gevolgen van een herroeping	17
Wat zijn de sancties indien u als handelaar de regels m.b.t. het herroepingsrecht niet naleeft?	18
Grensoverschrijdende verkopen: waarmee moet u rekening houden als u uw producten of diensten aanbiedt aan consumenten buiten uw eigen land?	18
Specifieke behandeling van verkopen aan buitenlandse consumenten.....	19
Wanneer gaat men ervan uit dat uw activiteiten als handelaar specifiek gericht zijn op consumenten in een andere lidstaat?	19
Wat betekent dit voor u in de praktijk?	19
Indien er een geschil ontstaat m.b.t. een grensoverschrijdende overeenkomst, welke rechtbank is dan bevoegd?	20
Checklist voor handelaren:	21

"Ik voel me veel veiliger om online dingen aan te kopen nu ik weet dat ik producten mag terugsturen binnen een termijn van 14 dagen".

Een consument

"Het herroepingsrecht geeft consumenten een groter veiligheidsgevoel waardoor ze vaker en meer online kopen. Het ondersteunt dan ook de groei van mijn bedrijf".

Een handelaar

"Ik heb 14 dagen de tijd om me een grondig oordeel te vormen over producten die ik online aankoop. Dat is ruim voldoende om te beslissen of ik ze wil houden. Producten terugsturen is trouwens erg eenvoudig."

Een consument

Inleiding

Beste ondernemer,

Dit handboek maakt deel uit van het project Consumer Law Ready ("klaar voor consumentenrecht"), dat zich specifiek richt tot kleine en middelgrote ondernemingen die in interactie treden met consumenten.

Het CLR-project is een project dat over heel Europa loopt en dat beheerd wordt door de Europese consumentenorganisatie BEUC, in een consortium met UEAPME (het Europees Verbond voor Ambachten en Midden- en Kleinbedrijf) en Eurochambres (de Vereniging van Europese Kamers van Koophandel en Industrie). Het wordt gefinancierd door de Europese Unie en ondersteund door het Europees Parlement en de Europese Commissie.

De doelstelling van het project is om u als handelaar te helpen de regels van het Europese consumentenrecht na te leven.

Dat Europese consumentenrecht bestaat uit meerdere wetgevende teksten die over de voorbije 25 jaar zijn goedgekeurd door de Europese Unie en die door elke EU-lidstaat werden omgezet in nationaal recht. In 2017 voerde de Europese Commissie een analyse uit ("fitness check") om na te gaan of deze regels nog altijd beantwoorden aan hun vooropgestelde doel. Het globale resultaat van die beoordeling was positief.¹ De belangrijkste vaststelling was dat overheden nauwer moeten toezien op de naleving van de bestaande regels, en dat die regels beter gekend moeten zijn door bedrijven en consumenten. Het CLR-project wil handelaren, in het bijzonder kleine en middelgrote ondernemingen, helpen om hun kennis over consumentenrecht en hun wettelijke verplichtingen daaromtrent te vergroten.

Dit handboek bestaat uit vijf modules die elk inzoomen op een specifiek deelaspect van het Europees consumentenrecht.

- Module 1 behandelt de regels inzake precontractuele informatievoorschriften;
- Module 2 neemt het herroepingsrecht van de consument onder de loep bij overeenkomsten op afstand en bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten;
- Module 3 spitst zich toe op de verhaalmogelijkheden (oplossingen) die handelaren moeten aanbieden indien ze hun verplichtingen krachtens de overeenkomst niet uitvoeren.
- Module 4 focust op oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten.
- Module 5 introduceert alternatieve geschillenbeslechting en het ODR-platform (online dispute resolution of online geschillenbeslechting), een officiële website die beheerd wordt door de Europese Commissie en die ernaar streeft om consumenten en handelaren te helpen hun geschillen te regelen zonder tussenkomst van een rechtbank.

¹ Meer informatie over (de bevindingen van) de beoordeling en de follow-upmaatregelen vindt u op de website van de Europese Commissie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332 (als u op deze pagina klikt op "press release" vindt u het persbericht ook in het Nederlands)

Dit handboek is slechts één van de leermaterialen die beschikbaar zijn binnen het CLR-project. Op de website consumerlawready.eu vindt u andere leerinstrumenten zoals filmpjes, quizzen en een e-test die u kunt afleggen en waarna u een getuigschrift wordt afgeleverd. U kunt er ook in interactie treden met andere kmo's via een forum.

In deze Module 2 zoomen we in op het herroepingsrecht van de consument bij overeenkomsten op afstand en bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. We bekijken wat het herroepingsrecht precies inhoudt en hoe het wordt toegepast in de verschillende EU-lidstaten en we geven u ook tips mee om als handelaar makkelijker de wetgeving na te leven.

In deze module leert u meer over het herroepingsrecht zoals dat is vastgelegd in de richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten ("Consumer Rights Directive" of CRD). Daarin wordt aan consumenten het recht toegekend om zich te bedenken bij overeenkomsten op afstand en bij overeenkomsten die buiten uw verkoopruimten als handelaar werden gesloten. Meer gedetailleerde info over de richtlijn Consumentenrechten vindt u in Module 1 van dit handboek en in de [Leidraad van de Europese Commissie](#), die beschikbaar is in alle officiële talen van de EU.²

Naast de overkoepelende informatievoorschriften kunnen er, in functie van het type overeenkomst (bijv. consumentenkredieten, pakketreizen, enz.) ook andere, in hoofdzaak sectorspecifieke informatievereisten gelden, en dit onafhankelijk van of in combinatie met de voorschriften uit de richtlijn Consumentenrecht. Die andere voorschriften vallen buiten het bereik van dit handboek, maar indien ze van toepassing zijn op uw activiteitssector, moedigen we u wel aan om er u vertrouwd mee te maken. Het [Europees e-justitieportaal](#)³ en de [Praktische gids voor zakendoen in Europa](#)⁴ kunnen u helpen om de relevante informatie te vinden.

We hopen alvast dat de informatie in deze module nuttig is voor u.

² De Nederlandse versie vindt u op http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_nl.pdf

³ Zie <https://e-justice.europa.eu/home.do>

⁴ Zie http://europa.eu/youreurope/business/index_nl.htm

Module 2

Wat is het herroepingsrecht?

Het herroepingsrecht is een krachtig rechtsmiddel dat de EU-wetgeving biedt aan de consument.

Het geeft de consument immers het recht om, zonder hiervoor enige reden te moeten opgeven, een consumentenovereenkomst te herroepen binnen een termijn van 14 dagen na levering van het product, of na het aangaan van een overeenkomst die betrekking heeft op de levering van diensten of van digitale inhoud.

Een consumentenovereenkomst is om het even welke overeenkomst die een handelaar aangaat met een consument, ongeacht of die overeenkomst de levering van goederen, diensten en/of digitale inhoud tot voorwerp heeft.

Bijvoorbeeld een overeenkomst waarbij een consument via het internet (online) een boek aankoopt⁵.

Wanneer beschikt de consument over een herroepingsrecht?

Krachtens Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten ("Consumer Rights Directive"), beschikken consumenten over een **herroepingsrecht in het geval van consumentenovereenkomsten op afstand en in het geval van buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten**. Bij beide types van overeenkomst wordt dit recht toegekend omdat men ervan uitgaat dat de consument in dit geval "zwakker" staat dan bij andere types overeenkomsten (bijv. gesloten in een winkel). In het geval van overeenkomsten op afstand heeft de consument immers niet de mogelijkheid om zichzelf materieel te vergewissen van de kenmerken van een product, en bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten

bestaat de kans dat de consument door de verkoper onder druk wordt gezet.

Het herroepingsrecht geldt onafhankelijk van het feit of de overeenkomst betrekking heeft op de levering van goederen, dan wel van diensten of van digitale inhoud.

Wat is een overeenkomst op afstand?

Een overeenkomst op afstand is iedere overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand. Voorbeelden van overeenkomsten op afstand zijn bijv. transacties via postorderbedrijven, internet, telefoon of fax.

Overeenkomsten op afstand omvatten ook situaties waarin de consument de verkooppunten alleen bezoekt om informatie over de goederen of dienst te vergaren, terwijl vervolgens de onderhandelingen over en de sluiting van de overeenkomst op afstand plaatsvinden. Bijvoorbeeld een situatie waarin een consument eerst in meerdere winkels (fysieke verkooppunten) handtassen gaat bekijken en vervolgens naar huis gaat en daar één van die handtassen telefonisch bestelt, zal worden beschouwd als een overeenkomst op afstand. Daarentegen wordt een overeenkomst waarover in de verkooppunten van de handelaar wordt onderhandeld en die uiteindelijk wordt gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand, niet als een overeenkomst op afstand beschouwd.

Ook een overeenkomst die met behulp van een middel voor communicatie op afstand (bijv. via e-mail) wordt geïnitieerd, maar die uiteindelijk wordt gesloten in de verkooppunten van de handelaar, wordt niet als een

⁵ Zie Module 1 over precontractuele informatievoorschriften.

overeenkomst op afstand beschouwd. Op dezelfde manier omvatten overeenkomsten op afstand evenmin reserveringen die door de consument worden gemaakt met behulp van een communicatiemiddel op afstand, bijv. een consument die telefonisch een tafel reserveert in een restaurant.

Wat is een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst?

Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten worden wel gesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de consument enerzijds en uzelf als handelaar of een van uw vertegenwoordigers anderzijds, maar dan op een andere plaats dan uw verkoopruimten. Het begrip verkoopruimten behelst alle ruimten, van welke aard ook (winkels, kramen, enz.) die voor de handelaar als permanente of gewoonlijke bedrijfsruimte dienen. Ook ruimten voor detailhandel, waar de handelaar op seizoenbasis zijn activiteiten verricht (bijv. een ijskraam op het strand tijdens de zomer) dienen als verkoopruimten te worden beschouwd.

Bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten gaat het bijv. vaak om overeenkomsten die gesloten worden bij de consument thuis of op zijn werk, of tijdens een excursie die door de handelaar is georganiseerd.

1. een consument die online een jurk aankoopt



2. een consument die gebruik maakt van een speciale dienstverlening van een telecomoperator om bijv. voor 1 EUR/min. naar de VS te kunnen bellen



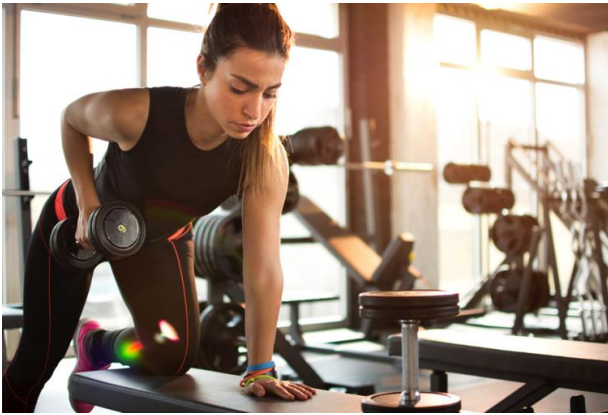
3. een consument die een boek bestelt per post



4. een consument die een stofzuiger koopt van een deur-aan-deurverkoper



5. een consument die intekent op fitnessactiviteiten op het werk,



6. een consument die een kussen en een donsdeken koopt op een excursie die door de handelaar werd georganiseerd



Welke rechten heeft de consument specifiek bij deze twee types van overeenkomsten?

Zowel bij overeenkomsten op afstand als bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten beschikt de consument over een termijn van 14 dagen om alle elementen opnieuw in overweging te nemen en op basis daarvan te beslissen of hij zijn overeenkomst met de handelaar al dan niet behoudt.

Dat betekent dus ook dat hij zich tijdens die periode kan bedenken en kan beslissen om de overeenkomst te herroepen. Hij hoeft die beslissing niet te motiveren of te rechtvaardigen (hij hoeft geen redenen op te geven). Bovendien mag de consument indien hij zijn herroepingsrecht uitoefent, niet opdraaien voor andere kosten dan die voor het terugsturen van de goederen, of eventueel ook voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het verkeerd hanteren ervan (zie verder).

Het herroepingsrecht is volledig geharmoniseerd op Europees niveau, wat betekent dat in alle EU-lidstaten dezelfde regels gelden hieromtrent. Ongeacht het feit of u als handelaar uw producten of diensten aanbiedt aan consumenten uit andere lidstaten, is de termijn van het herroepingsrecht in alle gevallen identiek en hoeft u bijgevolg ook geen verder opzoekingswerk te doen naar eventuele verschillende beschermingsniveaus per lidstaat.

Gelden er uitzonderingen op het herroepingsrecht? En zo ja, welke?

In een aantal gevallen beschikt de consument niet over het recht om zich aan de overeenkomst te onttrekken. Het herroepingsrecht is niet van toepassing bij de onderstaande overeenkomsten:

- a) dienstenovereenkomsten na de volledige uitvoering van de dienst indien tot de uitvoering werd overgegaan met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de handelaar de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
Voorbeeld: een consument die online een contract afsloot met een fitnesscentrum voor deelname aan 3 lessen met persoonlijke begeleiding die hij kan opnemen vanaf de volgende dag en binnen een termijn van uiterlijk 14 dagen en waarbij de

consument er uitdrukkelijk mee akkoord gaat dat hij zijn herroepingsrecht verliest eens hij deze 3 lessen heeft gekregen.

- b) de levering van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markten waarop de handelaar geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;

Voorbeeld: goederen waarvan de prijs afhankelijk is van de waarde van een buitenlandse munt (wisselkoers)

- c) de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;

Voorbeeld: een herenkostuum op maat

- d) de levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid;

Voorbeeld: levering van bederfelijke goederen zoals verse groenten

- e) de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;

Voorbeeld: injectienaalden voor medisch gebruik; sommige cosmeticaproducten zoals lippenstiften; matrassen.

- f) de levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

Voorbeeld: zand dat gemengd werd met cement of met een andere stof

- g) de levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij de sluiting van de verkoopovereenkomst, maar waarvan de levering

slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft;

Voorbeeld: primeurwijnen

- h) overeenkomsten waarbij de consument de handelaar specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten. Indien de handelaar bij een dergelijk bezoek evenwel aanvullende diensten verleent waar de consument niet uitdrukkelijk om heeft gevraagd, dan is op die aanvullende diensten of goederen het herroepingsrecht wel van toepassing. Ook indien de handelaar bij een dergelijk bezoek andere goederen levert dan vervangstukken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het onderhoud of de herstellingen, zal het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing zijn.

Voorbeeld: herstellingswerken aan het dak van een woning (bijv. na een zware storm). Als de consument, naast de herstelling van het dak, beslist om bij dezelfde aannemer ook bakstenen te kopen die niets met de herstelling te maken hebben, dan zal voor die bakstenen een herroepingstermijn gelden. Ook als de consument bijv. zou beslissen om het dak bijkomend te isoleren, dan zal het herroepingsrecht van toepassing zijn op die dienstverlening.

- i) de levering van verzegelde audio- of video-opnamen of van computersoftware waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

Voorbeeld: een dvd in een doosje waarvan de plastic wikkel en de sluitingszegel werden geopend

- j) de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen op dergelijke publicaties;

Voorbeeld: consument die een krant koopt in een krantenwinkel of een kiosk

- k) overeenkomsten gesloten tijdens een openbare veiling;

Voorbeeld: een schilderij dat de consument per opbod koopt op een veiling Opgelet: zoekertjeswebsites of veilingplatformen zoals eBay vallen hier niet onder.

- l) de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien;

Voorbeeld: een hotelkamer die door de consument werd gereserveerd specifiek voor een bepaald weekend.

- m) de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daardoor verliest.
Voorbeeld: het downloaden van een applicatie voor mobiele telefoon (app) indien de download al is gestart en de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest⁶.

Als u er als handelaar zeker van wilt zijn dat de consument op een wettelijk correcte manier akkoord gaat met het feit dat zijn herroepingsrecht vervalt, dan kunt u hem vragen om op de onderstaande manier zijn goedkeuring te verlenen: "Ik geef hierbij mijn toestemming om de overeenkomst onmiddellijk uit te voeren en erken dat ik mijn recht om de overeenkomst

te herroepen verlies zodra het downloaden of streamen van de digitale inhoud is begonnen."

Zoals we hebben toegelicht in Module 1, is de richtlijn Consumentenrechten (CRD) niet van toepassing bij een aantal specifieke types van overeenkomsten (bijv. overeenkomsten voor gezondheidszorg of financiële diensten, de aankoop van onroerend goed, enz.). In dergelijke gevallen zal er uitsluitend een herroepingsrecht bestaan indien dat zo werd voorzien door de toepasselijke regelgeving ter zake (bijv. krachtens Richtlijn 2008/48/EG betreffende consumentenkredieten).

Moet u als handelaar de consument informeren over zijn herroepingsrecht?

Ja, indien het herroepingsrecht van toepassing is en de consument dus het recht heeft om zich aan de overeenkomst te onttrekken, dan dient u als handelaar de consument ook te informeren over het bestaan van dat herroepingsrecht en over de voorwaarden om het uit te oefenen.⁷ De informatie die u aan de consument moet verstrekken, omvat:

- de voorwaarden voor het herroepingsrecht
- de herroepingsperiode (termijn)
- de procedure om zijn herroepingsrecht uit te oefenen
- het feit dat de consument de kosten draagt voor het terugsturen van de goederen (+ indien terugzenden via de gewone post niet mogelijk is, moet u de werkelijke kosten vermelden)
- het feit dat, indien de consument zich bedenkt nadat hij zelf had gevraagd om de dienstverlening te starten, hij dan in verhouding zal opdraaien voor

⁶ Zie ook onder punt a): de consument dient zijn uitdrukkelijke voorafgaande toestemming te geven en te erkennen dat hij zijn herroepingsrecht verliest eens de overeenkomst volledig werd uitgevoerd door de handelaar.

⁷ Zie ook Module 1 m.b.t. precontractuele informatievoorschriften

de kosten die tot op het moment van herroeping al werden gemaakt.

- Indien van toepassing: het feit dat de consument niet over een herroepingsrecht beschikt (zie uitzonderingen op de vorige pagina's) of de omstandigheden waarin hij dat recht zal verliezen.
- het modelformulier voor herroeping (zie hierna of in bijlage 1)

Als handelaar mag u de consument eventueel rechten toekennen die verder gaan dan wat wettelijk vereist is, bijv. een langere herroepingstermijn, maar u dient er wel altijd over te waken dat de consument minstens alle wettelijk vereiste informatie m.b.t. het herroepingsrecht krijgt.

Zowel voor overeenkomsten op afstand als buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten dient u de consument een modelformulier ter beschikking te stellen op een duurzame gegevensdrager (papier, cd-rom, enz.) waarmee hij zijn herroepingsrecht kan uitoefenen.

In het geval van online overeenkomsten kan dit bijvoorbeeld een e-mailbericht zijn dat u de consument toestuurt met daarin het herroepingsformulier. Een website is evenwel aan wijzigingen onderhevig en wordt bijgevolg niet beschouwd als een duurzaam medium. Het volstaat daarom niet om de consument naar een bepaalde webpagina door te verwijzen.

Wat is het modelformulier voor herroeping?

In de richtlijn Consumentenrechten zelf, wordt een modelformulier voor herroeping⁸ ter beschikking gesteld voor alle EU-lidstaten (zie ook bijlage 1 van deze Module). Dit modelformulier, dat erg beknopt is, moet aan de consument worden overgemaakt:

- Modelformulier voor herroeping (dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)
- Aan [hier dient de handelaar zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]:
- Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)
- Besteld op (*)/Ontvangen op (*)
- Naam/Namen consument(en)
- Adres consument(en)
- Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)
- Datum

Het is uiterst belangrijk dat u de consument op een duidelijke en begrijpelijke manier informeert over zijn herroepingsrecht en dat u hem een modelformulier voor herroeping aanreikt. Dat stelt de consument immers in staat om zijn recht effectief uit te oefenen en het vermijdt ook negatieve gevolgen (incl. mogelijke sancties) voor u als handelaar wegens nalatigheid (zie ook verderop 'Wat zijn de gevolgen als u als handelaar nalaat de consument te informeren over het herroepingsrecht?').

Naast e-mail en andere vormen van schriftelijke communicatie, kunt u als handelaar de consument ook de optie bieden om op een website van uw bedrijf (in elektronische vorm dus) het modelformulier voor herroeping in te vullen, maar als u voor die optie kiest, dan moet u hoe dan ook de consument op een duurzame gegevensdrager (cf. supra) en onverwijld een ontvangstbevestiging van zijn herroeping toesturen.

⁸ Zie Bijlage I, deel B, richtlijn Consumentenrechten

Hoe wordt de herroepingstermijn concreet berekend?

De periode waarin de consument de overeenkomst kan herroepen, is in alle lidstaten 14 dagen. Bij verkoopovereenkomsten start deze termijn van 14 dagen op het moment dat de consument de goederen (of eventueel de laatste zending of het laatste onderdeel indien de levering van een goed bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen) fysiek in bezit neemt. Als de consument bijvoorbeeld online een jurk heeft gekocht, dan heeft hij het recht om die overeenkomst te herroepen gedurende een termijn van 14 dagen. Als hij dat doet en de handelaar ook laat weten dat hij zijn herroepingsrecht wenst uit te oefenen, dan beschikt hij vervolgens over maximaal 14 dagen om de jurk terug te sturen.

Bij **dienstenovereenkomsten** en overeenkomsten die betrekking hebben op online **digitale inhoud**, start de herroepingstermijn op het moment dat de overeenkomst werd aangegaan. Als een consument bijvoorbeeld intekent op online taallessen Frans, dan heeft hij tot 14 dagen na het aangaan van de overeenkomst om zijn herroepingsrecht te benutten. In het geval van **gemengde overeenkomsten** zal de start van de herroepingstermijn afhankelijk zijn van het hoofddoel van de overeenkomst, met name of het overwegend om een verkoopovereenkomst van goederen dan wel om een dienstenovereenkomst gaat. En in functie daarvan zal dan de regel voor verkoop-, dan wel voor dienstenovereenkomsten gelden. Indien een consument bijvoorbeeld op afstand een autoradio aankoopt waarvoor een relatief eenvoudige installatieprocedure vereist is, dan zal de herroepingstermijn een aanvang nemen op het moment van levering van de radio. Gaat het daarentegen bijv. om een online inschrijving voor een

seminarie, waarbij er aan de deelnemers cursusmateriaal en schrijfgerei uitgedeeld moet worden, dan gaat de herroepingstermijn pas in op het moment dat het seminarie plaatsvindt, omdat het hier in hoofdzaak een dienstenovereenkomst betreft

Zondagen en feestdagen tellen mee in de berekening van de termijn van 14 dagen. Indien de laatste dag van de termijn van 14 dagen evenwel een zon- of feestdag is, dan eindigt de herroepingstermijn pas aan het einde van de daaropvolgende werkdag.

Een consument heeft zijn herroepingsrecht tijdig uitgeoefend indien hij de verklaring dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent binnen de voorgeschreven termijn van 14 dagen verzendt. De consument moet kunnen bewijzen dat hij de beslissing om de overeenkomst te herroepen binnen een termijn van 14 dagen heeft genomen. Als de consument de overeenkomst herroept, beschikt hij vervolgens over nog eens 14 dagen om de goederen terug te sturen.

Kan de toepasselijkheid van het herroepingsrecht worden uitgesloten?

Het herroepingsrecht is wettelijk vastgelegd en kan bijgevolg nooit worden beperkt of uitgesloten.

Uitsluitingen of beperkingen van het herroepingsrecht zouden strijdig zijn met de wet en in veel gevallen beschouwd worden als een inbreuk op de regels inzake oneerlijke bedingen in overeenkomsten en oneerlijke handelspraktijken.⁹

Gelieve te onthouden dat er in sommige gevallen (zie eerder bij vraag "Gelden er uitzonderingen op het herroepingsrecht? En zo ja, welke?) wettelijke

⁹ Zie Module 4 over oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten

uitzonderingen bestaan waarbij het herroepingsrecht niet van toepassing is.

Wat zijn de gevolgen als u als handelaar nalaat om de consument te informeren over zijn herroepingsrecht?

Het is van groot belang dat u als handelaar de consument informeert over zijn herroepingsrecht alvorens de consumentenovereenkomst een aanvang neemt.¹⁰

Doet u dat niet, dan wordt de termijn waarbinnen de consument de overeenkomst kan herroepen immers met 12 maanden verlengd! Dat betekent dus dat een consument die niet correct geïnformeerd werd over zijn herroepingsrecht over een termijn beschikt die kan oplopen tot 12 maanden en 14 dagen om de overeenkomst te herroepen.

Indien u de consument geen informatie over het herroepingsrecht hebt verstrekt voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, dan kunt u dat maar beter alsnog zo snel mogelijk doen (en in elk geval binnen een termijn van 12 maanden), want zodra u dat hebt gedaan heeft de consument nog een herroepingstermijn van 14 dagen nadat hij die informatie heeft gekregen.

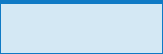
Op welke manier kan de consument de overeenkomst herroepen?

Consumenten mogen zelf kiezen op welke manier ze u als handelaar op de hoogte stellen van hun beslissing om de overeenkomst te herroepen. Ze moeten evenwel hun beslissing op een voldoende ondubbelzinnige manier meedelen, enkel het terugsturen van de goederen zonder enige verklaring m.b.t. de uitoefening van hun herroepingsrecht is onvoldoende.

Aankoopdatum: 01.06.17



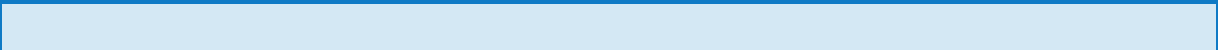
Standaardtermijn: 14 dagen 01.06.17 – 15.06.17



14 dagen vanaf de datum dat de consument meedeelt dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent



Maximale termijn: Eén jaar + 14 dagen 01.06.17 – 15.06.18



¹⁰ Zie ook Module 1 m.b.t. precontractuele informatievoorschriften

Consumenten mogen gebruik maken van het modelformulier voor herroeping dat hen door u als handelaar ter beschikking werd gesteld, maar ze zijn daar niet toe verplicht. Aangezien de bewijslast voor het herroepen van de overeenkomst binnen de termijn van 14 dagen bij de consument ligt, heeft de consument er ook belang bij om gebruik te maken van een duurzame communicatiedrager. Indien u als handelaar aan de consument de mogelijkheid biedt om via uw website te verklaren dat hij gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, en indien de consument die mogelijkheid daadwerkelijk benut, dan moet u hem alsnog op een duurzame communicatiedrager een bevestiging sturen van zijn verklaring.

U kunt als handelaar niet weigeren dat een consument zijn herroepingsrecht tijdens de daartoe voorziene termijn uitoefent.

De consument hoeft geen reden op te geven waarom hij de overeenkomst herroept en hoeft ook geen kosten te betalen behalve die voor het terugzenden van de goederen, op voorwaarde dat u hem ook op voorhand hebt laten weten dat hij die kosten zou moeten dragen.

Heeft de consument het recht om het product te gebruiken alvorens hij zijn herroepingsrecht uitoefent?

Indien de consument van plan is om zijn herroepingsrecht uit te oefenen, mag hij het product niet gebruiken. Hij heeft echter wel het recht om de goederen die hij gekocht heeft te testen en te inspecteren voor zover dit noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen na te gaan. Dit betekent in de praktijk dat de consument het product mag hanteren en inspecteren op dezelfde manier als hij dat ook in een gewone winkel zou doen. Zo kan hij bijvoorbeeld een nieuw kledingstuk proberen zonder het prijslabel of andere labels te verwijderen,

maar zou het hem in een multimediawinkel bijvoorbeeld niet toegestaan worden om software te installeren op zijn laptop.¹¹

Als het testen van de goederen door de consument verder is gegaan dan wat nodig was om hun aard, kenmerken en werking vast te stellen, dan verliest de consument zijn herroepingsrecht niet maar zal hij de handelaar moeten vergoeden voor de waardevermindering die is ontstaan.

Zo heeft de consument niet het recht om een jurk te kopen via internet en die vervolgens voor 1 gelegenheid te gebruiken (bijv. een huwelijksreceptie) en daarna zijn herroepingsrecht uit te oefenen en de jurk terug te sturen. In zo'n geval hebt u als handelaar het recht om van de consument een vergoeding te eisen voor de waardevermindering van het product (bijv. uw objectief gerechtvaardigde inkomensverlies als het teruggezonden goed als tweedehands moet worden verkocht).

Wie moet de waardevermindering van de goederen bewijzen?

Indien de consument een overeenkomst herroept nadat hij het product gebruikt heeft, dan is het aan de handelaar om te bewijzen dat er wel degelijk sprake is van een waardevermindering van het product in kwestie.

Indien u als handelaar dus regelmatig overeenkomsten op afstand of overeenkomsten buiten uw verkooppunten afsluit, dan raden we u aan om een systeem in te voeren dat u toelaat om te onderzoeken of de goederen verkeerd gehanteerd werden door de consument.

¹¹ Nog meer praktische voorbeelden kunt u terugvinden op pagina 54 van de Leidraad betreffende de richtlijn Consumentenrechten: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_nl.pdf

Als u over zo'n controlesysteem beschikt, dat kan dat u helpen in het geval van een geschil met een consument. In sommige gevallen kunt u gebruik maken van een specifiek instrument of een specifieke procedure om dergelijke controles uit te voeren. We denken bijvoorbeeld aan het bijhouden van een nauwkeurige inventaris waarbij goederen die binnenkomen onmiddellijk worden gecheckt op hun volledigheid en op krassen of andere gebruikssporen. U dient als handelaar wel de kosten te dragen voor dergelijke controles.

Opgelet: in het geval waarbij u als handelaar aanvankelijk had nagelaten om de consument te informeren over zijn herroepingsrecht en waarbij de herroepingstermijn wordt verlengd met maximaal 12 maanden, dan mag de consument ook na verloop van een langere periode waarin hij het product daadwerkelijk heeft gebruikt de overeenkomst alsnog herroepen zonder aansprakelijk te zijn voor de daaruit voortvloeiende slijtage.

De EU-wetgeving bevat geen bepalingen over het afdwingen van de aansprakelijkheid van de consument voor de waardevermindering van de goederen. Dit wordt bijgevolg geregeld door de algemene contractuele en procedurele rechtsbepalingen van de verschillende lidstaten. Zo kan het bijv. aan handelaren worden toegestaan om een lager bedrag dan de oorspronkelijke aankoopprijs van de consument terug te betalen.

Gevolgen van een herroeping

Indien een consument u ervan op de hoogte brengt dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, dan wordt hij ontheven van zijn verplichtingen krachtens de overeenkomst.

De consument draagt de kosten voor het terugzenden van de goederen, tenzij er uitdrukkelijk was overeengekomen dat de handelaar die kosten zou

dragen. De handelaar dient de consument er evenwel duidelijk en vóór het aangaan van de overeenkomst over te informeren dat het de consument is die zal instaan voor de kosten van terugzending. Doet u dat als handelaar niet, dan zult u die kosten moeten dragen.

Indien de consument zijn herroepingsrecht uitoefent, dan dient u als handelaar alle van de consument ontvangen betalingen te vergoeden. De terugbetaling dient te gebeuren via hetzelfde betaalmiddel als het betaalmiddel dat door de consument werd gebruikt om het product aan te kopen (niet via aankoop- of tegoedbonnen bijvoorbeeld). Als een consument bijv. de aankoop van een boek herroept dat hij op uw website heeft aangekocht en dat hij betaald heeft met zijn kredietkaart, dan dient u als handelaar de volledige prijs van het boek terug te betalen, inclusief alle taksen en leveringskosten, en dat op de rekening die gekoppeld is aan de kaart waarmee de betaling werd uitgevoerd.

U dient dit als handelaar onverwijld te doen en in elk geval uiterlijk 14 dagen na de dag waarop u werd geïnformeerd van de beslissing van de consument om de overeenkomst te herroepen.

U mag als handelaar wel langer dan 14 dagen met de terugbetaling wachten:

- ofwel totdat u alle goederen hebt teruggekregen ofwel
- totdat de consument minstens heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden (in functie van wat er als eerste plaatsvindt).

Samengevat onthoudt u best de onderstaande vier hoofdregels:

1. de consument mag zijn herroepingsrecht uitoefenen binnen een termijn van 14 dagen na levering van de goederen of na het sluiten van een dienstenovereenkomst (met uitzondering van digitale inhoud die niet op een duurzaam medium wordt aangereikt: indien de prestatie al is gestart (m.n. indien de consument de inhoud al gedownload heeft) en de consument a) zijn voorafgaande toestemming heeft gegeven en b) erkend heeft dat hij zijn herroepingsrecht verliest);
2. het herroepingsrecht van de consument wordt met een periode van maximaal 1 jaar verlengd indien de handelaar nalaat om de consument te informeren over zijn herroepingsrecht;
3. u dient als handelaar de consument onverwijld terug te betalen en in elk geval uiterlijk 14 dagen na de dag waarop u werd geïnformeerd van de beslissing van de consument om de overeenkomst te herroepen. U mag als handelaar evenwel de terugbetaling uitstellen totdat u alle goederen hebt teruggekregen of totdat de consument minstens heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden (afhankelijk van wat er als eerste plaatsvindt);
4. de consument dient het product terug te sturen binnen een termijn van 14 dagen nadat hij de handelaar heeft geïnformeerd over het feit dat hij zijn herroepingsrecht wenst uit te oefenen.

Wat zijn de sancties indien u als handelaar de regels m.b.t. het herroepingsrecht niet naleeft?

Zoals hierboven reeds aangegeven kan de herroepingstermijn van de consument, indien u als

handelaar nalaat om hem te informeren over zijn herroepingsrecht, uitgebreid worden met een periode van maximaal 1 jaar.

Bovendien zal het niet naleven door u als handelaar van om het even welke regel i.v.m. het herroepingsrecht ook een inbreuk zijn op de regelgeving waarmee de diverse lidstaten de Richtlijn consumentenrechten hebben omgezet in hun nationaal recht, en waarvoor ze boetes hebben opgelegd ter afschrikking¹². De Wet Handhaving Consumentenrechten geeft de Autoriteit Consument en Markt uitgebreide sanctioneringsmogelijkheden. Naast het opleggen van forse boetes kan de ACM bijvoorbeeld een last onder dwangsom opleggen.

Grensoverschrijdende verkopen: waarmee moet u rekening houden als u uw producten of diensten aanbiedt aan consumenten buiten uw eigen land?

De bepalingen in verband met het herroepingsrecht zijn volledig geharmoniseerd binnen de EU. Dat betekent dat er geen verschillen bestaan tussen lidstaten onderling en dat uw rechten en plichten als handelaar overal in de EU identiek zijn. Het enige verschil

¹² In ITALIË bijvoorbeeld voorziet artikel 27 van de consumentenwet een minimumboete van 5000 EUR en een maximumboete van 5.000.000 EUR. Deze bedragen hebben zowel betrekking op inbreuken tegen de richtlijn Oneerlijke handelspraktijken als tegen de richtlijn Consumentenrechten (elk apart of allebei samen). Bij herhaalde inbreuken kunnen de autoriteiten de handelaar een handelsverbod tot 30 dagen opleggen. In FRANKRIJK voorziet de in 2016 herziene consumentenwet een boete tot 3000 EUR voor natuurlijke personen en tot 15.000 EUR voor rechtspersonen. In Cyprus kunnen inbreuken tegen de Richtlijn consumentenrechten bestraft worden met een boete die kan oplopen tot 5% van de jaaromzet van de handelaar of tot maximaal 200.000 EUR. In Letland is dat tot 10% van de jaaromzet en een maximum van 100.000 EUR, en in Nederland loopt de boete op tot maximaal 1% van de jaaromzet, met een maximum van 900.000 EUR.

kunnen, zoals hierboven reeds aangegeven, de (financiële) sancties zijn die door de verschillende lidstaten worden opgelegd.

Meer info om te weten welke wetgeving van toepassing is m.b.t. sancties vindt u onder de vraag "Wanneer gaat men ervan uit dat uw activiteiten als handelaar specifiek gericht zijn op consumenten in een andere lidstaat. Ook de vraag rond welke rechtbank er bevoegd is bij grensoverschrijdende overeenkomsten (zie verder) kan relevant zijn in het geval van geschillen rond het herroepingsrecht.

Specifieke behandeling van verkopen aan buitenlandse consumenten

De EU-wetgeving¹³ bepaalt dat, indien u als handelaar uw activiteiten richt op consumenten in een andere lidstaat, het dan doorgaans de wetgeving van de woonstaat van de consument is die van toepassing zal zijn op uw overeenkomst. Ook indien jullie allebei voor een andere wetgeving zouden hebben gekozen, kan die keuze de buitenlandse consument niet de bescherming ontnemen die hij geniet krachtens de bindende bepalingen in zijn woonstaat.

Indien u als handelaar uw website richt op consumenten van een lidstaat die op grond van artikel 6, lid 7 van de richtlijn Consumentenrechten taalvoorschriften heeft opgelegd, moet u aan de consument de contractuele informatie verstrekken in de door die lidstaat vereiste taal. Meer algemeen dient u bij het reclame maken voor, of bij het aanbieden van goederen of diensten in andere lidstaten, rekening te houden met de geldende regels en normen voor consumentenbescherming in het land in kwestie.

Wanneer gaat men ervan uit dat uw activiteiten als handelaar specifiek gericht zijn op consumenten in een andere lidstaat?

Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft een niet-uitputtende lijst met criteria opgesteld om te bepalen of uw marketingactiviteiten "gericht zijn" op een specifieke lidstaat. Die criteria omvatten bijvoorbeeld het gebruik van talen of munteenheden die niet gebruikelijk zijn in de lidstaat waar uw bedrijf gevestigd is, het vermelden van internationale telefoonnummers (landnummers), het gebruik van een hoofddomeinnaam die anders is dan die voor het land waar uw bedrijf gevestigd is, enz.¹⁴

Indien uw activiteiten evenwel niet gericht zijn op andere EU-landen en indien een consument uit een andere lidstaat u op eigen initiatief benadert, dan zal uw nationale wetgeving van kracht zijn.

Wat betekent dit voor u in de praktijk?

Welke wetgeving zal van toepassing zijn op uw grensoverschrijdende overeenkomsten?

Op het eerste gezicht kan het complex lijken voor een handelaar om te voldoen aan de wetgeving van het land van zijn klanten en het kan er sommige handelaren mogelijk zelfs van weerhouden om hun goederen of diensten aan te bieden in andere landen. In de praktijk is het evenwel zo dat:

1. De EU-wetgeving, zoals we hier ook beschrijven in deze CLR-modules, een groot aantal

¹⁴ Meer informatie hierover vindt u o.a. in de gezamenlijke cases C 585/08 Peter Pammer tegen Reederei Karl Schlüter GmbH & Co. KG (C-585/08) en Hotel Alpenhof GesmbH tegen Oliver Heller (C-144/09).

¹³ Met name de Verordening 593/2008 (Rome I).

geharmoniseerde bepalingen inzake consumentenbescherming bevat, die met andere woorden in de hele Europese Unie gelden.

2. Hoewel er voor een aantal zaken nog altijd verschillen zijn tussen lidstaten, betekent dit niet dat het voor u als handelaar verboden is om overeenkomsten met de consument te sluiten conform uw eigen wetgeving: zoals hierboven werd uitgelegd, kunt u met de consument uitdrukkelijk overeenkomen dat er een andere wetgeving van toepassing is, en in dergelijk geval hoeft u alleen maar de bindende wettelijke bepalingen inzake consumentenrecht na te leven zoals die gelden in de woonstaat van de consument.
3. In de praktijk zal de bindende consumentenwetgeving van een andere lidstaat uitsluitend relevant zijn indien de regels ervan de consument meer bescherming bieden dan de wetgeving van uw land als handelaar of dan de toepasselijke wetgeving die u met de consument bent overeengekomen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn indien de periode van de wettelijke waarborg in de wetgeving van de woonstaat van de consument langer is dan in uw wetgeving.
4. Dankzij de modules van deze CLR-opleiding zult u in principe ook in staat zijn om op voorhand te weten welke aanvullende vereisten van toepassing kunnen zijn in andere lidstaten waar u uw bedrijfsactiviteiten wenst te ontplooiën.
5. De vraag welke wetgeving van toepassing is, zal vaak alleen relevant zijn in het geval van onenigheid met de consument. Voor heel wat misverstanden kan een minnelijke oplossing worden gevonden of ze kunnen worden opgelost via uw interne klachtendienst.

Indien er een geschil ontstaat m.b.t. een grensoverschrijdende overeenkomst, welke rechtbank is dan bevoegd?

Indien u als handelaar uw activiteiten aanbiedt aan consumenten in andere EU-landen en er een geschil ontstaat met een consument in een andere EU-lidstaat, wees u er dan van bewust dat krachtens de EU-wetgeving de rechtbank die bevoegd is om een beslissing te nemen over dat geschil altijd de rechtbank zal zijn van het land waar de consument woont. U kunt als handelaar onmogelijk de consument dagvaarden voor de rechtbank van het land waar u uw bedrijfsactiviteiten uitvoert, en indien u zo'n bepaling opneemt in uw algemene voorwaarden, riskeert u zelfs een stevige boete. De consument heeft daarentegen wel de mogelijkheid om u aan te klagen voor de rechtbank van het land van uw hoofdzetel. Om het oplossen van geschillen te bevorderen, i.h.b. in het geval van grensoverschrijdende overeenkomsten, heeft de EU het ODR-platform opgericht (online dispute resolution) dat het mogelijk maakt een overzicht te krijgen van de verschillende systemen voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR). ¹⁵

Voorbeeld: indien u een Franse handelaar bent die gevestigd is in Rijsel (Lille) en die zijn producten verkoopt aan Belgische consumenten, dat kunt u in het geval van een geschil onmogelijk in uw algemene voorwaarden opnemen dat uitsluitend de rechtbanken van Rijsel bevoegd zullen zijn.

¹⁵ Zie module 5 van dit handboek

Checklist voor handelaren:

Als u op veilig wilt spelen, ga dan altijd na:

1. of het herroepingsrecht van de consument geldt voor het type overeenkomst dat u aangaat; ☐
2. of u de consument tijdig en duidelijk op de hoogte hebt gebracht van zijn herroepingsrecht; ☐
3. of u de consument tijdig en duidelijk op de hoogte hebt gebracht van het feit dat hij de kosten voor het terugsturen van de goederen zal moeten dragen indien hij zijn herroepingsrecht uitoefent; ☐
4. of u de consument het modelformulier voor herroeping ter beschikking hebt gesteld; ☐
5. of u, indien de consument zijn herroepingsrecht uitoefent, alle verplichtingen naleeft, i.h.b. met betrekking tot de volledige terugbetaling van de consument. ☐

Bijlagen

BIJLAGE 1 – Modelformulier voor herroeping zoals vastgelegd in Bijlage IB van de richtlijn Consumentenrechten (CRD)

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen) -

- Aan *[hier dient de handelaar zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]*:
- Ik/Wij (*) deel/delen (*) u hierbij mede dat ik/wij (*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (*) herroep/herroepen (*)
- Besteld op (*)/Ontvangen op (*)
- Naam/Namen consument(en)
- Adres consument(en)
- Handtekening van consument(en) *[alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend]*,
- [Datum]

AFWIJZING VAN AANSPRAKELIJKHEID:

Dit document werd opgesteld in opdracht van de Europese Commissie maar het geeft uitsluitend de visie van de auteurs weer. Noch de auteurs, noch de Commissie kunnen aansprakelijk worden gesteld voor de informatie in deze handleiding of voor de manier waarop die informatie gebruikt kan worden.

Dit document is juridisch niet bindend en is geen formele uitlegging van bestaande EU-wetgeving of van nationale wetgeving. Het is niet bedoeld als een allesomvattend juridisch advies en vervangt geenszins professionele juridische bijstand rond specifieke aspecten. We vestigen er de aandacht op dat nieuwe wetgevende voorstellen momenteel onderhandeld worden op het niveau van de EU en op nationaal niveau. Het verdient dan ook aanbeveling om regelmatig te controleren op de website www.consumerlawready.eu of er geen bijgewerkte versie bestaat van de papieren versie van deze handleiding die u momenteel in handen hebt.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

