

A woman with blonde hair tied back, wearing glasses and a white shirt with a brown apron, is smiling and looking at a laptop. She is holding a small, light-colored ceramic mug in her left hand. The background shows shelves filled with various pottery items, suggesting a workshop or studio setting.

# Module 1

## Precontractuele informatievoorschriften

Januari 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Inhoud

Inleiding.....	4
Wat is Europees consumentenrecht? .....	7
Kan ik het toepassingsgebied van het consumentenrecht beperken of omzeilen? .....	7
Is iedereen die van mij koopt een consument? .....	7
Wat in het geval van transacties voor dubbel gebruik? .....	8
Wat is een consumentenovereenkomst?.....	9
Wat zijn precontractuele informatievoorschriften? .....	10
Zijn er bepaalde consumentenovereenkomsten waarvoor de precontractuele informatievoorschriften uit Richtlijn 2011/83/EU niet gelden? .....	11
Welke precontractuele informatievoorschriften zijn van toepassing op consumentenovereenkomsten die worden aangegaan in mijn winkel ("in verkoopruimten gesloten overeenkomsten")? .....	12
Welke informatievoorschriften zijn van toepassing op consumentenovereenkomsten die op afstand of buiten uw verkoopruimten worden gesloten? .....	14
Hoe moet u precontractuele en contractuele informatie aanbieden? .....	17
In welke taal moet u precontractuele en contractuele informatie aanbieden aan de consument?.....	19
Volstaat het in het geval van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten dat u de vereiste informatie mondeling meedeelt aan de consument? .....	19
Moet u de precontractuele en contractuele informatie in sommige gevallen anders aanbieden in functie van specifieke consumentendoelgroepen? .....	19
Grensoverschrijdende verkopen: waarmee moet u rekening houden als u uw producten of diensten aanbiedt aan consumenten buiten uw eigen land? .....	20
Wanneer gaat men ervan uit dat uw activiteiten als handelaar specifiek gericht zijn op consumenten in een andere lidstaat? .....	20
Wat betekent dit voor u in de praktijk?.....	21
Indien er een geschil ontstaat met betrekking tot een grensoverschrijdende overeenkomst, welke rechtbank is dan bevoegd? .....	22
Wat zijn de gevolgen indien u de vereiste precontractuele informatie niet verstrekt? .....	22

"Als handelaren mij duidelijk en volledig informeren, sterkt dat mijn vertrouwen in hen en in de markt als geheel."

**Een consument**

"Duidelijke en volledige informatie alvorens ik iets koop, helpt me om een gefundeerde beslissing te nemen over het feit of ik een product echt wil."

**Een consument**

"Door ervoor te zorgen dat handelaren hun plicht nakomen om klanten duidelijk en volledig te informeren alvorens ze een overeenkomst aangaan, zorgt men voor gelijke marktvoorwaarden voor iedereen".

**Een MKB bedrijf**

## 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 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.<sup>1</sup> 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 dienaangaande 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.

---

<sup>1</sup> 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](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](http://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 MKB ondernemingen via een forum.

In Module 1 van dit handboek maakt u zichzelf vertrouwd met de precontractuele informatie die u als handelaar dient te verstrekken alvorens een overeenkomst aan te gaan met een consument. U leert er welke informatie u moet meedelen, op welke manier en op welk moment. Daarnaast krijgt u nuttige tips om de regelgeving op een voor u zo makkelijk mogelijke manier na te leven.

In deze module worden de precontractuele informatievoorschriften toegelicht zoals beschreven in de richtlijn Consumentenrechten (2011/83/EU) van het Europees Parlement en de Raad (Consumer Rights Directive of CRD), die door de EU-lidstaten omgezet werd in nationaal recht. Voor meer gedetailleerde info over de richtlijn Consumentenrechten kunt u de [Leidraad van de Europese Commissie](#)<sup>2</sup> raadplegen die beschikbaar is in alle officiële talen van de EU.

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 activiteit of sector, moedigen we u wel aan om er u vertrouwd mee te maken. Het [Europees e-justitieportaal](#)<sup>3</sup> en de [Praktische gids voor zakendoen in Europa](#)<sup>4</sup> kunnen u helpen om de relevante informatie te vinden.

We hopen alvast dat de informatie in dit handboek nuttig is voor u.

---

<sup>2</sup>De Nederlandse versie vindt u op [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_nl.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_nl.pdf)

<sup>3</sup>Zie <https://e-justice.europa.eu/home.do?plang=nl&action=home>

<sup>4</sup>Zie [http://europa.eu/youreurope/business/index\\_nl.htm](http://europa.eu/youreurope/business/index_nl.htm)

# Module 1



## Wat is Europees consumentenrecht?

Het consumentenrecht van de EU bestaat uit meerdere verzamelingen van regels.

Die regels hebben o.a. betrekking op eerlijke handelspraktijken en contractbedingen, precontractuele informatievoorschriften, het herroepingsrecht van de consument en andere regels ter bescherming van de consument die specifiek gelden voor bepaalde types overeenkomsten (bijv. buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten of op afstand gesloten overeenkomsten, waaronder online overeenkomsten) en/of voor sector specifieke overeenkomsten (consumentenkredieten, pakketreizen, gebruik in deeltijd, enz.).

Het naleven van al deze regels kan voor u als handelaar in eerste instantie geen makkelijke opdracht lijken. Maar met dit handboek bent u alvast op de juiste weg om makkelijker en beter te voldoen aan de consumentenwetgeving! Afhankelijk van uw activiteit of sector verdient het aanbeveling om u ook met andere algemene en/of sector specifieke informatievoorschriften vertrouwd te maken die voor u relevant zijn. Zoals in de inleiding reeds aangegeven werd, kunnen het [Europees e-justitieportaal](https://e-justice.europa.eu/home.do?plang=nl&action=home)<sup>5</sup> en de [Praktische gids voor zakendoen in Europa](http://europa.eu/youreurope/business/index_nl.htm)<sup>6</sup> u helpen om de relevante informatie te vinden. Daarnaast biedt de website van de Autoriteit Consument en Markt ook veel relevante informatie net als Ondernemersplein.nl.

## Kan ik het toepassingsgebied van het consumentenrecht beperken of omzeilen?

Het is onmogelijk om de toepasbaarheid van consumentenrecht te beperken of uit te sluiten.

<sup>5</sup> Zie <https://e-justice.europa.eu/home.do?plang=nl&action=home>

<sup>6</sup> Zie [http://europa.eu/youreurope/business/index\\_nl.htm](http://europa.eu/youreurope/business/index_nl.htm)

Zo is het onwettig om bijvoorbeeld contractbepalingen te formuleren waarin u verklaart dat u de bedoeling hebt om de toepasbaarheid van het consumentenrecht te beperken of uit te sluiten. Vermeldingen in de zin van "deze overeenkomst is niet onderworpen aan de regelgeving inzake consumentenovereenkomsten maar aan het algemene contractenrecht" hebben geen enkele juridische waarde en zijn geenszins bindend voor de consument. In sommige gevallen kunnen zulke vermeldingen ook een vorm van oneerlijke handelspraktijken zijn.<sup>7</sup>

## Is iedereen die van mij koopt een consument?

De bepalingen van het Europees consumentenrecht zijn voor u van toepassing indien u uw producten aanbiedt (goederen, diensten of digitale inhoud) aan een "consument" in om het even welke EU-lidstaat. De definitie van een "consument" is hierbij dan ook van wezenlijk belang.

Een consument is een natuurlijk persoon die een product van u koopt dat hij/zij niet zal gebruiken voor professionele doeleinden, maar uitsluitend voor persoonlijk gebruik.

**Voorbeeld:** een consument is de persoon die de goederen verbruikt die door u verkocht worden of de diensten die door u verstrekt worden, bijv. een stel dat borden en bestek koopt voor hun gezinswoning of een bejaarde persoon die gebruik maakt van poetshulp.

<sup>7</sup> Zie Module 4 over oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten



Een consument kan uitsluitend een fysiek persoon zijn. Rechtspersonen zoals bedrijven en verenigingen kunnen niet de hoedanigheid van consument hebben, hoewel dergelijke entiteiten in sommige lidstaten een gelijkaardig beschermingsniveau genieten doordat sommige regels ter bescherming van de consument ook naar hen toe uitgebreid werden. Lidstaten mogen geen andere juridische definitie geven aan het begrip "consument", dit gebeurt volledig geharmoniseerd op Europees niveau.

Indien iemand producten koopt voor professionele doeleinden, bijv. om ze verder door te verkopen in de toeleveringsketen, dan is het consumentenrecht in principe niet van toepassing.

**Voorbeeld:** restauranteigenaars die borden en bestek kopen voor gebruik in hun zaak zijn geen consumenten en bijgevolg is ook het consumentenrecht niet van toepassing. Op dezelfde manier zal het consumentenrecht niet van toepassing zijn indien uw bedrijf bijvoorbeeld glazenwasdiensten levert aan een ander bedrijf. In dergelijke gevallen zal uiteraard wel andere Europese of nationale regelgeving van toepassing zijn. In dit geval zal de glazenwasser als opdrachtnemer zijn opdracht als goed opdrachtnemer moeten uitvoeren. Een goed opdrachtnemer wordt

geacht deskundig te zijn inzake de opdracht die hij heeft aangenomen.

In sommige landen is het gebruik van een btw-nummer een goede indicatie om te bepalen of een koper al dan niet optreedt als consument. Nederland kent veel zelfstandigen zonder personeel. Deze zogenoemde zzp'ers maar ook andere ondernemers, handelen soms als consument en andere keren in een zakelijke hoedanigheid. Het is van belang om goed vast te stellen in welke hoedanigheid de klant in een dergelijk geval optreedt. Naast het gebruik van een btw-nummer kunnen de tenaamstelling van de overeenkomst en het voorziene gebruik van het gekochte product, daarvoor belangrijke aanwijzingen zijn. In geval van twijfel wordt een klant al snel als consument aangemerkt.

## **Wat in het geval van transacties voor dubbel gebruik?**

U zou zich terecht kunnen afvragen wat er gebeurt indien iemand een product koopt voor zowel persoonlijk als professioneel gebruik.

**Voorbeeld 1:** een advocate koopt een computer die ze zowel gebruikt om e-mailberichten naar haar familieleden te sturen als naar haar cliënten.



**Voorbeeld 2:** iemand laat het dak van zijn huis herstellen. Hij woont samen met zijn gezin in een deel van dat huis maar gebruikt een ander deel als winkelruimte om kleding te verkopen.





Is het consumentenrecht van toepassing in dergelijke situaties waarin de verkoop of de dienstenovereenkomst zowel een persoonlijke als een beroepsmatige dimensie heeft?

Men spreekt in zo'n geval over contracten voor dubbel gebruik of "gemengde overeenkomsten": het goed of de dienst heeft meerdere doeleinden. Om te bepalen of het consumentenrecht van toepassing is, dient men na te gaan wat het overheersende doel is van de overeenkomst. Met andere woorden: zal de advocate haar computer bijvoorbeeld in hoofdzaak gebruiken om persoonlijke e-mails te versturen of om documenten op te stellen voor haar cliënten? Is het huis waarvan het dak hersteld wordt in hoofdzaak een verkoopruimte voor kleding of in hoofdzaak een gezinswoning?

**Voorbeeld:** als de computer 20% van de tijd gebruikt wordt om e-mails te sturen naar cliënten en 80% van de tijd om persoonlijke mails te versturen, dan zal de verkoopovereenkomst voor de computer onder het consumentenrecht vallen.

## Wat is een consumentenovereenkomst?

Een consumentenovereenkomst is eender welke overeenkomst die een handelaar aangaat met een consument, ongeacht via welk kanaal (bijv. online, telefonisch of in een winkel) en ongeacht of die overeenkomst betrekking heeft op de levering van goederen, diensten en/of digitale inhoud.

Bijvoorbeeld een overeenkomst waarbij een consument op internet een boek aankoopt.

De richtlijn Consumentenrechten (CRD) maakt een onderscheid tussen "in verkoopruimten gesloten overeenkomsten" (bijv. consumentenovereenkomsten aangegaan in een winkel), "overeenkomsten op afstand" (bijv. overeenkomsten gesloten via internet of via de telefoon), en "buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten" (bijv. overeenkomsten gesloten bij de consument thuis).

In tegenstelling tot bij "**in verkoopruimten gesloten overeenkomsten**" is er in het geval van "**overeenkomsten op afstand**" geen gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument op het moment dat de overeenkomst wordt gesloten. Typische voorbeelden van overeenkomsten op afstand zijn bijv. transacties via postorderbedrijven, internet, telefoon of fax. Overeenkomsten op afstand omvatten eveneens situaties waarin de consument de verkoopruimten 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. Een overeenkomst die daarentegen met behulp van een middel voor communicatie op afstand wordt geïnitieerd (bijv. via mail of telefoon), maar die uiteindelijk wordt gesloten in de verkoopruimten van de handelaar, dient niet als overeenkomst op afstand te worden beschouwd.



### "Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten"

worden wel gesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument, maar dan op een andere plaats dan de verkoopruimten van de handelaar. 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 veelal om overeenkomsten die gesloten worden bij de consument thuis of op zijn werk, of tijdens een excursie die door de handelaar is georganiseerd.



Voor in verkoopruimten gesloten overeenkomsten kunnen de lidstaten eventueel aanvullende informatievoorschriften toevoegen aan de voorschriften die vermeld worden in de richtlijn consumentenrechten (CRD)<sup>8</sup>, maar voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten worden alle voorschriften vermeld in de richtlijn en mogen de lidstaten geen extra bepalingen toevoegen. Als u bijgevolg uw producten of diensten via een website wilt aanbieden aan consumenten in verschillende EU-landen, dan volstaat het om ervoor te

zorgen dat u dezelfde en volledige precontractuele informatie correct vertaalt in de relevante talen.

## Wat zijn precontractuele informatievoorschriften?

Precontractuele informatievoorschriften zijn informatie-elementen die door de wetgever als belangrijk zijn aangemerkt om de consument toe te laten een geïnformeerde keuze te maken alvorens een overeenkomst aan te gaan. In de richtlijn Consumentenrechten (2011/83/EU) is een lijst met informatie-elementen opgenomen die een handelaar aan een consument moet meedelen alvorens die een overeenkomst in of buiten de verkoopruimten van de handelaar of een overeenkomst op afstand aangaat.

Hou er rekening mee dat ook in de stadia die aan de precontractuele fase voorafgaan, bijv. bij het maken van reclame, handelaars in de EU zich dienen te gedragen volgens de regels van professionele zorgvuldigheid en alle informatie-elementen moeten meedelen die de consument nodig heeft om geïnformeerde transactiebeslissingen te kunnen nemen. Doen ze dat niet, dan kan dit geïnterpreteerd worden als een misleidende handeling of als nalatigheid.<sup>9</sup>

<sup>9</sup> Zie Module 4 over oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten

<sup>8</sup>Zie bijlage 1

## Zijn er bepaalde consumentenovereenkomsten waarvoor de precontractuele informatievoorschriften uit Richtlijn 2011/83/EU niet gelden?

Ja, de precontractuele informatievoorschriften uit de richtlijn Consumentenrechten zijn niet van toepassing op de onderstaande overeenkomsten:

- a) overeenkomsten betreffende sociale dienstverlening, o.a. maatschappelijke zorg;
- b) overeenkomsten betreffende gezondheidszorg;
- c) overeenkomsten betreffende gokactiviteiten, met inbegrip van loterijen, casinospelen en weddenschappen;
- d) overeenkomsten betreffende financiële diensten, o.a. diverse types consumentenkredieten;
- e) overeenkomsten voor het doen ontstaan, het verkrijgen of het overdragen van onroerend goed of rechten op onroerend goed;
- f) overeenkomsten betreffende de constructie van nieuwe gebouwen, de ingrijpende verbouwing van bestaande gebouwen en de verhuur van woonruimte;
- g) overeenkomsten betreffende pakketreizen, vakantie- en rondreispakketten;
- h) overeenkomsten betreffende gebruik in deeltijd, vakantieproducten van lange duur, doorverkoop en uitwisseling;
- i) overeenkomsten die krachtens de wetten van lidstaten worden opgesteld door een openbaar ambtenaar die volgens de wet onafhankelijk en onpartijdig moet zijn en die door het verstrekken van uitgebreide juridische informatie dient te verzekeren dat de consument de overeenkomst alleen sluit na

zorgvuldig juridisch beraad en met kennis van de juridische reikwijdte ervan;

- j) overeenkomsten betreffende de levering van voedingsmiddelen, dranken of andere goederen die bestemd zijn voor gewone huishoudelijke consumptie en die fysiek door een handelaar op basis van frequente en regelmatige rondes bij de woon- of verblijfplaats, dan wel de arbeidsplaats van de consument worden afgeleverd;
- k) overeenkomsten betreffende passagiersvervoerdiensten;
- l) overeenkomsten die worden gesloten door middel van verkoopautomaten of geautomatiseerde handelsruimten;
- m) overeenkomsten die worden gesloten met telecommunicatie-operatoren door het gebruik van openbare betaaltelefoons, of die worden gesloten met het oog op het gebruik van één enkele internet-, telefoon- of faxverbinding door de consument.

Voor veel van de bovenstaande types overeenkomsten gelden evenwel informatieverplichtingen krachtens andere EU-wetgeving of nationale wetgeving. Dat is onder meer het geval voor overeenkomsten die betrekking hebben op consumentenkredieten.<sup>10</sup>

Overeenkomstig de bepalingen van de richtlijn Consumentenrechten hebben sommige lidstaten ook nationale regels aangenomen die handelaars vrijstellen van precontractuele informatievoorschriften in het geval van "overeenkomsten met een lage waarde". Dit is het geval in Oostenrijk, België, Cyprus, Denemarken, Estland, Finland, Duitsland, Griekenland, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Zweden en het Verenigd Koninkrijk. Raadpleeg BIJLAGE 1 voor meer informatie hierover. Voor Nederland geldt dat bij

---

<sup>10</sup>De pre-contractuele informatievereisten zijn in dat geval terug te vinden in de herziene Richtlijn Consumentenkrediet (2008/48/EG).

verkoop van goederen met een waarde onder de 50 euro de handelaren deels worden vrijgesteld.

## Welke precontractuele informatievoorschriften zijn van toepassing op consumentenovereenkomsten die worden aangegaan in mijn winkel ("in verkoopruimten gesloten overeenkomsten")?

Dankzij de richtlijn Consumentenrechten zijn er momenteel 8 essentiële informatie-elementen die duidelijk aanwezig moeten zijn alvorens consumenten een product- of dienstenovereenkomst sluiten in uw winkel, voor zover die informatie nog niet duidelijk blijkt uit de context. Concreet gaat het om:

1. De **belangrijkste eigenschappen of kenmerken** van de goederen of diensten die u aanbiedt: alle details m.b.t. de hoofdkenmerken van de aangeboden producten of diensten.  
**Voorbeeld:** op het prijsetiket aanduiden dat de jas die u verkoopt een lederen jas is.  
  
**Voorbeeld:** de kenmerken vermelden van de telefoon die u verkoopt: toestel met een geheugen van 64KB.  
Daarbij is het van belang dat het medium dat gebruikt wordt om deze informatie te verstrekken goed leesbaar is en dat de informatie begrijpelijk is voor de gemiddelde consument. Het gebruikte medium kan bijvoorbeeld een blad papier of een e-mailbericht zijn.
2. Uw identiteit, zoals uw handelsnaam, het geografische adres van uw bedrijfsvestiging, en het telefoonnummer van uw bedrijf.  
Het adres van een winkel of restaurant (geografisch adres) is een voorbeeld van

informatie die bij in verkoopruimten gesloten overeenkomsten duidelijk blijkt uit de context.

3. De **totaalprijs** voor de goederen of diensten die u aanbiedt. De aangegeven prijs dient volledig te zijn, met inbegrip van alle belastingen, vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten. Indien de prijs niet op voorhand berekend kan worden, dient u de consument te informeren over de manier waarop de prijs moet worden berekend.

**Voorbeeld:** indien de totaalprijs afhankelijk is van het werkelijke verbruik, dient u de prijs per kilogram/liter/enz. te vermelden.

4. Alle informatie, indien dit van toepassing is, met betrekking tot de **wijze van betaling, levering, uitvoering**, en de termijn waarbinnen u zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen, evenals m.b.t. uw **beleid inzake klachtenbehandeling**.

**Voorbeeld:** u brengt de consument ervan op de hoogte dat het product geleverd zal worden via een bepaalde transportfirma en binnen een termijn van 14 dagen. Daarnaast dient u hem ook te informeren over wat hij moet doen indien hij een klacht zou willen indienen en op welke manier hij die klacht kan indienen.

5. Het bestaan van een **wettelijke waarborg** van conformiteit van de goederen, het bestaan en de voorwaarden van diensten na verkoop en van eventuele commerciële garanties.  
In de EU-wetgeving wordt een onderscheid gemaakt tussen de wettelijke en de commerciële garantie. Zoals de naam aangeeft, is de wettelijke garantie bij wet verplicht, met name krachtens de Richtlijn 1999/44/EG betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor



consumptiegoederen, zoals omgezet in nationaal recht door de lidstaten. In de EU beslaat de wettelijke garantietermijn voor consumptiegoederen een periode van minstens twee jaar waarin er kosteloos verhaalmogelijkheden (oplossingen) dienen te worden aangereikt voor gebreken die al bestonden op het moment van levering. De commerciële garantie komt bovenop de wettelijke waarborg en wordt verstrekt door de verkoper of de producent, gratis of tegen betaling.

**Voorbeeld:** een commerciële garantie die gedurende een termijn van 5 jaar (en niet slechts de 2 jaar van de wettelijke garantie) oplossingen aanreikt bij de gebrekkige werking van een strijkijzer en waaronder ook problemen vallen die niet bestonden op het moment van levering. De handelaar heeft de plicht om het bestaan van de wettelijke garantie zichtbaar te maken. Indien u naverkoopdiensten aanbiedt, dan moet u de consument hiervan inlichten en ook informeren over de voorwaarden om er gebruik van te maken.<sup>11</sup> In deze context geven we al even mee dat, krachtens de richtlijn Consumentenrechten, indien uw klant naar een callcenter moet bellen met een vraag die verband houdt met een bestaande overeenkomst, de kosten hiervoor nooit hoger mogen zijn dan die voor een lokaal gesprek.

#### 6. De **duur** van de overeenkomst.

**Voorbeeld:** Als eigenaar van een fitnesscentrum moet u aangeven of een abonnement van bepaalde duur is of niet, en of het al dan niet automatisch wordt verlengd. Indien u bijvoorbeeld eist dat de consument een opzegperiode van 14 dagen in acht neemt bij het opzeggen van het contract, dan dient u hem hierover in te lichten

alvorens hij de overeenkomst sluit.

#### 7. De **functionaliteit van digitale inhoud**, met inbegrip van technische beveiligingsmaatregelen indien van toepassing. Dit betekent dat u aan de consument volledig moet uitleggen hoe de digitale inhoud in de praktijk werkt, in het bijzonder m.b.t. de aan- of afwezigheid van technische beperkingen.

**Voorbeeld:** aangeven of bepaalde software die u in uw winkel verkoopt offline en/of online gebruikt kan worden; aangeven of het gebruik van de software beperkt is tot één bepaald land.

#### 8. De **interoperabiliteit van digitale inhoud**, met name de hardware en -software waarmee de digitale inhoud compatibel is, indien van toepassing.

**Voorbeeld:** de consument inlichten dat de digitale inhoud die u verkoopt uitsluitend gebruikt kan worden op Apple-computers met een besturingssysteem van Apple.

Merk op dat, aangezien de meeste "in verkoopruimten gesloten overeenkomsten" van binnenlandse aard zijn, de richtlijn Consumentenrechten aan alle EU-lidstaten het recht geeft om krachtens hun nationale wetgeving bijkomende precontractuele informatievoorschriften toe te voegen aan de bovenstaande lijst. Indien u dus bijv. bijkomende winkels wilt openen in andere lidstaten, dan dient u zich op de hoogte te stellen van eventuele aanvullende informatievoorschriften die in die landen gelden.

Sommige elementen worden hierna nog uitgelegd, maar in BIJLAGE 1 vindt u een overzicht van de

<sup>11</sup> Zie module 3 over de verkoop van consumptiegoederen, waarin beschreven wordt welke verhaalmogelijkheden (oplossingen) handelaars moeten aanreiken in het geval van goederen met gebreken.



regelgevingskeuzes die door elke EU-lidstaat werden gemaakt.<sup>12</sup>

### **Aanvullende precontractuele informatievoorschriften per lidstaat**

Voor Nederland geldt dat er geen uitzonderingen zijn gemaakt op de informatievoorschriften. Ook niet voor overeenkomsten waar de handelaar door de consument verzocht is om herstellings- of onderhoudswerkzaamheden bij hem thuis uit te voeren.

## **Welke informatievoorschriften zijn van toepassing op consumentenovereenkomsten die op afstand of buiten uw verkoopruimten worden gesloten?**

De richtlijn Consumentenrechten (CRD) zorgde voor de harmonisatie van de precontractuele informatievoorschriften die u aan de consument moet meedelen indien u op afstand verkoopt (bijv. online of telefonisch) en/of indien u buiten uw verkoopruimten overeenkomsten sluit (bijv. deur-aan-deur bij de consument thuis). Dat betekent dat voor deze commerciële kanalen de lidstaten niet langer aanvullende precontractuele informatieverplichtingen mogen toevoegen aan de lijst uit de richtlijn.

Die lijst omvat de 8 essentiële informatie-elementen voor in verkoopruimten gesloten overeenkomsten (zie hierboven), aangevuld met een aantal elementen die van toepassing kunnen zijn in functie van de aard van de betreffende transactie en met het feit dat de

consument voor (de meeste) overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten over een 14-daags herroepingsrecht (bedenkingstermijn) beschikt.<sup>13</sup> De naleving van deze volledig geharmoniseerde precontractuele informatievoorschriften vergemakkelijkt de toegang tot consumenten in alle lidstaten van de EU (overal uniform). Dit zijn de extra informatie-elementen die van toepassing kunnen zijn op buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten of overeenkomsten op afstand (bovenop de 8 voor in verkoopruimten gesloten overeenkomsten):

1. Bovenop uw identiteit en uw geografische plaats van vestiging, dient u bij overeenkomsten op afstand of bij buiten uw verkoopruimten gesloten overeenkomsten ook een telefoonnummer en een e-mailadres mee te delen opdat de consument snel en efficiënt met u kan communiceren. Indien u handelt in naam van een andere handelaar, dient u ook zijn geografisch adres en zijn identiteit kenbaar te maken.
2. Uitsluitend indien dit verschilt van uw plaats van vestiging, dient u ook het adres mee te delen waarnaar consumenten eventuele klachten kunnen versturen (indien van toepassing het klachtenadres van de handelaar voor wiens rekening u handelt).
3. Uitsluitend indien deze kosten verschillen van de kostprijs voor een lokaal telefoongesprek ("basistarief"), dient u de consument ook in te lichten over de kostprijs van het gebruik van een communicatiemiddel op afstand om de overeenkomst aan te gaan. Eens de overeenkomst is gesloten, mogen krachtens de richtlijn Consumentenrechten de kosten voor een hotline die vragen van consumenten beantwoordt m.b.t. hun overeenkomst, nooit hoger liggen dan het

<sup>12</sup>Eventueel kunt u ook de afzonderlijke kennisgevingen van elke EU-lidstaat raadplegen m.b.t. de keuzes van hun wetgever krachtens artikel 29 van richtlijn 2011/83/EG betreffende Consumentenrechten. Zie [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

<sup>13</sup> Zie Module 2 over het herroepingsrecht van de consument in het geval van overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten.

basistarief.

4. Uitsluitend indien u een (zelfregulerende) gedragscode naleeft, dient u de consument ook in te lichten over het bestaan van die code en over de manier waarop hij een exemplaar ervan kan verkrijgen.

**Voorbeeld:** meedelen dat u de code voor reclame- en marketingcommunicatiepraktijken van de ICC (Internationale Kamer van Koophandel) onderschrijft en een link naar die code toevoegen.

5. Uitsluitend indien uw overeenkomst voorziet dat de consument zich gedurende een minimale termijn moet binden, dient u de consument ook op voorhand te informeren over de duur van die termijn.

**Voorbeeld:** u dient de consument in te lichten van het aantal maanden dat hij minimaal lid moeten blijven van uw fitnesscentrum om te kunnen genieten van de voordeelprijs voor een jaarabonnement.

6. Uitsluitend indien uw overeenkomst vereist dat de consument een voorschot betaalt of een andere financiële waarborg biedt, dient u de consument op voorhand in te lichten van de voorwaarden en modaliteiten daaromtrent.

**Voorbeeld:** u moet de consument op voorhand laten weten dat hij een voorschot zal moeten betalen om via u online een hotel te boeken en u moet hem informeren over de voorwaarden die gelden indien hij dat voorschot eventueel wil recupereren.

7. Indien van toepassing dient u de consument altijd te informeren over het bestaan van buitengerechtelijke klachten- en

geschilbeslechtsprocedures om eventuele conflicten met u op te lossen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren via het ODR-platform (online geschillenbeslechting), een tool die de consument helpt om klacht in te dienen bij een specifieke entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting.<sup>14</sup>

8. Tot slot, indien er geen of slechts een beperkt herroepingsrecht van toepassing is voor het type overeenkomst in kwestie<sup>15</sup>, dient u de consument hiervan op de hoogte te brengen en/of hem te informeren over de omstandigheden waarin hij zijn herroepingsrecht verliest. Indien er daarentegen wel een herroepingsrecht geldt voor de overeenkomst in kwestie, dan dient u de consument te informeren over:
  - a) de voorwaarden, de termijn en de procedures voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig het wettelijk modelformulier voor herroeping<sup>16</sup>;
  - b) het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten voor het terugzenden van de goederen.

**Voorbeeld:** indien de consument bij u bijv. een koelkast of wasmachine heeft gekocht (items die meestal aan huis worden geleverd en niet via een postkantoor worden verzonden), dan moet u aan de consument één bezorg- of vervoerdienst meedelen (bijv. diegene die voor de levering instond) en ook één prijs voor het terugzenden van de goederen, of toch minstens een redelijke raming van de

<sup>14</sup>Voor meer details hierover verwijzen we naar Module 5.

<sup>15</sup> In artikel 16 van de Richtlijn consumentenrechten is een lijst opgenomen met het type contracten waarvoor geen herroepingsrecht bestaat. Zie ook Module 2 over het herroepingsrecht en de [Leidraad van het Directoraat-Generaal Justitie over de Richtlijn consumentenrechten](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_nl.pdf) [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_nl.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_nl.pdf) voor meer info.

<sup>16</sup> Voor meer details verwijzen we naar module 2.

maximale kostprijs voor terugzending, eventueel gebaseerd op de kostprijs voor levering<sup>17</sup>; en

- c) het feit dat, indien een consument het herroepingsrecht uitoefent nadat hij tijdens de herroepingstermijn al uitdrukkelijk heeft verzocht om de dienstverlening te starten, hij dan aan u een bedrag zal moeten betalen dat evenredig is aan de kostprijs van de diensten die u intussen al daadwerkelijk hebt geleverd.

**Voorbeeld:** indien de consument met u een overeenkomst sluit voor mobiele telefoniediensten, dan dient u hem ervan te informeren dat, indien hij uitdrukkelijk verzoekt om de service onmiddellijk op te starten maar hij bijv. 10 dagen na het ondertekenen van de overeenkomst beslist om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, hij u dan één derde van de maandelijkse abonnementsprijs verschuldigd zal zijn, vermeerderd met de prijs voor eventuele bijkomende diensten die hij inmiddels al heeft ontvangen.

**Belangrijk: in bepaalde gevallen werd de informatieplicht vereenvoudigd.** Bij overeenkomsten op afstand is de ruimte of tijd om informatie weer te geven soms beperkt. In dergelijke gevallen volstaat het om uitsluitend de belangrijkste informatie-elementen te verstrekken vóór het aangaan van de overeenkomst. Het gaat dan om:

1. uw identiteit
2. de belangrijkste kenmerken van het aangeboden product
3. de totaalprijs
4. informatie over het benutten van het herroepingsrecht van de consument

5. de duur van de overeenkomst, of bij een overeenkomst van onbepaalde duur de modaliteiten om de overeenkomst te beëindigen.

Alle andere informatie-elementen (zie hoger) dienen dan evenwel achteraf nog op een geschikte manier ook meegegeeld te worden (bijv. in een pdf-bestand na de eigenlijke bestelling).

Bij online overeenkomsten dient de handelaar op een duidelijke en in het oog springende manier, en onmiddellijk voordat de consument zijn bestelling plaatst en aanvaardt om te betalen, de consument op de hoogte te brengen van de onderstaande elementen:

1. wat zijn de belangrijkste kenmerken van het product;
2. wat is de totaalprijs;
3. wat is de duur van de overeenkomst, of in het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur, wat zijn de voorwaarden om de overeenkomst te beëindigen;
4. indien de overeenkomst voorziet dat de consument zich gedurende een minimale termijn moet binden, wat de duur van die termijn dan wel is.

De handelaar moet erop toezien dat de consument bij het plaatsen van zijn online bestelling uitdrukkelijk erkent dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt. Indien het plaatsen van een bestelling inhoudt dat een knop of een soortgelijke functie moet worden aangeklikt, wordt die knop of functie op een goed leesbare wijze aangemerkt met de woorden "nu betalen", "nu kopen", "aankoop bevestigen" "bestelling met betalingsverplichting" of een vergelijkbare en ondubbelzinnige formulering waaruit blijkt dat het plaatsen van de bestelling een verplichting inhoudt om de handelaar te betalen.

Art. 7(4) met betrekking tot vereenvoudigde informatievoorschriften werd benut door Ierland, Litouwen, Nederland, Portugal, Slovenië, Slowakije en Spanje, maar niet door andere EU-lidstaten. In België

<sup>17</sup>Zie [Leidraad DG Justitie over de Richtlijn consumentenrechten](#), hoofdstuk 6.2

werd de mogelijkheid weerhouden maar nog nooit toegepast<sup>18</sup> (zie ook BIJLAGE 1 voor meer informatie).

## Hoe moet u precontractuele en contractuele informatie aanbieden?

De tekst waarin u de informatie-elementen aanreikt, dient altijd makkelijk leesbaar en begrijpelijk te zijn voor de gemiddelde consument. De informatie dient verstrekt te worden op duidelijke, leesbare en begrijpelijke wijze.

### Wat betekent dit concreet?

Of de informatie op een correcte manier werd aangeboden, zal altijd geval per geval worden beoordeeld. Als u evenwel rekening houdt met de onderstaande tips, verhoogt u alvast de kans dat u aan de regelgeving voldoet:

- gebruik een makkelijk leesbaar lettertype in een voldoende grote lettergrootte (bijv. vergelijkbaar met lettertype Times New Roman in lettergrootte 12)
- zorg ervoor dat de letters duidelijk weergegeven worden tegen de achtergrondkleur (bijv. zwart op witte achtergrond maar niet lichtgeel op witte achtergrond)
- laat voldoende afstand tussen zinnen en alinea's
- formuleer uw tekst in duidelijke taal

### Tip

Als u twijfelt of de informatie die u verstrekt duidelijk genoeg is, vraag dan gewoon aan iemand uit uw omgeving (familie, vrienden, collega's) om eerlijk te zeggen of ze de tekst duidelijk, leesbaar en begrijpelijk vinden.

<sup>18</sup>

[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

Niet toegestaan	Wel toegestaan
"U hebt een wettelijke garantieperiode van 2 jaar"	"Ons adres is Athens Road 21, 1000 Limasol, Cyprus"
"In geval van geschillen, zullen uitsluitend de Franse rechtbanken bevoegd zijn"	"U hebt het recht om tot 14 (veertien) dagen na het sluiten van de overeenkomst het gekochte product kosteloos te retourneren".
<p><a href="mailto:Klachtenmagustureennaarklachten@mail.nl">Klachtenmagustureennaarklachten@mail.nl</a></p>	<p>"Voor alle producten die u bij ons koopt, geldt de wettelijke garantieperiode van twee jaar. Tijdens die periode hebt u diverse verhaalsmogelijkheden indien uw product niet conform de overeenkomst zou blijken".</p>
<p>本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金</p>	



## In welke taal moet u precontractuele en contractuele informatie aanbieden aan de consument?

Elke EU-lidstaat kan ervoor kiezen om te definiëren in welke taal of talen de informatie meegedeeld moet worden aan de consument. Zoals u kunt zien in Bijlage 1, heeft ruim de helft van alle lidstaten van deze mogelijkheid gebruik gemaakt (Bulgarije, Kroatië, Cyprus, Tsjechië, Denemarken, Estland, Frankrijk, Italië, Litouwen, Malta, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Spanje). In de meeste gevallen gaat het om de officiële taal of talen van de lidstaat in kwestie, zoals ook in Nederland.

**Dit is van groot belang! Als u de informatie in een andere taal meedeelt dan de vereiste taal, dan zal men er immers van uitgaan dat u de informatie helemaal niet hebt verstrekt. In BIJLAGE 1 kunt u zien voor welke talen de verschillende lidstaten hebben gekozen.**

## Volstaat het in het geval van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten dat u de vereiste informatie mondeling meedeelt aan de consument?

Ook bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten volstaat het niet de informatie uitsluitend mondeling mee te delen aan de consument. Dit moet altijd ook schriftelijk gebeuren, bij voorkeur op papier.

Indien de consument daarmee instemt, mag de informatie ook op een ander duurzaam medium worden

verstrekkt. Om als handelaar veilig te spelen, doet u er goed aan om een schriftelijk bewijs bij te houden waarin de consument verklaart dat hij akkoord is om de informatie te ontvangen op een andere duurzame drager dan papier. Andere duurzame dragers kunnen bijvoorbeeld een e-mailbericht, een USB-geheugenstick of een foto zijn, zolang het maar media zijn die niet eenzijdig gewijzigd kunnen worden door de handelaar en die de consument kan opslaan of bewaren zodat hij er in de toekomst kan naar teruggrijpen.



Als u als handelaar de informatie niet verstrekt op de manier die wettelijk is voorgeschreven, dan komt dat op hetzelfde neer als wanneer u de informatie helemaal niet had verstrekt.<sup>19</sup>

## Moet u de precontractuele en contractuele informatie in sommige gevallen anders aanbieden in functie van specifieke consumentendoelgroepen?

Volgens de EU-wetgeving dient u te allen tijde blijf te geven van professionele zorgvuldigheid, in het bijzonder wanneer u uw producten of diensten aanbiedt

<sup>19</sup> Zie "Wat zijn de gevolgen als u de vereiste precontractuele informatie niet verstrekt"

aan groepen van consumenten die extra kwetsbaar kunnen zijn door hun leeftijd of door een beperking.

Indien u zich specifiek richt tot kwetsbare consumentengroepen, dan dient u de methodes die u gebruikt om (pre)contractuele info te verstrekken ook specifiek op hen af te stemmen. Zo moeten het lettertype en vooral de lettergrootte waarin de informatie wordt aangeboden, afgestemd zijn op de behoeften van bijv. oudere personen. De informatie moet altijd heel duidelijk, begrijpelijk en toegankelijk zijn.

Bij consumenten met een visuele beperking dient u bijvoorbeeld gebruik te maken van geschikte informatiedragers en van symbolen.

Indien u nalaat om voldoende zorgvuldig te werk te gaan bij deze specifieke consumentendoelgroepen, dan kan dat aanleiding geven tot beschuldiging van oneerlijke handelspraktijken.<sup>20</sup>

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

### **Specifieke behandeling van verkopen aan buitenlandse consumenten**

De EU-wetgeving<sup>21</sup> 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.

Bijgevolg, indien uw website zich richt tot consumenten in een lidstaat die taalvereisten heeft opgelegd krachtens de regelgevingskeuze onder artikel 6(7) van de richtlijn Consumentenrechten, dan dient u die consumenten (pre)contractuele informatie aan te bieden in de taal die door de lidstaat in kwestie wordt opgelegd (zie bijlage 1). 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.<sup>22</sup>

Indien uw activiteiten evenwel niet gericht zijn op andere EU-landen en indien een consument uit een

<sup>20</sup>Voor meer details verwijzen we naar module 4 over oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten.

<sup>21</sup>Met name krachtens de Rome I-verordening (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32008R0593&from=EN>)

<sup>22</sup> 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).

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 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.

In deze module richten we ook uw aandacht op de diverse elementen m.b.t. precontractuele informatie waarvoor lidstaten afwijkende regels hebben aangenomen dan die in de richtlijn Consumentenrechten (CRD). U vindt deze informatie in bijlage 1 of ook op de website van de Europese Commissie<sup>23</sup>. Als u wilt nagaan hoe afzonderlijke EU-lidstaten de richtlijn Consumentenrechten hebben omgezet in hun nationale wetgeving, dan kunt u daarvoor ook gebruik maken van het nieuwe **Europees e-justitieportaal**<sup>24</sup> van de Europese Commissie.

<sup>23</sup>Regelgevingskeuzes EU-lidstaten:  
[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm);

Samenvatting: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf)

<sup>24</sup>Zie <https://e-justice.europa.eu/home.do?action=home&plang=nl>

## Indien er een geschil ontstaat met betrekking tot 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).<sup>25</sup>

**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.

## Wat zijn de gevolgen indien u de vereiste precontractuele informatie niet verstrekt?

Er zijn verschillende gevolgen indien u de precontractuele informatievoorschriften niet naleeft.

Ten eerste loopt u het risico uw klanten te ontgoochelen en uw reputatie te beschadigen.

Ten tweede voorziet de wetgeving zelf een aantal belangrijke en onmiddellijke gevolgen indien bepaalde precontractuele informatievoorschriften niet nageleefd werden. Als u bijvoorbeeld nalaat om uw klanten te informeren over het feit dat ze over een herroepingstermijn van 14 dagen beschikken, dan wordt die termijn automatisch verlengd tot 1 kalenderjaar.

Tot slot riskeert u ook een geldboete te moeten betalen krachtens uw nationale wetgeving wegens inbreuken op de richtlijn Consumentenrechten.

Daarnaast kan de consument ook een aantal verhaalmogelijkheden benutten. Zo kan uw klant bijvoorbeeld vragen om de overeenkomst te beëindigen en/of een vergoeding te eisen voor de schade die hij heeft geleden door het niet krijgen van de ontbrekende informatie.

Het kan dan ook nuttig zijn voor u als handelaar om te weten welke sancties de nationale rechtbanken van de diverse EU-lidstaten hanteren, in het bijzonder wanneer u actief bent op buitenlandse markten. Op [http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637) vindt u per EU-land een overzicht van de handhavingspraktijk en de sancties (boetes) die gebruikelijk zijn in de verschillende lidstaten voor inbreuken tegen de richtlijn Consumentenrechten.

<sup>25</sup>Zie module 5 van dit handboek

# Bijlagen



## Bijlage 1 - Implementatie regelgevingskeuzes CRD-richtlijn door EU-lidstaten

Hoewel de Richtlijn Consumentenrechten (CRD) volledig geharmoniseerd is, beschikken de lidstaten conform het subsidiariteitsbeginsel over een aantal regelgevingsopties en over een zekere vorm van flexibiliteit m.b.t. de implementatie ervan. De onderstaande artikelen van de CRD-richtlijn laten ruimte voor regelgevingskeuzes:

- Artikel 3 (4) – het niet toepassen van de bepalingen betreffende buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten indien de betaling door de consument het bedrag van 50 euro niet overschrijdt;
- Artikel 6 (7) – het opleggen van taalvereisten voor de contractuele informatie in het geval van overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten;
- Artikel 6 (8) – het opleggen van aanvullende informatievoorschriften conform Richtlijn 2006/123/EG en Richtlijn 2000/31/EG m.b.t. overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten;
- Artikel 7 (4) – het niet toepassen van vereenvoudigde informatievoorschriften in het geval van overeenkomsten waarbij de consument de handelaar specifiek heeft verzocht hem te bezoeken om herstellingen of onderhoudswerkzaamheden uit te voeren;
- Artikel 8 (6) – het opleggen van specifieke vormelijke voorschriften voor via de telefoon gesloten overeenkomsten; en
- Artikel 9 (3) – in het geval van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, het vasthouden aan bestaande nationale wetgeving die de consument vrijwaart van betalingsverplichting gedurende een bepaalde periode na het sluiten van de overeenkomst;

In de tabellen op de volgende pagina's krijgt u een overzicht van de regelgevingskeuzes die door de verschillende lidstaten werden gemaakt (bron: "Study on the application of the Consumer Rights Directive - 2011/83/EU - Final

Report"[http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637))

Land	Artikel 3 (4)	Artikel 6 (7)	Artikel 6 (8)	Artikel 7 (4)	Artikel 8 (6)	Artikel 9 (3)
Oostenrijk (AT)	Ja; limiet van 50 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja, enkel voor dienstencontracten	Niet gebruikt
België (BE)	Ja; tot 50 EUR maar enkel voor contracten met humanitair doel	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Mogelijkheid weerhouden maar nog niet gebruikt <sup>25</sup>	Mogelijkheid weerhouden maar nog niet gebruikt <sup>25</sup>	Ja, 7 dagen, maar niet van toepassing voor overeenkomsten gesloten op events, beurzen en demonstraties.
Bulgarije (BG)	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt
Kroatië (HR)	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Cyprus (CY)	Ja; limiet van 20 EUR	Ja	Ja	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt
Tsjechië (CZ)	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Denemarken (DK)	Ja, limiet van 350 DKK (46 EUR)	Ja, Deens indien marketing ook in Deens	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Estland (EE)	Ja, limiet van 20 EUR	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja, artikel alleen van toepassing indien handelaar consument opbelt	Niet gebruikt
Finland (FI)	Ja <sup>26</sup>	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Frankrijk (FR)	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja. Artikel alleen van toepassing indien verkoper	Ja; 7 dagen

<sup>25</sup> Volgens de niet-officiële vertaling heeft België gebruik gemaakt van deze optie maar is het de Koning die de mogelijkheid heeft om minder strenge informatievoorschriften in te voeren. Op dezelfde manier is het voor Artikel 8 ook de Koning die de mogelijkheid heeft om te bepalen voor welke sectoren de vormvereisten gelden. Het is onduidelijk of deze mogelijkheid werd benut.

<sup>26</sup> Volgens navraag zou de limiet 30 EUR zijn.

Land	Artikel 3 (4)	Artikel 6 (7)	Artikel 6 (8)	Artikel 7 (4)	Artikel 8 (6)	Artikel 9 (3)
					de consument opbelt <sup>27</sup>	
Duitsland (DE)	Ja, limiet van 40 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt maar er bestond al gelijkaardige wetgeving voor bepaalde sectoren	Niet gebruikt
Griekenland (EL)	Ja, limiet van 30 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt <sup>28</sup>	Niet gebruikt	Ja	Ja, tijdens de herroepingstermijn
Hongarije (HU)	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja <sup>29</sup>	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Ierland (IE)	Ja, limiet van 50 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Italië (IT)	Ja, limiet van 50 EUR	Ja, indien de consument erom vraagt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Nee. Geen promessen / betalingsbeloftes binnen termijn van 15 dagen na levering van de goederen
Letland (LV)	Ja, limiet van 35 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Litouwen (LT)	Ja, limiet van 100 LTL (± 29 EUR)	Ja	Niet gebruikt	Ja	Ja	Niet gebruikt
Luxemburg (LU)	Ja, limiet van 50 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt
Malta (MT)	Ja; limiet van 30 EUR.	Ja, in één van beide landstalen (Engels/Maltees)	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Ja, aanbetaling mag maar geïnd worden 14 dagen na sluiten van overeenkomst

27 Sectie 5, Artikel L221-16 van de Franse consumentenwet stelt dat het onwettig is om overeenkomsten te sluiten via een onbekend telefoonnummer (oproeper zonder nummerherkenning).

28 Griekenland heeft de tekst van Art. 6(8) van de Richtlijn (bijna woord-voor-woord) omgezet in Artikel 3(7) van de Griekse wet 2251/1994 (en latere wijzigingen) maar het heeft geen concrete aanvullende informatievoorschriften opgelegd. Bij navraag werd bevestigd dat er op dit vlak geen actie werd ondernomen.

29 Hongarije heeft aanvullende informatievoorschriften opgelegd voor het verstrekken van informatie m.b.t. waarborgen en garanties, verzoeningsprocedures en correspondentie via elektronische weg. De niet-officiële Engelse vertaling is terug te vinden op [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu\\_reg\\_choices\\_art\\_29\\_en\\_version.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf)

Land	Artikel 3 (4)	Artikel 6 (7)	Artikel 6 (8)	Artikel 7 (4)	Artikel 8 (6)	Artikel 9 (3)
Nederland (NL)	Ja, limiet van 50 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Ja, (toepassing beperkt)	Niet gebruikt
Polen (PL)	Ja, limiet van 50 PLN [± 12 EUR]	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja. Artikel geldt alleen wanneer verkoper de consument opbelt	Niet gebruikt
Portugal (PT)	Ja, maar alleen bij intekening op periodieke items limiet van 40 EUR	Ja	Niet gebruikt	Ja	Ja. Artikel geldt alleen wanneer verkoper de consument opbelt	Niet gebruikt
Roemenië (RO)	Ja, limiet van 50 EUR	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt
Slowakije (SK)	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Ja	Ja; tot het einde van de herroepingstermijn
Slovenië (SI)	Ja, limiet van 20 EUR	Ja	Niet gebruikt	Ja	Ja	Niet gebruikt
Spanje (ES)	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Ja	Ja. Artikel geldt alleen wanneer verkoper de consument opbelt	Niet gebruikt
Zweden (SE)	Ja, limiet van 43 EUR <sup>30</sup>	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Verenigd Koninkrijk (UK)	Gedeeltelijke uitsluiting: overeenkomsten buiten verkoopruimten < 50 EUR vrijgesteld van bepaalde informatievoorschriften en herroepingsrecht	Niet gebruikt	Ja, gedeeltelijk; voor energieleveranciers en vastgoedmakelaars	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt

<sup>30</sup> Stemt overeen met bedrag van 400 SEK (Zweedse kroon).



Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](https://consumerlawready.eu)

