

# Module 1

Vereisten inzake precontractuele  
Informatie

AUGUSTUS 2022

**DISCLAIMER:**

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

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

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

**AUGUSTUS 2022**

## Inhoudsopgave

Inleiding.....	6
Kan ik de toepassing van het consumentenrecht uitsluiten of beperken? .....	9
Is iedereen die van mij koopt een consument? .....	9
Wat gebeurt er in geval van transacties met tweeledige doeleinden? .....	10
Wat is een consumentenovereenkomst?.....	11
Wat zijn precontractuele informatievereisten?.....	12
Zijn consumentenovereenkomsten vrijgesteld van de precontractuele informatieverplichtingen van Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten? .....	12
Welke precontractuele informatievereisten gelden voor consumentenovereenkomsten die in mijn winkel worden gesloten („on-premises-overeenkomst“)?.....	13
Aanvullende precontractuele informatievereisten voor overeenkomsten in verkoopruimten volgens het nationale recht. ....	16
Welke informatievereisten gelden voor consumentenovereenkomsten die op afstand of buiten uw bedrijfsruimten worden gesloten?.....	16
Hoe moet u precontractuele en contractuele informatie verstrekken? .....	20
Wat betekent het in de praktijk? .....	20
In welke taal moet deze precontractuele en contractuele informatie worden gepresenteerd? .....	21
Is het in het geval overeenkomsten gesloten buiten een verkoopruimte voldoende dat ik de consument al deze informatie mondeling vertel?.....	21
Moet ik deze precontractuele en contractuele informatie op verschillende manieren presenteren, afhankelijk van wie mijn doelgroep is? .....	22
Wat gebeurt er met grensoverschrijdende verkoop?.....	22
Specifieke behandeling van verkopen die u richt aan consumenten die in andere lidstaten wonen .....	22
Onder welke voorwaarden kunt u worden beschouwd als gericht op consumenten in een andere lidstaat? .....	23
Wat betekent dit voor u in de praktijk?.....	23
Als u een geschil heeft over een dergelijke grensoverschrijdende overeenkomst, welke rechtbank is dan bevoegd? ...	24

Wat zijn de gevolgen als ik de precontractuele informatievereisten niet geef? .....24

Bijlage 1 — Toepassing van de consumentenrichtlijn - regelgevingskeuzen door de lidstaten .....35

„Ervor zorgen dat alle handelaren hun verplichting nakomen om hun consumenten duidelijk en volledig te informeren voordat zij kopen, zorgt voor een eerlijker en gelijk speelveld op de markt”

**Handelaar**

„Als handelaren me duidelijk en uitgebreid informeren, verbetert dit mijn vertrouwen zowel in hen als in de markt”

**Consumenten**

„Duidelijke en uitgebreide informatie voordat ik koop helpt me goede beslissingen te nemen over de vraag of ik echt bepaalde producten wil”

**Consumenten**

## Inleiding

Beste ondernemer,

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

Het Consumer Law Ready-project is een Europees project dat wordt beheerd door EUROCHAMBRES (de Vereniging van Europese Kamers van Koophandel en Industrie), in een consortium met BEUC (de Europese consumentenorganisatie) en SMEunited (de Vereniging van Ambachten & KMO's in Europa). Het wordt gefinancierd door de Europese Unie met de steun van de Europese Commissie.

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

Het consumentenrecht van de EU bestaat uit verschillende wetsteksten die de afgelopen 25 jaar door de Europese Unie zijn aangenomen en door elke EU-lidstaat in hun respectieve nationale wetgeving zijn omgezet. In 2017 heeft de Europese Commissie een evaluatie afgerond om na te gaan of de regels nog steeds geschikt zijn voor het beoogde doel. Het resultaat was over het algemeen positief<sup>1</sup>. De belangrijkste bevinding was dat de bestaande regels beter moeten worden gehandhaafd door de autoriteiten en beter bekend moeten worden bij bedrijven en consumenten. Het Consumer Law Ready-project heeft tot doel de kennis van handelaren, met name van kmo's, met betrekking tot consumentenrechten en hun overeenkomstige wettelijke verplichtingen te vergroten.

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

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

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

---

<sup>1</sup> Meer informatie over de evaluatie, de bevindingen en follow-upacties vindt u op de website van de Europese Commissie: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Module 1 van het handboek is bedoeld om u vertrouwd te maken met de precontractuele informatie die u als handelaar moet bekendmaken voordat u een overeenkomst met een consument sluit. Het beschrijft welke informatie, hoe, wanneer u deze moet verstrekken en geeft u tips om het gemakkelijker te maken voor u om te voldoen aan de wet.

De module bevat de precontractuele informatievereisten die zijn vastgelegd in Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten (de richtlijn consumentenrechten - CRD ), die is omgezet in de nationale wetgeving van de EU-lidstaten. Meer informatie over de bepalingen van de richtlijn consumentenrechten vindt u in de [leidraad van de Europese Commissie](#)<sup>2</sup> die beschikbaar is in alle officiële talen van de EU.

De richtlijn consumentenrechten is gewijzigd door [Richtlijn \(EU\) 2019/2161](#) van 27 november 2019 betreffende betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie. De EU-lidstaten moesten deze wijzigingen uiterlijk op 28 november 2021 in hun nationale rechtsstelsel omzetten en vanaf 28 mei 2022 de nieuwe regels toepassen. De wijzigingen met betrekking tot precontractuele informatie worden in deze module gepresenteerd in afzonderlijke vakken met de titel „Nieuwe regels vanaf 28 mei 2022”. Voorts zal [Richtlijn \(EU\) 2019/770](#) betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten (richtlijn digitale inhoud) voorzien in een wettelijke garantie voor digitale inhoud en digitale diensten<sup>3</sup>. Bijgevolg zullen handelaren hun consumenten moeten informeren over de wettelijke garantie voor een digitale inhoud of een digitale dienst voordat een overeenkomst wordt gesloten. Deze wijzigingen zullen ook onder uw aandacht worden gebracht in deze module.

Naast deze horizontale vereisten kunnen andere, voornamelijk sectorspecifieke, informatievereisten van toepassing zijn — onafhankelijk of in combinatie met de CRD-informatievereisten — afhankelijk van het soort overeenkomst (bv. consumentenkrediet, pakketreizen, enz.). Die andere vereisten vallen buiten het toepassingsgebied van dit handboek, maar we raden u aan er ook kennis mee te maken, rekening houdend met uw specifieke bedrijfsgebied. In geval van onenigheden tussen sectorspecifieke regels en de algemene regels zijn de sectorspecifieke regels van toepassing. De [databank consumentenrecht](#)<sup>4</sup> en het [portaal Uw Europa Business](#)<sup>5</sup> kunnen u helpen relevante informatie te verzamelen of u kunt contact opnemen met uw lokale bedrijfsorganisatie.

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

---

<sup>2</sup> Zie [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en)

<sup>3</sup> Zie module 3 — Consumentenrechten en -garanties

<sup>4</sup> Zie [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>5</sup> Zie <http://europa.eu/youreurope/business/>

# MODULE 1



## Wat is het consumentenrecht van de EU?

Het consumentenrecht van de EU bestaat uit verschillende regels.

Zij hebben betrekking op de billijkheid van handelspraktijken, de billijkheid van contractvoorwaarden, precontractuele informatievereisten, het herroepingsrecht van de consument en andere regels inzake consumentenbescherming die specifiek zijn voor bepaalde soorten consumentenovereenkomsten (bijv. buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, overeenkomsten op afstand, bv. online) en/of sectorspecifieke regels (bijv. consumentenkredietovereenkomsten, pakketreisovereenkomsten, timestaringovereenkomsten, goede garantieregels enz.).

Indien een regel van de specifieke sectorwetgeving van de EU in strijd is met een regel van de richtlijn consumentenrechten (CRD), prevaleert de specifieke sectorregel en is deze van toepassing op die specifieke sector.

De naleving van alle consumentenwetgeving zou in het begin moeilijk kunnen klinken. Nu u dit handboek in uw handen hebt, heeft u wat u nodig hebt om beter te voldoen aan de wet! Zorg er, afhankelijk van uw bedrijfsomgeving, voor dat u ook vertrouwd bent met andere relevante algemene en/of sectorspecifieke informatievereisten.  Zoals hierboven vermeld, <sup>6</sup> kunnen de [databank consumentenrecht](#) <sup>7</sup> en de [portalsite Your Europe Business](#) u ook helpen bij het vinden van relevante informatie alsook uw lokale bedrijfsorganisatie.

## Kan ik de toepassing van het consumentenrecht uitsluiten of beperken?

Als u goederen of diensten verkoopt aan een consument, kunt u noch iemand anders de toepassing van het consumentenrecht uitsluiten of beperken.

Het is bijvoorbeeld illegaal om contractvoorwaarden te schrijven waarin u aangeeft de toepassing van het consumentenrecht uit te sluiten of te beperken, zoals: „Op deze overeenkomst zijn de regels inzake consumentenovereenkomsten niet van toepassing, maar de regels van het algemeen verbintenissenrecht”. Dit zou niet alleen zonder rechtsgevolgen blijven en niet bindend zijn voor de consument; het kan onder bepaalde omstandigheden ook een oneerlijk beding in de overeenkomst vormen<sup>8</sup>.

## Is iedereen die van mij koopt een consument?

De vereisten van het EU-consumentenrecht gelden voor u wanneer u uw producten (goederen, diensten, digitale inhoud) in een EU-land aan een „consument” aanbiedt. Daarom is de definitie van „consument” belangrijk.

De consument is een natuurlijke persoon die een product van u koopt dat hij/zij niet voor professionele doeleinden zal gebruiken, maar alleen voor persoonlijke doeleinden.

**Voorbeeld:** Een consument kan een persoon zijn die een printer koopt in een fysieke winkel voor zijn/haar persoonlijke behoeften of die een boek online koopt bij een handelaar.

<sup>6</sup> Zie <http://europa.eu/youreurope/business/>

<sup>7</sup> Zie databank consumentenrecht

[https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>8</sup> Zie module 4 over oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten.



Een consument kan alleen een fysieke persoon zijn. Juridische entiteiten, d.w.z. bedrijven of verenigingen, kunnen niet als consument worden aangemerkt. In sommige lidstaten genieten dergelijke entiteiten echter van een vergelijkbaar beschermingsniveau aangezien sommige regels ter bescherming van de consument zijn uitgebreid om ook bedrijven of bepaalde verenigingen bescherming te bieden. De lidstaten mogen geen andere juridische definitie van „consument” invoeren, die volledig op Europees niveau is geharmoniseerd. 🇪🇺

Wanneer iemand producten voor professionele doeleinden koopt, bijvoorbeeld om ze verder in de toeleveringsketen door te verkopen, is het consumentenrecht in beginsel niet van toepassing.

**Voorbeeld:** een persoon die borden en bestek koopt voor het restaurant dat zij runnen, is geen consument; bijgevolg is het consumentenrecht niet van toepassing, behalve voor de bepalingen van Richtlijn 2001/95/EG inzake algemene productveiligheid. Evenzo, als uw bedrijf raamreinigingsdiensten aan een ander bedrijf aanbiedt, is het consumentenrecht niet van toepassing. In dergelijke gevallen zullen echter andere EU- en/of nationale regels van toepassing zijn. 🇪🇺

In sommige landen is het gebruik van een btw-nummer een goede indicatie of een koper al dan niet als consument optreedt.

## Wat gebeurt er in geval van transacties met tweeledige doeleinden?

U zou zich misschien kunnen afvragen: wat gebeurt er als iemand een product koopt voor zowel persoonlijk als professioneel gebruik?

**Voorbeeld 1:** een advocaat koopt een computer die ze zal gebruiken om e-mails te schrijven naar haar familie, maar ook om brieven op te stellen voor haar klanten.



**Voorbeeld 2:** een persoon heeft het dak gerepareerd; hij/zij woont in een deel van het huis met zijn/haar familie en gebruikt het andere deel als winkel voor het verkopen van kleding.



Is het consumentenrecht van toepassing in dergelijke situaties waarin de verkoop- of dienstovereenkomst zowel een persoonlijke als een professionele dimensie heeft?

Dit wordt een „contract voor tweeërlei doel” genoemd: een goed of een dienst heeft een dubbel doel. In

dergelijke gevallen moet, om te bepalen of het consumentenrecht van toepassing is, het hoofddoel van die overeenkomst worden gecontroleerd. Met andere woorden, de taak is om na te gaan of de advocaat haar computer meer zal gebruiken voor het schrijven van persoonlijke e-mails of voor het voorbereiden van documenten voor haar klanten. Evenzo is de vraag of het voorgenoemde huis meer een plaats is om kleding te verkopen of een familiehuis.

**Voorbeeld:** als de computer 20 % van de tijd wordt gebruikt om e-mails naar klanten te schrijven en 80 % van de tijd om persoonlijke e-mails te schrijven, wordt de overeenkomst beschermd door het consumentenrecht.

## Wat is een consumentenovereenkomst?

Een consumentenovereenkomst is elke overeenkomst die een handelaar met een consument sluit, ongeacht via welk kanaal (bijvoorbeeld op het internet, telefonisch of in een winkel) en ongeacht of hij betrekking heeft op de levering van goederen, diensten en/of digitale inhoud.

Bijvoorbeeld een overeenkomst die online met de consument is gesloten voor de verkoop van een boek.

In de richtlijn consumentenrechten (CRD) wordt een onderscheid gemaakt tussen „on-premises”-overeenkomsten (bv. consumentenovereenkomsten die in een winkel worden gesloten), „overeenkomsten op afstand” (bv. consumentenovereenkomsten die via internet of telefonisch worden gesloten) en „buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten” (bv. consumentenovereenkomsten die thuis worden gesloten).

In tegenstelling tot de „on-premises-overeenkomsten” zijn overeenkomsten op afstand waarbij de handelaar en de consument niet gelijktijdig fysiek aanwezig zijn op het moment dat de overeenkomst wordt gesloten. Typische voorbeelden

van overeenkomsten die op afstand worden gesloten, zijn bijvoorbeeld per postorder, online of telefonisch. Overeenkomsten op afstand omvatten ook situaties waarin de consument de verkoopruimten alleen bezoekt om informatie over de goederen of diensten te verzamelen, maar vervolgens de overeenkomst op afstand onderhandelt en sluit. Integendeel, een door middel van communicatie op afstand gesloten overeenkomst (bv. een e-mail of een telefoongesprek om een afspraak te maken of een reservering te maken), maar die in de verkoopruimten van de handelaar wordt gesloten, mag niet als een overeenkomst op afstand worden beschouwd.



**„Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten”** zijn overeenkomsten die worden gesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument, maar op een plaats die niet de verkoopruimten van de handelaar is. Bedrijfsruimten omvatten de ruimten in welke vorm dan ook (bv. winkels, kraampjes, enz.) die als permanente of gebruikelijke vestigingsplaats voor de handelaar dienen. De bedrijfsruimten omvatten ook de lokalen die de handelaar op seizoensgebonden basis gebruikt (bv. ijssalon aan het strand in de zomer). Doorgaans worden buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten afgesloten bij de consument thuis of op de werkplek of tijdens een door de handelaar georganiseerde excursie.



Voor overeenkomsten binnen de verkooppunten kunnen de lidstaten precontractuele vereisten toevoegen aan die van de CRD<sup>9</sup>, maar voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten zijn de precontractuele informatievereisten allemaal vastgelegd in die richtlijn en mogen de lidstaten geen andere eisen toevoegen. Als u uw goederen of diensten aan consumenten in verschillende EU-landen wilt aanbieden, kunt u dat doen op uw website door ervoor te zorgen dat u in alle relevante talen precies dezelfde, uitgebreide precontractuele informatie vertaalt. Sinds 28 mei 2022 beschikking consumenten over dezelfde rechten wanneer zij niet betalen voor een digitale dienst/inhoud, maar wel persoonsgegevens verstrekken (tenzij deze gegevens strikt noodzakelijk zijn om de digitale inhoud te verstrekken, bijvoorbeeld het e-mailadres waaraan de digitale inhoud moet worden verstrekt).

## **Wat zijn precontractuele informatievereisten?**

Precontractuele informatievereisten is informatie die voor de wetgever belangrijk is om ervoor te zorgen dat de consument een geïnformeerde keuze maakt alvorens een overeenkomst te sluiten. De CRD bevat een algemene lijst van informatie die een handelaar aan

de consument moet verstrekken voordat de consument een overeenkomst in verkooppunten, buiten verkooppunten of op afstand sluit.

Ook in de stadia voorafgaand aan de precontractuele fase, zoals tijdens reclame, moeten handelaren in de hele EU professioneel handelen en alle elementen bekendmaken die de gemiddelde consument nodig zou hebben om geïnformeerde beslissingen over een transactie te nemen. Indien dit niet gebeurt, kan dit beschouwd worden als een misleidende handeling of nalatigheid.<sup>10</sup>

## **Zijn bepaalde consumentenovereenkomsten vrijgesteld van de precontractuele informatieverplichtingen van Richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten?**

Ja, de precontractuele informatievereisten van de richtlijn consumentenrechten zijn niet van toepassing op de volgende overeenkomsten:

- a) contracten voor sociale diensten, zoals sociale zorg;
- b) contracten voor gezondheidsdiensten;
- c) gokcontracten, met inbegrip van loterijen, casinospelen en weddenschappen;
- d) contracten voor financiële diensten, zoals verschillende consumentenkredietovereenkomsten;
- e) overeenkomsten voor de oprichting, verwerving of overdracht van onroerende goederen of van rechten op onroerende goederen;

<sup>9</sup> Zie bijlage 1


<sup>10</sup> Zie module 4 over oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke contractvoorwaarden.

- f) contracten voor de bouw van nieuwe gebouwen, de substantiële verbouwing van bestaande gebouwen en de huur van woningen voor woondoelinden;
- g) overeenkomsten inzake pakketreizen<sup>11</sup>;
- h) overeenkomsten inzake timesharing, langetermijnvakantieproducten, wederverkoop- en ruilcontracten;
- i) overeenkomsten die overeenkomstig het nationale recht van de lidstaten zijn gesloten door een openbaar ambtsdrager die wettelijk verplicht is onafhankelijk en onpartijdig te zijn en die, door volledige juridische informatie te verstrekken, ervoor moet zorgen dat de consument de overeenkomst alleen sluit op basis van zorgvuldige juridische overwegingen en met kennis van de juridische reikwijdte ervan;
- j) overeenkomsten voor de levering van levensmiddelen, dranken of andere goederen die bestemd zijn voor lopende consumptie in het huishouden en die door een handelaar op regelmatige en regelmatige tijdstippen fysiek worden geleverd aan de woning, het verblijf of de werkplek van de consument;
- k) contracten voor personenvervoerdiensten, met uitzondering van artikel 8, lid 2, betreffende formele vereisten voor onlineverkoop, artikel 19 inzake vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen en artikel 22 CRD inzake extra betalingen (verbod op verrassingsvergoedingen)<sup>12</sup>;
- l) contracten die worden gesloten door middel van automatische verkoopautomaten of geautomatiseerde verkooppunten;
- m) overeenkomsten die zijn gesloten met telecommunicatie-exploitanten via openbare betaaltelefoons voor het gebruik ervan of

gesloten voor het gebruik van één enkele verbinding per telefoon, internet of fax die door een consument wordt opgezet;

- n) (sinds 28 mei 2022) contracten voor goederen die bij wijze van uitvoering of anderszins bij wet worden verkocht.

Voor veel van deze overeenkomsten bestaan er echter nog steeds precontractuele informatieverplichtingen op grond van andere EU- of nationale wetgeving. Dit is bijvoorbeeld het geval voor overeenkomsten met betrekking tot kredietovereenkomsten voor consumenten<sup>13</sup>.

Bovendien hebben sommige lidstaten volgens de bepalingen van de richtlijn consumentenrechten ook nationale regels vastgesteld die handelaren vrijstellen van precontractuele informatievereisten voor „kleine opdrachten”: dit is het geval in België, Cyprus, Denemarken, Estland, Finland, Duitsland, Griekenland, Ierland, Italië, Letland, Litouwen, Luxemburg, Malta, Nederland, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Zweden en het Verenigd Koninkrijk. Neem een kijkje in BIJLAGE 1 om meer te weten te komen over deze specifieke kenmerken. 

## **Welke precontractuele informatievereisten gelden voor consumentenovereenkomsten die in mijn winkel worden gesloten („on-premises-overeenkomst“)?**

Op grond van de richtlijn consumentenrechten zijn er inmiddels in de hele EU 8 essentiële informatiepunten die u duidelijk aan consumenten moet voorleggen voordat zij een verkoop- of dienstenovereenkomst met

<sup>11</sup> Met uitzondering van artikel 6, lid 7, artikel 8, leden 2 en 6, en de artikelen 19, 21 en 22 van de RKV die ook van toepassing zijn op pakketreisovereenkomsten.

<sup>12</sup> Sinds 28 mei 2022 is artikel 21 (basistarief voor postverkoopdiensten) van de RKV ook van toepassing op vervoerscontracten.

<sup>13</sup> Precontractuele informatievereisten zijn vastgelegd in de richtlijn consumentenkrediet (2008/48/EG).

u in uw winkel sluiten, als die informatie niet reeds blijkt uit de context waarin u actief bent. Het gaat om:

1. De **belangrijkste kenmerken** van de goederen of diensten die u aanbiedt: alle details met de belangrijkste kenmerken van het product dat te koop is. Bijvoorbeeld de grootte en vergelijkbare kwaliteiten (bv. 64 KB geheugen van een USB-stick) en het materiaal/samenstelling (bv. leren jas) van een product.

Het is belangrijk dat het medium dat wordt gebruikt om deze informatie te verstrekken, gemakkelijk leesbaar en begrijpelijk is voor een gemiddelde consument; dit medium kan bijvoorbeeld een stuk papier zijn.

2. **Uw identiteit**, zoals uw handelsnaam, het geografische adres waar u bent gevestigd en het telefoonnummer van uw bedrijf. Het adres van een winkel of restaurant (geografisch adres) is een duidelijk voorbeeld van informatie die uit de context blijkt, in het geval van overeenkomsten ter plaatse.
3. De **totale prijs** van de goederen of diensten die u aanbiedt. Dit betekent dat de prijs volledig moet zijn, d.w.z. dat zij alle toepasselijke belastingen, extra vracht-, leverings- en postkosten (indien van toepassing) moet omvatten. Als de prijs niet vooraf kan worden berekend, moet u de consument meedelen hoe de prijs zal worden berekend of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn.

**Voorbeeld:** wanneer de totale prijs afhankelijk is van het werkelijke verbruik, moet u bijvoorbeeld de prijs per kilo/liter aangeven.

4. Alle regelingen, indien van toepassing, voor **betaling, levering, uitvoering**, tijd waarmee u zich

ertoe verbindt de goederen te leveren of de dienst uit te voeren, **en uw klachtenafhandelingsbeleid**.

**Voorbeeld:** u moet de consument informeren dat het product via een bepaalde vervoerder wordt geleverd en dat de levering binnen 15 werkdagen zal worden uitgevoerd. Informeer hem ook over wat hij moet doen als hij een klacht wil indienen en hoe hij zijn klacht moet indienen.

5. Het bestaan van een **wettelijke garantie** van conformiteit voor goederen, het bestaan en de voorwaarden van diensten na verkoop en commerciële garanties. Volgens het EU-recht moet een verschil worden gemaakt tussen de wettelijke (of wettelijke) garantie en de commerciële garantie. De wettelijke garantie is wettelijk verplicht, d.w.z. Richtlijn 1999/44/EG betreffende de verkoop van consumptiegoederen, zoals omgezet in de nationale wetgeving van de EU-lidstaten. In de EU geldt de wettelijke garantie voor consumentenproducten voor een periode van ten minste twee jaar en biedt zij kosteloos genoegdoening voor elke fout in een goed dat reeds bestond op het moment van levering. De handelsgarantie is een aanvulling op de wettelijke garantie en wordt vrijwillig verleend door de verkoper of de producent.

**Voorbeeld:** een commerciële garantie die genoegdoening biedt met betrekking tot de werking van een strijkijzer gedurende vijf jaar, in plaats van alleen voor de twee jaar die door de wettelijke garantie worden gedekt en die meer dan alleen de op het moment van levering bestaande gebreken dekt. De ondernemer is verplicht het bestaan en de voorwaarden van de wettelijke garantie zichtbaar te maken.

Indien u een service na verkoop aanbiedt, moet u de consument informeren over het bestaan ervan en over de wijze waarop de consument er gebruik van

kan maken<sup>14</sup>. Houdt er in dit verband rekening mee dat volgens de richtlijn consumentenrechten de kosten van een callcenter voor klanten nooit hoger mogen zijn dan de kosten van een lokaal telefoongesprek, als het gesprek verband houdt met een vraag over een bestaande overeenkomst.

### Nieuwe regels in het kader van de richtlijn digitale inhoud

De nieuwe richtlijn digitale inhoud<sup>15</sup> voorziet in een wettelijke garantie voor digitale inhoud en digitale diensten (zie module 3 — Consumentenrechten en garanties).

Bijgevolg moeten handelaren hun consumenten informeren over de wettelijke garantie van conformiteit voor een digitale inhoud of een digitale dienst voordat een overeenkomst wordt gesloten.

6. De **duur** van het contract. Als in uw overeenkomst is bepaald dat de consument een minimumduur moet hebben, moet u de consument vooraf op de hoogte stellen van de duur van die termijn.

**Voorbeeld:** u moet de consumenten informeren over het minimum aantal maanden dat ze moeten blijven aangesloten bij uw gymclub om te kunnen profiteren van de aangeboden prijs voor jaarlijkse abonnementen.

**Of**

U moet duidelijk maken of het abonnementscontract al dan niet een bepaalde looptijd heeft en of het al dan niet automatisch wordt verlengd. Als u bijvoorbeeld verlangt dat de consument de overeenkomst vóór 15 dagen opzegt, moet hij vóór het sluiten van de overeenkomst op de hoogte

worden gebracht van deze opzegtermijn.

7. De **functionaliteit**, met inbegrip van de toepasselijke technische beschermingsmaatregelen, **van digitale inhoud**, indien van toepassing. Dit betekent dat u de consument moet uitleggen hoe de digitale inhoud in de praktijk werkt. Dit heeft met name betrekking op de aanwezigheid of afwezigheid van technische beperkingen.

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

8. De **interoperabiliteit van digitale inhoud** met hardware en software.

**Voorbeeld:** Informeer de consument dat de digitale inhoud die u aanbiedt alleen voor Macintosh-besturingssystemen op Apple-computers kan worden gebruikt.

### Nieuwe regels sinds 28 mei 2022

Bovendien, als u goederen verkoopt met digitale elementen, digitale inhoud of diensten, moet u de consument informeren over hun **functionaliteit, compatibiliteit en interoperabiliteit** met hardware en software.

Pas op dat, aangezien de meeste van deze „on-premises“-transacties van binnenlandse aard zijn, de richtlijn consumentenrechten alle EU-lidstaten de mogelijkheid biedt om op grond van het nationale recht aanvullende precontractuele vereisten in te voeren op bovengenoemde lijst. Als u een winkel in een andere lidstaat wilt openen, moet u dus vertrouwd raken met

<sup>14</sup> Zie module 3 over de verkoop van consumenten, waarin de rechtsmiddelen worden beschreven die de handelaar moet bieden voor gebrekkige goederen.

<sup>15</sup> [Richtlijn \(EU\) 2019/770](#) betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten.

eventuele aanvullende informatievereisten die daar van toepassing zijn.

Hoewel een aantal elementen hieronder worden toegelicht, zal BIJLAGE 1 u een overzicht geven van de regelgevingskeuzes die elke lidstaat heeft gemaakt.<sup>16</sup>

## Aanvullende precontractuele informatievereisten voor overeenkomsten ter verkoopruimten volgens het nationale recht.



Wees ervan bewust dat sommige lidstaten aanvullende punten aan bovengenoemde lijst hebben toegevoegd<sup>17</sup>. Bovendien hebben sommige lidstaten “day-to-day” transacties vrijgesteld van de verplichting om bovengenoemde lijst van informatie te verstrekken<sup>18</sup>.

Dit is echter niet het geval voor Nederland.

## Welke informatievereisten gelden voor consumentenovereenkomsten die op afstand of buiten uw bedrijfsruimten worden gesloten?

De richtlijn consumentenrechten heeft de lijst van precontractuele informatie die u aan uw consumenten moet verstrekken als u op afstand (bv. online of telefonisch) werkt, **volledig geharmoniseerd** en/of als u „buiten verkoopruimten” overeenkomsten sluit, bijvoorbeeld voor de deur van de consument. Dit betekent dat de lidstaten voor deze commerciële

kanalen geen precontractuele vereisten meer mogen toevoegen aan de in de richtlijn vastgestelde lijst.

Deze lijst bevat alle informatiepunten die u moet verstrekken als u via winkels werkt, **plus** nog een aantal items. Veel van deze overeenkomsten zijn alleen van toepassing indien en waar van toepassing, afhankelijk van de aard van de transactie in kwestie en het feit dat consumenten voor (de meeste) op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten in de hele EU een recht van 14 dagen hebben om zich terug te trekken<sup>19</sup>. Hier is de lijst van de **aanvullende punten, bovenop de hierboven genoemde vereisten voor overeenkomsten ter plaatse**:

1. Naast het bekendmaken van uw identiteit en uw geografische vestigingsplaats, moet u, wanneer u op afstand of buiten bedrijfsruimten werkt, ervoor zorgen dat u een telefoonnummer en een e-mail verstrekt om uw consument in staat te stellen snel en efficiënt met u te communiceren. Als u optreedt namens een andere handelaar, moet u ook zijn geografische adres en identiteit opgeven.
2. Indien verschillend van de plaats van vestiging, moet u ook het adres vermelden, met inbegrip van het adres van de handelaar namens wie u optreedt, waar de consument klachten kan indienen.
3. Indien u afwijkt van de kosten van een lokaal telefoongesprek (hierna „basistarief” genoemd), moet u de consument ook informeren over de kosten van het gebruik van het middel voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst. Zodra de overeenkomst is gesloten, moet u erop letten dat de kosten voor een hotline die vragen van consumenten in verband met hun overeenkomsten beantwoordt, volgens de richtlijn

<sup>16</sup> Als alternatief kunt u ook verwijzen naar de feitelijke kennisgevingen van de lidstaten over het gebruik van regelgevingskeuzes op grond van artikel 29 van Richtlijn 2011/83/EG inzake consumentenrechten. Zie [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

<sup>17</sup> In overeenstemming met artikel 5, lid 4, RKV.

<sup>18</sup> In overeenstemming met artikel 5, lid 3, RKV.

<sup>19</sup> Zie module 2 over het recht van de consument om overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten te herroepen.



consumentenrechten nooit hoger mogen zijn dan het basistarief.

- Als u zich aan een gedragscode houdt, moet u de consument ook informeren over het bestaan ervan en hoe kopieën daarvan kunnen worden verkregen.

**Voorbeeld:** maak bekend dat u deel uitmaakt van de ICC Code on Advertising and Marketing Communication Practice en voeg daar een link aan toe.

- Als uw overeenkomst vereist dat de consument een aanbetaling of een andere financiële garantie betaalt of verstrekt, moet u de consument vooraf informeren over de voorwaarden en modaliteiten ervan.

**Voorbeeld:** u moet uw klanten op voorhand informeren als ze een aanbetaling voor het hotel moeten verstrekken, ze hebben online geboekt en hen informeren onder welke voorwaarden ze het eventueel terug kunnen krijgen.

- Indien van toepassing, moet u de consumenten ook informeren over de mogelijkheid om gebruik te maken van buitengerechtelijke klachten- en verhaalmechanismen om eventuele geschillen van de consument met u op te lossen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren dankzij het platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR), een instrument dat consumenten helpt om hun klacht in te dienen bij een specifieke entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR)<sup>20</sup>.

- Ten slotte, indien geen of een beperkt herroepingsrecht van toepassing is op het specifieke type contract dat van toepassing is<sup>21</sup>,

moet u uw klant hiervan op de hoogte stellen en/of over de omstandigheden waaronder hij/zij dit herroepingsrecht verliest. Indien de overeenkomst daarentegen onder een herroepingsrecht valt, moet u uw klant informeren over:

- de voorwaarden, termijnen en procedures voor de uitoefening van dit recht volgens het modelformulier dat in de wet is vastgesteld<sup>22</sup>;
- het feit dat hij/zij de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, indien de goederen door hun aard niet per post kunnen worden geretourneerd, de kosten van het terugzenden van de goederen.

**Voorbeeld:** indien de consument bij u een koelkast of wasmachine heeft gekocht (artikelen die doorgaans van deur tot deur worden afgeleverd in plaats van bij een postkantoor ingeleverd te worden), moet u aan de consument één vervoerder (bijvoorbeeld degene die is toegewezen om het goed te leveren) en één prijs voor het retourneren van de goederen aangeven, of ten minste een redelijke schatting van de maximumkosten, eventueel op basis van de leveringskosten<sup>23</sup>; en

- het feit dat, indien de consument gebruik heeft gemaakt van het herroepingsrecht nadat hij tijdens de herroepingstermijn een uitdrukkelijk verzoek heeft ingediend om met de uitvoering van de dienst te beginnen, hij/zij aansprakelijk is om u de evenredige kosten te betalen voor de diensten die u in de tussentijd hebt geleverd.

**Voorbeeld:** als de consument met u een overeenkomst voor mobiele telefoondiensten

<sup>20</sup> Zie module 5 voor meer informatie.

<sup>21</sup> Artikel 16 van de richtlijn consumentenrechten noemt het soort overeenkomsten waarvoor geen herroepingsrecht bestaat. Zie module 2 over het herroepingsrecht en de richtsnoeren van [DG JUST over de richtlijn consumentenrechten](#)

([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)) voor meer informatie.

<sup>22</sup> Zie module 2 voor meer informatie.

<sup>23</sup> Zie de [richtsnoeren van DG JUST over de richtlijn consumentenrechten](#), hoofdstuk 6.2.

sluit, moet u hem/haar meedelen dat, indien hij/zij uitdrukkelijk verlangt dat de diensten onmiddellijk van start moeten gaan, maar vervolgens, bijvoorbeeld 10 dagen na de ondertekening van de overeenkomst, besluit deze overeenkomst te herroepen, hij/zij u een derde van het maandelijkse abonnement moet betalen, vermeerderd met de prijs van eventuele aanvullende diensten die tot dan toe zijn ontvangen.

### **Nieuwe regels sinds 28 mei 2022**

Volgens de nieuwe regels hebben de lidstaten de keuze om de duur van het herroepingsrecht te verlengen van 14 tot 30 dagen voor twee soorten buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten:

— Ongevraagde bezoeken van een handelaar aan het huis van de consument.

— Door een handelaar georganiseerde excursies met als doel producten te promoten of aan potentiële consumenten te verkopen.

Deze optie is bedoeld om consumenten extra bescherming te bieden met betrekking tot deze specifieke verkooppraktijken en/of -kanalen.

Als handelaar moet u de consument vóór het sluiten van de overeenkomst informeren over de duur van de herroepingstermijn. Als u zich zorgen maakt over dit soort verkopen, vergeet dan niet na te gaan of de lidstaat/lidstaten waar u actief bent, deze regelgevingskeuze heeft/hebben gekozen om uw consumenten correct te informeren over de duur van hun herroepingstermijn.

**Belangrijk is dat in bepaalde gevallen de informatieplicht vereenvoudigd is.**

**Communicatie op afstand** biedt soms slechts een beperkte ruimte of tijd om de informatie weer te geven. In dergelijke gevallen moet u vóór het sluiten van de

overeenkomst de belangrijkste informatie verstrekken, d.w.z.:

1. uw identiteit
2. de belangrijkste kenmerken van het product dat u aanbiedt
3. de totale prijs
4. informatie over het gebruik van het herroepingsrecht
5. de duur van de overeenkomst of, indien deze van onbepaalde duur is, de voorwaarden voor beëindiging ervan.

Alle overige informatievereisten moeten echter op passende wijze worden verstrekt (bv. op een pdf-document na de eigenlijke bestelbon).

Bovendien moet de handelaar in het geval van een onlineovereenkomst, voordat de consument een bestelling plaatst en ermee instemt te betalen, de consument, direct voordat de consument zijn bestelling plaatst, op opvallende wijze volledig op de hoogte brengen van de volgende kwesties:

1. wat de belangrijkste kenmerken van het product zijn;
2. wat de totale prijs is;
3. wat de duur is van de overeenkomst of, indien de overeenkomst van onbepaalde duur is, de voorwaarden voor opzegging ervan;
4. indien in de overeenkomst is bepaald dat de dienst een minimumduur moet hebben, wat deze duur van die termijn is.

De ondernemer moet ervoor zorgen dat de consument bij het online plaatsen van zijn bestelling uitdrukkelijk erkent dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt. Indien het plaatsen van een bestelling gepaard gaat met het activeren van een knop of een soortgelijke functie, moet de knop of soortgelijke functie op een gemakkelijk leesbare wijze worden aangegeven met de woorden „nu betalen”, „nu kopen”, „bevestigen van aankoop”, „bestelling met betalingsverplichting” of een overeenkomstige ondubbelzinnige formulering die

aangeeft dat het plaatsen van de bestelling een verplichting tot betaling aan de handelaar inhoudt.

### **Bijzondere regels voor buiten verkooppromten gesloten contracten:**

Voor buiten verkooppromten gesloten overeenkomsten verstrekt u de consument een kopie van de ondertekende overeenkomst. U moet de precontractuele informatie en de kopie van de overeenkomst op papier of, indien de consument daarmee instemt, op een andere duurzame drager verstrekken.

Hier zijn er ook enkele vereenvoudigingen bepaald types van **buiten verkooppromten gesloten overeenkomsten**, waarbij:

- de consument uitdrukkelijk om reparatie- of onderhoudsdiensten verzoekt en
- de handelaar en de consument onmiddellijk hun contractuele verplichtingen nakomen (gewoonlijk reparatiediensten en betaling), en
- de te verrichten betaling bedraagt niet meer dan 200 EUR.

In dergelijke gevallen moet u het volgende op papier of, indien de consument daarmee instemt, op een andere duurzame drager informeren:

- uw identiteit, uw adres (plaats van vestiging), een telefoonnummer en een e-mail;
- de prijs of de wijze waarop de prijs moet worden berekend, samen met een raming van de totale prijs. Als de consument hiermee instemt, heeft u geen papieren of andere duurzame gegevensdrager nodig voor de volgende informatie;
- het belangrijkste kenmerk van de dienst, indien het herroepingsrecht al dan niet bestaat.

De volgende lidstaten passen deze vereenvoudigingen niet toe met betrekking tot onmiddellijk uitgevoerde

buiten verkooppromten gesloten overeenkomsten voor reparaties en onderhoudsdiensten: Ierland, Litouwen, Nederland, Portugal, Slovenië, Slowakije en Spanje.

### **Nieuwe regels 28 mei 2022**

#### **a) Specifieke precontractuele informatievereisten voor overeenkomsten die op onlinemarktplaatsen worden gesloten<sup>24</sup>.**

Voordat een consument door een overeenkomst op afstand is gebonden, moet de aanbieder van de onlinemarktplaats de consument op **duidelijke, passende en begrijpelijke wijze de volgende informatie verstrekken:**

(1) algemene informatie in een specifiek gedeelte van de online-interface die rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waar de aanbiedingen worden gepresenteerd:

— over de belangrijkste parameters die bepalend zijn voor de rangschikking van de aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als gevolg van de zoekopdracht, en

— het relatieve belang van deze parameters in tegenstelling tot andere parameters.

(2) of de derde partij die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een handelaar is, op basis van de verklaring van die derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats.

(3) wanneer de derde geen handelaar is, dat de EU-consumentenrechten niet van toepassing zijn op de overeenkomst.

(4) in voorkomend geval, hoe de verplichtingen in verband met de overeenkomst worden gedeeld tussen de derde partij die de goederen, diensten of digitale

<sup>24</sup> De bijgewerkte richtlijn consumentenrechten zal een definitie hebben van een onlinemarktplaats: „een dienst die gebruikmaakt van software, met inbegrip van een website, een deel van een website of

een applicatie, beheerd door of namens een handelaar, waardoor consumenten overeenkomsten op afstand kunnen sluiten met andere handelaren of consumenten”.

inhoud aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats.

**B) Aanvullende precontractuele informatievereisten voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten**

— Houd er rekening mee dat u verplicht bent consumenten te informeren over uw telefoonnummer en uw e-mail. U kunt andere online communicatiemiddelen aanbieden die het mogelijk maken de inhoud en datum/tijd van de correspondentie met u te bewaren. Bovendien kunt u ook andere communicatiekanalen gebruiken om contact op te nemen met uw klanten, zoals chats enz.

— Indien van toepassing, als handelaar, moet u consumenten informeren over prijspersonalisatie op basis van geautomatiseerde besluitvorming. In de praktijk betekent dit dat u, in voorkomend geval, uw consumenten vooraf moet informeren over het feit dat de prijs die u aan hen heeft voorgelegd, is vastgesteld door middel van een geautomatiseerd besluitvormingssysteem, waarbij gegevens van consumenten worden verzameld<sup>25</sup>.

## Hoe moet u precontractuele en contractuele informatie verstrekken?

De tekst die de vereiste informatie verschaft, moet altijd gemakkelijk leesbaar en begrijpelijk zijn voor een gemiddelde consument. De verstrekte informatie moet duidelijk, leesbaar en begrijpelijk worden verstrekt.

### Wat betekent het in de praktijk?

De beoordeling of de informatie op de juiste wijze is verstrekt, moet altijd per geval worden uitgevoerd. Hier

zijn enkele praktische tips om uw kansen op goede naleving te verhogen:

- gebruik een lettertype dat gemakkelijk leesbaar is en van een voldoende groot formaat is (bv. lettergrootte vergelijkbaar met een 12 Times New Roman font);
- zorg ervoor dat letters duidelijk op de achtergrondkleur voorkomen (bv. zwart op wit; bijv. niet felgeel op wit);
- plaats voldoende ruimte tussen de zinnen en de alinea's;
- opstellen in een duidelijke taal.

### Eenvoudige oplossing

Als u twijfelt aan de duidelijkheid van uw informatie, vraag dan een persoon in uw omgeving (familie, vrienden, collega's, enz.) om u hun eerlijke mening te geven over de vraag of zij deze duidelijk, leesbaar en begrijpelijk vinden.

<sup>25</sup> Deze informatieverplichting doet geen afbreuk aan Verordening (EU) 2016/679 „AVG”, die met name voorziet in het recht van de

betrokkene om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming, met inbegrip van profilering.

Niet toegestaan	Toegestaan
„Je hebt een garantieperiode van twee jaar <sup>26</sup> ”	„Ons adres is Athens Road 21, 1000 Limassol, Cyprus”
„In geval van een geschil is het Franse recht van toepassing” <sup>27</sup>	„U hebt 14 (veertien) dagen vanaf de datum waarop u het goed ontvangt om uw herroepingsrecht uit te oefenen”
<a href="mailto:youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es">youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es</a>	„Voor elk product dat u bij ons koopt, heeft u een wettelijke garantie van twee jaar waarin u een aantal rechtsmiddelen kunt gebruiken indien uw product niet in overeenstemming blijkt te zijn met het contract.”
WAT IS ER AAN DE HAND? WAT IS ER GEBEURD?	

## In welke taal moet deze precontractuele en contractuele informatie worden gepresenteerd?

Elke lidstaat kan de taal kiezen waarin de informatie aan de consument moet worden verstrekt. Zoals beschreven in bijlage 1, heeft meer dan de helft van alle lidstaten gebruik gemaakt van deze regelgevingskeuze (Bulgarije, Kroatië, Cyprus, Tsjechië, Denemarken, Estland, Frankrijk, Italië, Litouwen, Malta, Polen, Portugal, Roemenië, Slovenië, Spanje) In de meeste gevallen is het de officiële taal of talen van de lidstaat.



Dit is heel belangrijk. Als u de informatie in een andere taal dan de vereiste taal verstrekt, wordt ervan uitgegaan dat de informatie helemaal niet is verstrekt.

Om te controleren welke taal elke lidstaat heeft gekozen, kijk dan naar BIJLAGE 1.

## Is het in het geval van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten voldoende dat ik de consument al deze informatie mondeling vertel?

In het geval van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten volstaat het mondeling verstrekken van de info aan de consument niet. De informatie moet op papier worden verstrekt.

De informatie mag ook op een andere duurzame drager worden verstrekt indien de consument daarmee heeft ingestemd. Om aan de veilige kant te zijn, moet u altijd schriftelijk bewijzen dat de consument ermee heeft ingestemd dat de informatie wordt verstrekt op een andere duurzame drager dan een stuk papier. Andere

<sup>26</sup> Het moet duidelijk worden gemaakt dat het gaat om wettelijke garantie

<sup>27</sup> Deze verklaring is als zodanig opgesteld en is niet altijd correct, met name bij grensoverschrijdende verkopen. Als u zich in principe richt op consumenten in een andere EU-lidstaat dan die van u, is het recht van de woonplaats van de consument van toepassing. Bij overeenkomst kunnen de partijen er echter voor kiezen een andere wet toe te passen. In dit geval kan deze rechtskeuze uw buitenlandse consument niet de bescherming ontnemen die wordt geboden door de dwingende bepalingen van zijn/haar land van verblijf.

duurzame dragers zijn bijvoorbeeld een e-mail, een USB-stick of een foto, d.w.z. dragers waarvan de inhoud niet eenzijdig door de handelaar kan worden gewijzigd en die de consument kan opslaan. Het is belangrijk deze informatie op een duurzame drager te verstrekken, zodat de consument in de toekomst toegang heeft tot de informatie.



Als u de informatie niet op de door de wet voorgeschreven wijze verstrekt, zal dit dezelfde gevolgen hebben als wanneer u de informatie helemaal niet had verstrekt<sup>28</sup>.

## **Moet ik deze precontractuele en contractuele informatie op verschillende manieren presenteren, afhankelijk van wie mijn doelgroep is?**

Op grond van EU -wetgeving moet u altijd professioneel handelen en speciale zorgvuldigheid betrachten als u uw producten en diensten presenteert aan groepen consumenten die vanwege hun leeftijd of handicap bijzonder kwetsbaar kunnen zijn.

<sup>28</sup> Zie hoofdstuk „Wat zijn de gevolgen als ik de precontractuele informatievereisten niet geef”.

<sup>29</sup> Zie voor meer informatie module 4 over oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke contractvoorwaarden.

Als u zich specifiek richt op kwetsbare consumentengroepen, moet u altijd de methoden waarmee u de informatie verstrekt aanpassen aan hun specifieke kenmerken. Zo moet de lettergrootte van de aan de consument verstrekte informatie worden aangepast aan de behoeften van een bejaarde. De informatie moet zeer duidelijk, begrijpelijk en toegankelijk zijn.

Ook in het geval van een visueel gehandicapte consument moet de informatie worden verstrekt door het gebruik van geschikte media en symbolen.

Het niet toepassen van de nodige achtzaamheid voor bijzondere consumenten kan als een oneerlijke handelspraktijk beschouwd worden<sup>29</sup>

## **Wat gebeurt er met grensoverschrijdende verkoop?**

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

Als u volgens<sup>30</sup> het EU-recht uw zakelijke activiteiten richt op consumenten in andere EU-landen dan uw eigen land, is het meestal het recht van het land waar de consument woont, dat van toepassing is op uw overeenkomst met de buitenlandse consument. Als u beiden voor een ander recht hebt gekozen, mag die keuze uw buitenlandse consument niet de bescherming ontnemen die wordt geboden door de dwingende bepalingen van zijn land van verblijf.

Als uw website bijvoorbeeld gericht is op consumenten in een lidstaat die taalvereisten heeft opgelegd door gebruik te maken van de regelgevingsoptie van artikel

<sup>30</sup> Met name de zogenaamde Rome I-verordening (Verordening (EG) nr. 593/2008).

6, lid 7, van de richtlijn consumentenrechten, moet u de consument contractuele informatie verstrekken in de door die lidstaat vereiste taal (zie bijlage I). Meer in het algemeen moet u bij het adverteren of aanbieden van goederen of diensten in andere lidstaten voldoen aan de normen inzake consumentenbescherming van de landen waarop u zich richt.

## Onder welke voorwaarden kunnen uw activiteiten worden beschouwd als gericht op consumenten in een andere lidstaat?

Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft een aantal niet-exhaustieve criteria vastgesteld om vast te stellen of uw commerciële of beroepswerkzaamheden aan een bepaalde lidstaat „gericht” zijn. Dergelijke criteria omvatten bijvoorbeeld het gebruik van andere talen of valuta's dan die welke gewoonlijk in de lidstaat van vestiging van uw onderneming worden gebruikt, de vermelding van telefoonnummers met een internationale code, het gebruik van een andere top-level domeinnaam dan die van de lidstaat waar uw onderneming is gevestigd<sup>31</sup>.

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

## Wat betekent dit voor jou in de praktijk?

### Welk recht zal van toepassing zijn op uw grensoverschrijdende overeenkomsten?

Op het eerste gezicht zou het voor een kleine handelaar ingewikkeld kunnen lijken om de wetgeving van het land van zijn verschillende consumenten in verschillende landen na te leven. Het zou sommige handelaren kunnen beletten hun goederen of diensten over de grens aan te bieden. In de praktijk echter:

1. Voorziet de EU-wetgeving, zoals we in de modules „Consumer Law Ready” beschrijven, in een aanzienlijke hoeveelheid geharmoniseerde bepalingen inzake consumentenbescherming. Deze regels zijn overal in de EU van toepassing.
2. Zelfs als er op sommige punten verschillen tussen de lidstaten blijven bestaan, betekent dit niet dat u uw overeenkomsten met consumenten niet mag laten ontwerpen volgens uw eigen wetgeving: zoals hierboven uiteengezet, kunt u het met de consument eens zijn dat een andere wet van toepassing moet zijn, in welk geval u alleen het verplichte consumentenrecht van het land waar de consument woont moet respecteren.
3. In de praktijk zal de verplichte consumentenwetgeving van een andere lidstaat alleen relevant zijn als de regels ervan meer bescherming bieden dan die van uw rechtsstelsel of het recht dat u met de consument hebt overeengekomen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de wettelijke garantietermijn van het consumentenrecht langer is dan die van uw eigen recht.
4. Ook dankzij de trainingsmodules Consumer Law Ready kunt u van tevoren weten welke aanvullende eisen van toepassing kunnen zijn in welke andere lidstaat u overweegt uw bedrijfsactiviteiten te leiden.
5. De kwestie van het toepasselijke recht is vaak alleen relevant wanneer er een meningsverschil met

<sup>31</sup> Zie voor meer informatie de gevoegde zaken C 585/08 en C 144/09, Peter Pammer en Hotel Alpenhof GesmbH.

de consument bestaat. Veel misverstanden kunnen in der minne worden opgelost of door gebruik te maken van uw interne klachtendienst.

In deze module hebben we verschillende punten onderstreept waarover de lidstaten regels hebben vastgesteld die afwijken van die van de richtlijn consumentenrechten inzake precontractuele informatie. De informatie vindt u in de bijlage of op de website van de Europese Commissie<sup>32</sup>. Als u wilt nagaan hoe de afzonderlijke EU-landen de richtlijn consumentenrechten hebben omgezet, kunt u ook gebruik maken van de nieuwe databank van het [consumentenrecht van de Europese Commissie](#)<sup>33</sup>.



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

Als u uw activiteiten richt op consumenten in andere EU-landen en een geschil heeft met een van uw consumenten uit een ander EU-land, moet u zich ervan bewust zijn dat de bevoegde rechter om een dergelijk geschil te beslechten, volgens het EU-recht altijd het land is waar de consument woont. U kunt de consument niet voor een rechtbank van een ander land aanklagen en als u een dergelijke optie in uw algemene voorwaarden vermeldt, loopt u een ernstige boete. De consument heeft daarentegen de mogelijkheid om u ook voor de rechtbank van uw huis aan te klagen. Om geschillen gemakkelijker te kunnen oplossen, heeft de EU voor grensoverschrijdende zaken een ODR-platform opgezet dat het mogelijk maakt de ADR-systemen in

verschillende lidstaten met elkaar in contact te brengen<sup>34</sup>.

**Voorbeeld:** als u een Franse handelaar in Rijsel bent die uw producten aan Belgische consumenten verkoopt, kunt u in uw algemene voorwaarden niet vaststellen dat, in geval van een geschil, de rechtbanken in Rijsel alleen bevoegd zijn om het geschil op te lossen.

## Wat zijn de gevolgen als ik de precontractuele informatievereisten niet geef?

Er zijn verschillende gevolgen als u de precontractuele informatievereisten niet verstrekt.

Allereerst loopt u het risico om uw consumenten teleur te stellen en uw reputatie te beschadigen.

Ten tweede brengt de wet zelf een aantal belangrijke onmiddellijke gevolgen met zich mee indien bepaalde precontractuele informatievereisten niet worden nageleefd. Als u bijvoorbeeld nalaat om consumenten te informeren over hun 14-dagen herroepingsrecht, wordt dit recht automatisch verlengd tot één kalenderjaar.

Ten slotte loopt u het risico dat u op grond van de nationale wetgeving een geldelijke boete moet betalen voor uw inbreuk op de richtlijn consumentenrechten.

Er zijn ook verschillende contractuele en niet-contractuele vormen van genoegdoening waarop de consument het recht heeft te vragen. De consument kan bijvoorbeeld om ontbinding van de overeenkomst en/of schadevergoeding vragen voor de schade die hij heeft geleden als gevolg van de ontbrekende informatie.

Het zou nuttig kunnen zijn om te weten te komen welke rechtsmiddelen de nationale rechtbanken toepassen,

<sup>32</sup> Kennisgevingen van de lidstaten: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en);

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>33</sup> Zie databank consumentenrecht: [https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)

<sup>34</sup> Zie module 5 van dit handboek.




vooral wanneer u buiten uw eigen land op de markt(en) actief bent.

## Nieuwe regels sinds 28 mei 2022

### ***Effectievere sancties voor grensoverschrijdende inbreuken***

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

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

Er zij ook op gewezen dat consumenten vanaf 25 juni 2023 de in de RKV vastgestelde rechten ook in collectieve procedures zullen kunnen afdwingen overeenkomstig de nieuwe regels van Richtlijn (EU) 2020/1828<sup>35</sup> betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten (RAD)<sup>36</sup>.

<sup>35</sup> Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter

bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG

<sup>36</sup> Zie module 5.

# Bijlagen

## Bijlage 1 — Toepassing van de RKV-regelgevingskeuzen door de lidstaten

Hoewel de richtlijn een volledige harmonisatierichtlijn is, beschikken de lidstaten over een aantal regelgevingsopties voor de tenuitvoerlegging ervan overeenkomstig de beginselen van subsidiariteit en enige flexibiliteit. De volgende artikelen van de RKV bieden een regelgevende keuze:

- Artikel 3, lid 4 — de bepalingen niet toepassen op buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten indien de door de consument te verrichten betaling niet meer dan 50 EUR bedraagt;
- Artikel 6, lid 7 — taalvereisten opleggen met betrekking tot de contractuele informatie voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten;
- Artikel 6, lid 8 — aanvullende informatievereisten opleggen overeenkomstig Richtlijn 2006/123/EG en Richtlijn 2000/31/EG met betrekking tot overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten;
- Artikel 7, lid 4 — geen vereenvoudigde informatieregeling toepassen voor buiten verkooppunten gesloten contracten voor reparaties of onderhoud;
- Artikel 8, lid 6 — invoering van specifieke vormvoorschriften voor telefonisch gesloten overeenkomsten; en
- Artikel 9, lid 3 — in het geval van buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten de bestaande nationale wetgeving handhaven die de handelaar verbiedt om gedurende een bepaalde periode na de sluiting van de overeenkomst betaling van de consument te innen.

De volgende tabellen bevatten de door de lidstaten goedgekeurde regelgevingsopties.<sup>37</sup>

**Met ingang van 28 mei 2022 is de geactualiseerde richtlijn consumentenrechten met de volgende nieuwe regelgevingsopties voor de lidstaten geïntroduceerd.**

- Artikel 6, onder a) — Oplegging van aanvullende informatievereisten voor aanbieders van onlinemarktplaatsen.
- Artikel 9, lid 1 bis — De duur van de herroepingstermijn van het herroepingsrecht verlengen van 14 tot 30 dagen voor huis-aan-huisverkoop en commerciële excursies.
- Artikel 16, lid 2 — Afwijken van verschillende uitzonderingen op het herroepingsrecht in het kader van huis-aan-huisverkoop en commerciële excursies.
- Artikel 16, lid 3 — Om te bepalen dat in het geval van dienstenovereenkomsten waarbij de consument een betalingsverplichting oplegt wanneer de consument de handelaar specifiek om een bezoek heeft verzocht met het oog op het uitvoeren van reparaties, de consument het herroepingsrecht verliest nadat de dienst volledig is uitgevoerd, mits de uitvoering is begonnen met de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument.

<sup>37</sup> Studie over de toepassing van de RKV — 2011/83/EU — eindverslag,  
[http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc\\_id=44637](http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637)

Land	Artikel 3, lid 4	Artikel 6, lid 7	Artikel 6, lid 8	Artikel 7, lid 4	Artikel 8, lid 6	Artikel 9, lid 3
Oostenrijk (AT)	Ja, limiet 50 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja, alleen voor dienstencontracten	Niet gebruikt
België (BE)	Ja, 50 EUR, maar alleen voor contracten met humanitaire doeleinden	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Mogelijkheid behouden maar nog niet gebruikt <sup>25</sup>	Mogelijkheid behouden maar nog niet gebruikt <sup>38</sup>	Ja, 7 dagen, maar niet van toepassing op buiten verkoopruimten gesloten contracten in voorstellingen, beurzen en tentoonstellingen
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
Tsjechisch Republiek (CZ)	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Denemarken (DK)	Ja, limiet 350 DKK (46 EUR)	Ja, Deens, als het in de handel wordt gebracht in het Deens.	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Estland (EE)	Ja, limiet is EUR 20	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja, dat is zo. Artikel is alleen van toepassing wanneer de beroepsbeoefenaar de consument belt	Niet gebruikt
Finland (FI)	Ja <sup>39</sup>	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt

<sup>38</sup> De onofficiële vertaling merkt op dat België van deze mogelijkheid gebruik heeft gemaakt, maar het is de Koning die de mogelijkheid heeft om een lichtere regeling voor het verstrekken van informatie in te voeren. Evenzo is het op grond van artikel 8 de Koning die de mogelijkheid heeft om sectoren aan te wijzen waarop de eis van toepassing is. Het is onzeker of het is gebruikt.

<sup>39</sup> Volgens een consult is dit EUR 30.

Land	Artikel 3, lid 4	Artikel 6, lid 7	Artikel 6, lid 8	Artikel 7, lid 4	Artikel 8, lid 6	Artikel 9, lid 3
Frankrijk (FR)	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja, dat is zo. Artikel geldt alleen wanneer een verkoper de consument belt <sup>40</sup> Niet gebruikt maar er was een voorafgaande wettelijke vereiste van Dit soort voor bepaalde sectoren	Ja -7 dagen
Duitsland (DE)	Ja, limiet is 40 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt		Niet gebruikt
Griekenland (EL)	Ja, limiet is 30 EUR	Niet gebruikt	Niet gebruikt <sup>41</sup>	Niet gebruikt	Ja	Ja — tijdens de herroepingstermijn
Hongarije (HU)	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja <sup>42</sup>	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Ierland (IE)	Ja, limiet is EUR 50	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Italië (IT)	Ja, limiet is EUR 50	Ja, a Is de consument daarom verzoekt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Nee, nee. Geen promessee met een vervaldatum van minder dan 15 dagen na levering van goederen
Letland (LV)	Ja, het maximum is 35 EUR. Ja, min	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt
Litouwen (LT)	der dan 100 LTL (ca. 29 EUR)	Ja	Niet gebruikt	Ja	Ja	Niet gebruikt
Luxemburg (LU)	Ja, limiet is EUR 50	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt
Malta (MT)	Ja, dat is zo. Limiet is 30 EUR	Ja, elke officiële taal is vereist	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Ja, storting kan alleen worden geïnd 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst
Nederland (NL)	Ja, limiet is EUR 50	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Ja (beperkte toepassing)	Niet gebruikt

<sup>40</sup> Afdeling 5, artikel L221-16 van het Franse consumentenwetboek bepaalt dat het illegaal is om een overeenkomst te sluiten via een onbekend telefoonnummer (geblokkeerd nummer) — artikel L221-17.

<sup>41</sup> Griekenland heeft de tekst van artikel 6, lid 8, van de richtlijn (bijna woord per woord) omgezet in artikel 3, lid 7, van hun wet 2251/1994 (zoals gewijzigd), maar zij hebben geen concrete aanvullende informatievereisten ingevoerd. Interviews hebben bevestigd dat er op dit gebied geen echte actie is ondernomen.

<sup>42</sup> Zij heeft aanvullende vereisten vastgesteld met betrekking tot de verstrekking van informatie over garanties en garanties, het recht op bemiddeling en informatie over elektronische correspondentie. De niet-officiële vertaling is beschikbaar 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, lid 4	Artikel 6, lid 7	Artikel 6, lid 8	Artikel 7, lid 4	Artikel 8, lid 6	Artikel 9, lid 3
Polen (PL)	Ja, de limiet is 50 PLN. [ca. ongeveer. 12 EUR]	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja, dat is zo. Artikel is alleen van toepassing wanneer de verkoop professionele gesprekken de consument	Niet gebruikt
Portugal (PT)	Ja, maar alleen voor abonnementen op periodieke artikelen voor een maximum van 40 EUR	Ja	Niet gebruikt	Ja	Ja, dat is zo. Artikel is alleen van toepassing wanneer de verkoper	Niet gebruikt
Roemenië (RO)	Ja, limiet is EUR 10	Ja	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt
Slowakije (SK)	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Ja	Ja	Ja — tot de einde van de herroepingstermijnen
Slovenië (SI)	Ja, limiet is EUR 20	Ja	Niet gebruikt	Ja	Ja	Niet gebruikt
Spanje (ES)	Niet gebruikt	Ja	Niet gebruikt	Ja	Ja, dat is zo. Artikel is alleen van toepassing wanneer de verkoop professionele gesprekken	Niet gebruikt
Zweden (SE)	Ja, het maximum is 43 EUR. <sup>43</sup>	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt	Niet gebruikt

<sup>43</sup> Het bedrag is 400 SEK.

# *Consumer Law* → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022