

# RICHTLIJNEN

## RICHTLIJN (EU) 2019/2161 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 27 november 2019

**tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie**

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité <sup>(1)</sup>,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure <sup>(2)</sup>,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Artikel 169, lid 1, en artikel 169, lid 2, onder a), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) bepaalt dat de Unie moet bijdragen tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door middel van maatregelen die op grond van artikel 114 VWEU worden genomen. Volgens artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie ("het Handvest") moet in het beleid van de Unie zorg worden gedragen voor een hoog niveau van consumentenbescherming.
- (2) Het consumentenbeschermingsrecht moet in de gehele Unie op doelmatige wijze worden toegepast. De uitgebreide geschiktheidscontrole van het consumenten- en marketingrecht die de Commissie in 2016 en 2017 heeft uitgevoerd in het kader van het programma voor gezonde en resultaatgerichte regelgeving (Refit), leidde echter tot de conclusie dat het consumentenbeschermingsrecht van de Unie aan doeltreffendheid inboet doordat het onvoldoende bekend is bij handelaren en consumenten en dat de bestaande verhaalsmogelijkheden beter zouden kunnen worden benut.
- (3) De Unie heeft reeds een aantal maatregelen genomen om consumenten, handelaren en beoefenaars van juridische beroepen beter bekend te maken met consumentenrechten en te zorgen voor betere handhaving van consumentenrechten en verhaalsmogelijkheden voor consumenten. Er bestaan echter nog steeds lacunes in het nationale recht wat betreft werkelijk doeltreffende en evenredige sancties om inbreuken binnen de Unie te ontmoedigen en te bestraffen, onvoldoende individuele remedies voor consumenten die schade hebben geleden door schending van de nationale wetgeving tot omzetting van Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(3)</sup> en tekortkomingen in de stakingsprocedure op grond van Richtlijn 2009/22/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(4)</sup>. De herziening van de stakingsprocedure moet worden aangepakt door middel van een afzonderlijk instrument tot wijziging en ter vervanging van Richtlijn 2009/22/EG.

<sup>(1)</sup> PB C 440 van 6.12.2018, blz. 66.

<sup>(2)</sup> Standpunt van het Europees Parlement van 17 april 2019 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en Besluit van de Raad van 8 november 2019.

<sup>(3)</sup> Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22).

<sup>(4)</sup> Richtlijn 2009/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van de consumentenbelangen (PB L 110 van 1.5.2009, blz. 30).

- (4) De Richtlijnen 98/6/EG <sup>(5)</sup>, 2005/29/EG en 2011/83/EU <sup>(6)</sup> van het Europees Parlement en de Raad bevatten verplichtingen voor de lidstaten om te voorzien in doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties om inbreuken op de nationale bepalingen ter omzetting van deze richtlijnen aan te pakken. Voorts verplicht artikel 21 van Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(7)</sup> de lidstaten handhavingsmaatregelen te nemen, met inbegrip van het opleggen van sancties, op een doeltreffende, efficiënte en gecoördineerde wijze, om wijdverbreide inbreuken of wijdverbreide inbreuken met een Uniedimensie te doen beëindigen of te verbieden.
- (5) De huidige nationale regels inzake sancties verschillen aanzienlijk binnen de Unie. Meer bepaald zorgen niet alle lidstaten ervoor dat er doeltreffende, evenredige en afschrikkende geldboeten kunnen worden opgelegd aan handelaren die verantwoordelijk zijn voor wijdverbreide inbreuken of wijdverbreide inbreuken met een Uniedimensie. Daarom moeten de bestaande sanctieregels van de Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU worden verbeterd en moeten er tegelijkertijd nieuwe sanctieregels worden geïntroduceerd in Richtlijn 93/13/EEG <sup>(8)</sup>.
- (6) Het moet een verantwoordelijkheid van de lidstaten blijven om de sanctietypes te kiezen die moeten worden opgelegd en om in hun nationale recht de relevante procedures op te nemen voor het opleggen van sancties in het geval van inbreuken op Richtlijnen 93/13/EEG, 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU, zoals gewijzigd bij deze richtlijn.
- (7) Om een consistentere sanctietoepassing te bevorderen, met name voor inbreuken binnen de Unie, wijdverbreide inbreuken en wijdverbreide inbreuken met een Uniedimensie in de zin van Verordening (EU) 2017/2394, dienen in Richtlijnen 93/13/EEG, 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU gemeenschappelijke niet-limitatieve en indicatieve criteria te worden ingevoerd voor de toepassing van sancties. De aard, ernst, de omvang en duur van de inbreuk moeten bijvoorbeeld tot deze criteria behoren, evenals elke vergoeding die de handelaar de consumenten voor de geleden schade heeft aangeboden. Herhaalde inbreuken door dezelfde dader wijzen op een neiging tot het plegen van dergelijke inbreuken, en vormen daarom een belangrijke indicatie van de ernst van het gedrag en derhalve van de noodzaak om het niveau van de sanctie te verhogen teneinde een afschrikkend effect te bereiken. Indien de relevante gegevens beschikbaar zijn, moet rekening worden gehouden met de als gevolg van de inbreuk behaalde financiële voordelen of vermeden verliezen. Ook kunnen andere voor de omstandigheden van de zaak toepasselijke verzwarende of verzachtende factoren in acht worden genomen.
- (8) Die gemeenschappelijke niet-limitatieve en indicatieve criteria voor de toepassing van sancties zijn mogelijk niet relevant bij alle inbreuken waarvoor sancties worden opgelegd, met name voor niet-ernstige inbreuken. De lidstaten moeten ook rekening houden met andere algemene rechtsbeginselen die van toepassing zijn op het opleggen van sancties, zoals het non-bis-in-idem-beginsel.
- (9) Overeenkomstig artikel 21 van Verordening (EU) 2017/2394 moeten de bevoegde autoriteiten van de lidstaten die zijn betrokken bij de gecoördineerde maatregelen in hun jurisdictie alle noodzakelijke handhavingsmaatregelen nemen tegen de handelaar die verantwoordelijk is voor de wijdverspreide inbreuk of de wijdverspreide inbreuk met een Uniedimensie om die inbreuk te doen beëindigen of te verbieden. Waar passend, leggen zij sancties zoals geldboeten of dwangsommen op aan de handelaar die verantwoordelijk is voor de wijdverbreide inbreuk of de wijdverbreide inbreuk met een Uniedimensie. De handhavingsmaatregelen worden op een doeltreffende, efficiënte en gecoördineerde wijze genomen om de wijdverbreide inbreuk of de wijdverbreide inbreuk met een Uniedimensie te doen beëindigen of te verbieden. De betrokken bevoegde autoriteiten streven ernaar gelijktijdig handhavingsmaatregelen te nemen in de lidstaten die door de inbreuk geraakt zijn.
- (10) Om ervoor te zorgen dat de autoriteiten van de lidstaten doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties kunnen opleggen voor wijdverbreide inbreuken en voor wijdverbreide inbreuken met een Uniedimensie die overeenkomstig Verordening (EU) 2017/2394 het onderwerp zijn van gecoördineerde onderzoeks- en handhavingsmaatregelen, moeten geldboeten worden ingevoerd als een element van de sancties voor dergelijke inbreuken. Om ervoor te

<sup>(5)</sup> Richtlijn 98/6/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 1998 betreffende de bescherming van de consument inzake de prijsaanduiding van aan de consument aangeboden producten (PB L 80 van 18.3.1998, blz. 27).

<sup>(6)</sup> Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

<sup>(7)</sup> Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1).

<sup>(8)</sup> Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29).

zorgen dat geldboeten een afschrikkende werking hebben, moeten de lidstaten in hun nationaal recht het maximumbedrag van de geldboete voor dergelijke inbreuken vaststellen op een niveau dat ten minste gelijk is aan 4 % van de jaaromzet van de handelaar in de betreffende lidstaat of lidstaten. In bepaalde gevallen kan een handelaar ook een groep van bedrijven zijn.

- (11) Zoals wordt bepaald in artikelen 9 en 10 van Verordening (EU) 2017/2394, moet bij het opleggen van sancties in voorkomend geval naar behoren rekening worden gehouden met de aard, ernst en duur van de betrokken inbreuk. Het opleggen van sancties moet in verhouding staan tot en in overeenstemming zijn met het Unierecht en het nationaal recht, met inbegrip van de toepasselijke procedurele waarborgen en de beginselen van het Handvest. Tot slot moeten de opgelegde sancties passend zijn gezien de aard en de algehele daadwerkelijke of potentiële schadelijke gevolgen van de inbreuk op het Unierecht ter bescherming van de consumentenbelangen. De bevoegdheid om sancties op te leggen moet rechtstreeks, op eigen gezag van de bevoegde autoriteiten worden uitgeoefend of, indien noodzakelijk, door een beroep te doen op andere bevoegde autoriteiten of andere overheidsinstanties, of, in voorkomend geval, door aangewezen organen instructies te geven, of door een verzoek in te dienen bij de rechtbanken die bevoegd zijn het vereiste besluit te nemen, onder meer door, in voorkomend geval, beroep in te stellen in geval het verzoek tot het geven van het vereiste besluit wordt afgewezen.
- (12) Wanneer, als gevolg van een gecoördineerde actie op grond van Verordening (EU) 2017/2394, één nationale bevoegde autoriteit in de zin van die verordening een geldboete oplegt aan de handelaar die verantwoordelijk is voor de wijdverbreide inbreuk of de wijdverbreide inbreuk met een Uniedimensie, moet die autoriteit een geldboete kunnen opleggen van ten minste 4 % van de jaaromzet van de handelaar in alle lidstaten die betrokken zijn bij de gecoördineerde handhavingsactie.
- (13) De lidstaten mag niet worden belet om in hun nationaal recht hogere op omzet gebaseerde maximumboetes te handhaven of in te voeren voor wijdverbreide inbreuken en wijdverbreide inbreuken met een Uniedimensie. Het moet voor de lidstaten ook mogelijk zijn dergelijke geldboeten te baseren op de wereldwijde omzet van de handelaar of om de regels inzake geldboeten uit te breiden naar andere inbreuken die niet vallen onder de bepalingen van deze richtlijn die verband houden met artikel 21 van Verordening (EU) 2017/2394. De verplichting dat de geldboete ten minste 4 % van de jaaromzet van de handelaar moet bedragen, mag niet van toepassing zijn op aanvullende regels van de lidstaten inzake dwangsommen, zoals dagelijkse geldboeten wegens niet-naleving van een beslissing, een bevel, een tijdelijke maatregel, een verbintenis van de handelaar of een andere maatregel met als doel een einde te maken aan de inbreuk.
- (14) Richtlijn 93/13/EEG moet voorzien in sanctieregels om de afschrikkende werking ervan te vergroten. De lidstaten zijn vrij om de administratieve of justitiële procedure te kiezen voor de toepassing van sancties voor inbreuken op die richtlijn. Meer bepaald kunnen administratieve instanties of nationale rechtbanken sancties opleggen wanneer zij het oneerlijke karakter van contractuele bedingen vaststellen, onder meer op basis van door de administratieve instantie ingeleide procedures in rechte. De sancties kunnen ook worden opgelegd door administratieve instanties of nationale rechtbanken indien de verkoper of leverancier contractuele bedingen gebruikt die op grond van het nationale recht uitdrukkelijk en in alle omstandigheden worden aangemerkt als oneerlijk, of indien de verkoper of leverancier contractuele bedingen gebruikt die als oneerlijk zijn aangemerkt in een bindende eindbeslissing. De lidstaten kunnen besluiten dat de administratieve instanties ook het recht hebben om het oneerlijke karakter van contractuele bedingen vast te stellen. Administratieve instanties of nationale rechtbanken kunnen ook een sanctie opleggen door middel van hetzelfde besluit waarin het oneerlijke karakter van de contractuele bedingen is vastgesteld. De lidstaten kunnen voorzien in passende coördinatiemechanismen voor eventuele maatregelen op nationaal niveau met betrekking tot individueel verhaal en sancties.
- (15) Wanneer de lidstaten de inkomsten van de geldboeten toewijzen, dienen zij de verbetering van de bescherming van het algemeen belang van consumenten, evenals van andere openbare belangen, te overwegen.
- (16) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat er remedies beschikbaar zijn voor consumenten die door oneerlijke handelspraktijken schade hebben geleden, om alle gevolgen van die oneerlijke handelspraktijken teniet te doen. Een duidelijk kader voor individuele remedies zou particuliere handhaving gemakkelijker maken. De consument moet toegang hebben tot schadevergoeding en, in voorkomend geval, prijsvermindering of beëindiging van de overeenkomst, op een manier die evenredig en doeltreffend is. Het moet voor de lidstaten mogelijk blijven om rechten op andere remedies voor consumenten die schade hebben geleden door oneerlijke handelspraktijken, zoals reparatie of vervanging, te handhaven of in te voeren, zodat de gevolgen van dergelijke praktijken volledig kunnen worden weggenomen. Het moet voor de lidstaten mogelijk blijven de voorwaarden te bepalen voor de toepassing en rechtsgevolgen van remedies voor consumenten. In voorkomend geval kan bij het toepassen van remedies rekening worden gehouden met de ernst en aard van de oneerlijke handelspraktijk, de door de consument geleden schade en andere relevante omstandigheden, zoals wangedrag van de handelaar of schending van de overeenkomst.

- (17) Bij de geschiktheidscontrole van het consumenten- en marketingrecht en de gelijktijdige evaluatie van Richtlijn 2011/83/EU werd ook een aantal gebieden aangewezen waarin de bestaande Unieregels inzake consumentenbescherming moeten worden gemoderniseerd. Gezien de voortdurende ontwikkeling van digitale instrumenten moet het Unierecht inzake consumentenbescherming worden aangepast.
- (18) Een hogere rangschikking of een meer prominente plaatsing van commerciële aanbiedingen in de online zoekresultaten van de aanbieders van online zoekfuncties heeft een grote impact op consumenten.
- (19) De rangschikking moet worden begrepen als het relatieve belang van de aanbiedingen van handelaren of de relevantie die aan zoekresultaten wordt gegeven zoals gepresenteerd, georganiseerd of meegedeeld door aanbieders van online zoekfuncties, onder meer als gevolg van het gebruik van algoritmische volgordebepaling, rating- en beoordelingsmechanismen, visuele nadrukken of andere accentueringsinstrumenten, of combinaties daarvan.
- (20) In dit opzicht moet bijlage I bij Richtlijn 2005/29/EG worden gewijzigd om duidelijk te maken dat praktijken waarbij een handelaar informatie verstrekt aan een consument in de vorm van zoekresultaten in reactie op een online zoekopdracht van de consument, zonder hierbij duidelijk te onthullen dat het een betaalde reclame betreft of er een betaling is gedaan die specifiek was bedoeld om een hogere rangschikking van producten te verkrijgen, verboden zijn. Wanneer een handelaar de aanbieder van de online zoekfunctie direct of indirect heeft betaald voor een hogere rangschikking van een product binnen de zoekresultaten, moet de aanbieder van de online zoekfunctie de consumenten daarover in een beknopte, eenvoudig toegankelijke en begrijpelijke vorm informeren. Indirecte betalingen kunnen de vorm aannemen van de aanvaarding door een handelaar van aanvullende verplichtingen, van welke aard dan ook, jegens de aanbieder van de online zoekfunctie met een hogere rangschikking als specifiek gevolg. De indirecte betaling kan de vorm aannemen van een hogere commissie per transactie, evenals verschillende vergoedingssystemen die specifiek leiden tot een hogere rangschikking. Betalingen voor algemene diensten, zoals vergoedingen voor vermelding of abonnementskosten, die betrekking hebben op een breed scala van functies die door de aanbieder van de online zoekfunctie aan de handelaar worden aangeboden, mogen niet beschouwd worden als een betaling die specifiek is bedoeld om een hogere rangschikking voor producten te verkrijgen, mits deze betalingen er niet op gericht zijn een hogere rangschikking te verkrijgen. Online zoekfuncties kunnen worden aangeboden door verschillende soorten online handelaren, waaronder tussenpersonen, zoals onlinemarktplaatsen, zoekmachines en vergelijkingswebsites.
- (21) De transparantieplichtingen met betrekking tot de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking worden ook gereguleerd door Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(9)</sup>. De transparantieplichtingen uit hoofde van die verordening hebben betrekking op een breed scala van online tussenpersonen, waaronder onlinemarktplaatsen, maar zijn alleen van toepassing tussen handelaren en online tussenpersonen. Er moeten daarom vergelijkbare transparantieplichtingen worden opgenomen in Richtlijn 2005/29/EG om adequate transparantie naar consumenten toe te garanderen, behalve in het geval van aanbieders van online zoekmachines die uit hoofde van die verordening al verplicht zijn de belangrijkste parameters toe te lichten die, individueel en collectief, het meest significant zijn voor de bepaling van de rangschikking en het relatieve belang van die belangrijkste parameters, door een gemakkelijk toegankelijke en openbaar beschikbare beschrijving van hun online zoekmachines in duidelijke, begrijpelijke bewoordingen te verstrekken.
- (22) Handelaren die consumenten in staat stellen te zoeken naar goederen en diensten, zoals reizen, accommodatie en recreatieve activiteiten, die worden aangeboden door verschillende handelaren of door consumenten, moeten consumenten op de hoogte brengen van de belangrijkste standaardparameters ter bepaling van de rangschikking van aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als resultaat van de zoekopdracht en van hun relatieve belang ten opzichte van andere parameters. Die informatie moet beknopt zijn en op eenvoudige en prominente wijze rechtstreeks beschikbaar worden gesteld. De parameters die de rangschikking bepalen zijn algemene criteria, processen, specifieke signalen die in algoritmes of andere aanpassings- of degradatiemechanismen zijn geïntegreerd, die in verband met de rangschikking worden gebruikt.
- (23) De informatievereisten met betrekking tot de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking doen geen afbreuk aan Richtlijn (EU) 2016/943 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(10)</sup>. Handelaren mogen niet worden verplicht de gedetailleerde werking van hun rangschikkingsmechanisme, met inbegrip van hun algoritmen, te onthullen. Handelaren moeten een algemene beschrijving geven van de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking, waarin wordt toegelicht welke belangrijkste standaardparameters door hen worden gebruikt en wat hun relatieve belang is ten opzichte van andere parameters, maar die beschrijving hoeft niet voor elke individuele zoekopdracht afzonderlijk te worden gepresenteerd.

<sup>(9)</sup> Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten (PB L 186 van 11.7.2019, blz. 57).

<sup>(10)</sup> Richtlijn (EU) 2016/943 van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2016 betreffende de bescherming van niet-openbaar gemaakte knowhow en bedrijfsinformatie (bedrijfsgeheimen) tegen het onrechtmatig verkrijgen, gebruiken en openbaar maken daarvan (PB L 157 van 15.6.2016, blz. 1).

- (24) Wanneer op onlinemarktplaatsen producten worden aangeboden aan consumenten, is zowel de aanbieder van de onlinemarktplaats als de derde leverancier betrokken bij het verstrekken van de precontractuele informatie krachtens Richtlijn 2011/83/EU. Als gevolg daarvan is het mogelijk dat consumenten die gebruikmaken van de onlinemarktplaats, niet goed begrijpen wie hun contractuele partners zijn en wat de gevolgen zijn voor hun rechten en verplichtingen.
- (25) Onlinemarktplaatsen moeten voor de toepassing van de Richtlijnen 2005/29/EG en 2011/83/EU op dezelfde wijze worden gedefinieerd als in Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(1)</sup> en Richtlijn (EU) 2016/1148 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(2)</sup>. De definitie van “onlinemarktplaats” moet echter worden geactualiseerd en technologisch neutraler worden gemaakt zodat ook nieuwe technologieën eronder vallen. Daarom is het passend om niet te verwijzen naar een “website”, maar naar software, met inbegrip van een website, een deel van een website of een door of namens de handelaar beheerde applicatie, in overeenstemming met het begrip “online-interface” zoals omschreven in Verordening (EU) 2017/2394 en Verordening (EU) 2018/302 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(3)</sup>.
- (26) Derhalve moeten in de Richtlijnen 2005/29/EG en 2011/83/EU specifieke informatievereisten voor onlinemarktplaatsen worden opgenomen, om de consumenten die gebruikmaken van onlinemarktplaatsen, te informeren over de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking van aanbiedingen, en over het feit of zij een overeenkomst aangaan met een handelaar dan wel met een niet-handelaar, bijvoorbeeld een andere consument.
- (27) Aanbieders van onlinemarktplaatsen moeten consumenten laten weten of de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een handelaar is, op basis van de aan hen door de derde afgelegde verklaring. Wanneer de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, verklaart geen handelaar te zijn, moeten aanbieders van onlinemarktplaatsen een korte verklaring verstrekken dat de uit het Unieconsumentenbeschermingsrecht voortvloeiende consumentenrechten niet van toepassing zijn op de gesloten overeenkomst. Voorts moeten consumenten worden geïnformeerd over de manier waarop de verplichtingen met betrekking tot de overeenkomst worden verdeeld tussen de derden die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbieden en de aanbieders van onlinemarktplaatsen. De informatie moet op een duidelijke en begrijpelijke wijze worden verstrekt, en niet enkel in de algemene voorwaarden of in soortgelijke contractuele documenten. De informatievereisten voor aanbieders van onlinemarktplaatsen moeten evenredig zijn. Die vereisten moeten zorgen voor een juiste balans tussen een hoog niveau van consumentenbescherming en het concurrentievermogen van aanbieders van onlinemarktplaatsen. Aanbieders van onlinemarktplaatsen mogen niet worden verplicht om een lijst met specifieke consumentenrechten te vermelden wanneer zij consumenten informeren over het feit dat deze rechten niet van toepassing zijn. Dit doet geen afbreuk aan de vereisten met betrekking tot consumenteninformatie uit Richtlijn 2011/83/EU, en met name artikel 6, lid 1 daarvan. De informatie die moet worden verstrekt over de verantwoordelijkheid voor het waarborgen van de consumentenrechten, hangt af van de contractuele afspraken tussen de aanbieders van onlinemarktplaatsen en de betrokken derde handelaren. De aanbieder van de onlinemarktplaats mag aangeven dat een derde handelaar als enige verantwoordelijk is voor het waarborgen van de consumentenrechten, of diens specifieke verantwoordelijkheden beschrijven, wanneer die aanbieder de verantwoordelijkheid op zich neemt voor bepaalde aspecten van de overeenkomst, zoals de levering of de uitoefening van het herroepingsrecht.
- (28) In overeenstemming met artikel 15, lid 1, van Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(4)</sup> mogen aanbieders van onlinemarktplaatsen niet worden verplicht om de rechtspositie van derde leveranciers na te gaan. De aanbieders van onlinemarktplaatsen moeten daarentegen derde leveranciers op de onlinemarktplaats verplichten te vermelden of zij al dan niet handelaar zijn, met het oog op de toepassing van het consumentenbeschermingsrecht, en om deze informatie aan de aanbieder van de onlinemarktplaats te verstrekken.
- (29) Rekening houdend met de snelle technologische ontwikkelingen met betrekking tot onlinemarktplaatsen en de noodzaak om een hoog niveau van consumentenbescherming te waarborgen, moeten lidstaten specifieke aanvullende maatregelen voor dat doel kunnen vaststellen of handhaven. Dergelijke bepalingen moeten evenredig en niet-discriminerend zijn en mogen geen afbreuk doen aan Richtlijn 2000/31/EG.

<sup>(1)</sup> Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (verordening ODR-consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 1)

<sup>(2)</sup> Richtlijn (EU) 2016/1148 van het Europees Parlement en de Raad van 6 juli 2016 houdende maatregelen voor een hoog gemeenschappelijk niveau van beveiliging van netwerk- en informatiesystemen in de Unie (PB L 194 van 19.7.2016, blz. 1).

<sup>(3)</sup> Verordening (EU) 2018/302 van het Europees Parlement en de Raad van 28 februari 2018 inzake de aanpak van ongerechtvaardigde geoblocking en andere vormen van discriminatie van klanten op grond van nationaliteit, verblijfplaats of plaats van vestiging in de interne markt, en tot wijziging van Verordeningen (EG) nr. 2006/2004 en (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 60 I van 2.3.2018, blz. 1).

<sup>(4)</sup> Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt (“richtlijn inzake elektronische handel”) (PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1).

- (30) De definities van digitale inhoud en digitale diensten in Richtlijn 2011/83/EU moeten worden afgestemd op die in Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(15)</sup>. De digitale inhoud waarop Richtlijn (EU) 2019/770 betrekking heeft, omvat een eenmalige levering, een reeks van dergelijke afzonderlijke leveringen of continue levering gedurende een bepaalde periode. Het continue karakter van een levering betekent niet noodzakelijk dat de levering gedurende een lange termijn dient plaats te vinden. Gevallen als de webstreaming van videoclips moeten worden beschouwd als een continue levering gedurende een bepaalde periode, ongeacht de eigenlijke duur van het audiovisueel bestand. Het kan daarom moeilijk zijn onderscheid te maken tussen bepaalde soorten digitale inhoud en digitale diensten, aangezien bij beide sprake is van continue levering door de handelaar gedurende de looptijd van de overeenkomst. Voorbeelden van digitale diensten zijn diensten voor het delen van video en audio en andere hostingdiensten voor bestanden, tekstverwerking of spellen die in de cloud worden aangeboden, opslag in de cloud, webmail, sociale media en cloudtoepassingen. De voortdurende betrokkenheid van de serviceprovider rechtvaardigt de toepassing van de regels inzake het herroepingsrecht van Richtlijn 2011/83/EU, die de consument daadwerkelijk in staat stellen om de dienstverlening uit te proberen en tijdens de periode van 14 dagen na de sluiting van de overeenkomst, te besluiten om de dienst al dan niet te blijven afnemen. Veel overeenkomsten voor de levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, worden gekenmerkt door een afzonderlijke levering aan de consument van een specifiek stuk of specifieke stukken digitale inhoud, zoals specifieke muziek- of videobestanden. Op overeenkomsten voor de levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud blijft de uitzondering op het herroepingsrecht uit artikel 16, onder m), van Richtlijn 2011/83/EU op grond waarvan de consument het herroepingsrecht verliest wanneer met de uitvoering van de overeenkomst is begonnen, zoals het downloaden of streamen van de inhoud, van toepassing, op voorwaarde dat de consument vooraf uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven om tijdens de herroepingstermijn te beginnen met de uitvoering en hierbij heeft erkend dat hij dit herroepingsrecht daardoor verliest. Bij twijfel of een overeenkomst een dienstenovereenkomst is of een overeenkomst inzake de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, moeten de regels inzake het herroepingsrecht voor diensten van toepassing zijn.
- (31) Digitale inhoud en digitale diensten worden dikwijls online verstrekt in het kader van overeenkomsten op grond waarvan de consument geen prijs betaalt, maar aan de handelaar persoonsgegevens verstrekt. Richtlijn 2011/83/EU is reeds van toepassing op overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd (dat wil zeggen levering van online digitale inhoud), ongeacht het feit of de consument een geldprijs betaalt dan wel persoonsgegevens verstrekt. Die richtlijn is echter alleen van toepassing op dienstenovereenkomsten, waaronder overeenkomsten voor digitale diensten, op grond waarvan de consument een prijs betaalt of zich ertoe verbindt een prijs te betalen. Die richtlijn is derhalve niet van toepassing op overeenkomsten voor digitale diensten op grond waarvan de consument de handelaar persoonsgegevens verstrekt zonder een prijs te betalen. Gelet op de gelijkenissen tussen en de onderlinge verwisselbaarheid van betaalde digitale diensten en in ruil voor persoonsgegevens geleverde digitale diensten, moeten zij worden onderworpen aan dezelfde regels krachtens die richtlijn.
- (32) Er moet worden gezorgd voor coherentie tussen het toepassingsgebied van Richtlijn 2011/83/EU en dat van Richtlijn (EU) 2019/770, die geldt voor overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud of digitale diensten op grond waarvan de consument de handelaar persoonsgegevens verstrekt of zich ertoe verbindt deze te verstrekken.
- (33) Het toepassingsgebied van Richtlijn 2011/83/EU moet daarom worden uitgebreid tot overeenkomsten waarbij de handelaar de consument een digitale dienst levert of zich ertoe verbindt de consument een digitale dienst te leveren, en waarbij de consument persoonsgegevens verstrekt of zich ertoe verbindt persoonsgegevens te verstrekken. Net zoals voor overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, moet die richtlijn van toepassing zijn wanneer de consument persoonsgegevens verstrekt of zich ertoe verbindt om persoonsgegevens te verstrekken aan de handelaar, tenzij de door de consument verstrekte persoonsgegevens uitsluitend door de handelaar worden verwerkt om de digitale inhoud of digitale dienst te leveren en de handelaar die gegevens niet voor andere doeleinden verwerkt. Elke verwerking van persoonsgegevens dient in overeenstemming te zijn met Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(16)</sup>.
- (34) Wanneer digitale inhoud en digitale diensten niet tegen betaling van een prijs worden geleverd, mag Richtlijn 2011/83/EU, teneinde volledige afstemming te garanderen met Richtlijn (EU) 2019/770, ook niet van toepassing zijn op situaties waarin de handelaar persoonsgegevens uitsluitend verzamelt om de op hem van toepassing zijnde wettelijke voorschriften na te leven. Bij dit soort situaties kan het bijvoorbeeld gaan om gevallen waarin de registratie van de consument op grond van het toepasselijke recht voor veiligheids- en identificatiedoelinden verplicht is.

<sup>(15)</sup> Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten (PB L 136 van 22.5.2019, blz. 1).

<sup>(16)</sup> Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).

- (35) Richtlijn 2011/83/EU mag ook niet van toepassing zijn op situaties waarin de handelaar alleen metagegevens verzamelt, zoals informatie met betrekking tot het apparaat van de consument of de browsegeschiedenis, behalve wanneer deze situatie krachtens het nationale recht als een overeenkomst wordt beschouwd. Zij mag evenmin van toepassing zijn op situaties waarin de consument, zonder een overeenkomst te hebben gesloten met de handelaar, uitsluitend om toegang te krijgen tot digitale inhoud of een digitale dienst, aan reclame wordt blootgesteld. Het moet de lidstaten evenwel vrij blijven staan de regels van die richtlijn ook voor dergelijke situaties te laten gelden of om dergelijke situaties die buiten het toepassingsgebied van die richtlijn vallen, anderszins te reguleren.
- (36) Het begrip “functionaliteit” moet worden opgevat als een verwijzing naar de manieren waarop digitale inhoud of een digitale dienst kan worden gebruikt. De aan- of afwezigheid van technische beperkingen, zoals bescherming via Digital Rights Management of regiocodering, kan bijvoorbeeld gevolgen hebben voor de mate waarin de digitale inhoud of digitale dienst alle beoogde functies kan vervullen. Het begrip “interoperabiliteit” houdt verband met de vraag of en in hoeverre digitale inhoud of een digitale dienst kan werken met hardware of software die verschilt van de hardware of software waarmee gelijksoortige digitale inhoud of digitale diensten normaliter worden gebruikt. Bij een correcte werking zou de digitale inhoud of de digitale dienst bijvoorbeeld informatie kunnen uitwisselen met dergelijke andere software en hardware en de uitgewisselde informatie kunnen gebruiken. Het begrip “compatibiliteit” wordt gedefinieerd in Richtlijn (EU) 2019/770.
- (37) Artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, van Richtlijn 2011/83/EU verplichten handelaren om, ten aanzien van respectievelijk buiten verkoopruimten en op afstand gesloten overeenkomsten, vooraf van de consument uitdrukkelijke toestemming te verkrijgen om vóór het verstrijken van de herroepingstermijn met de uitvoering te beginnen. Artikel 14, lid 4, onder a), van die richtlijn, voorziet in een contractuele sanctie ingeval de handelaar deze verplichting niet nakomt, namelijk dat de consument niet hoeft te betalen voor de geleverde diensten. De verplichting om de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument te verkrijgen, is derhalve alleen relevant voor diensten, met inbegrip van digitale diensten, die tegen de betaling van een prijs worden verleend. Het is daarom noodzakelijk wijzigingen aan te brengen in artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, om ervoor te zorgen dat de verplichting voor handelaren om de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument te verkrijgen, uitsluitend van toepassing is op dienstenovereenkomsten waarbij de consument een betalingsverplichting heeft.
- (38) Artikel 16, eerste alinea, onder m), van Richtlijn 2011/83/EU voorziet in een uitzondering op het herroepingsrecht voor niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, als de uitvoering vóór het verstrijken van de herroepingstermijn is begonnen met de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument en mits hij heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest. Artikel 14, lid 4, onder b), van die richtlijn voorziet in een contractuele sanctie ingeval de handelaar deze verplichting niet nakomt, namelijk dat de consument niet hoeft te betalen voor de verbruikte digitale inhoud. De bepaling dat de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming en erkenning van de consument moet worden verkregen, is derhalve alleen relevant voor digitale inhoud die tegen de betaling van een prijs wordt verstrekt. Het is dan ook noodzakelijk wijzigingen aan te brengen in artikel 16, eerste alinea, onder m), om ervoor te zorgen dat de verplichting voor handelaren om de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming en erkenning van de consument te verkrijgen, uitsluitend van toepassing is op overeenkomsten waarbij de consument een betalingsverplichting heeft.
- (39) Artikel 7, lid 4, van Richtlijn 2005/29/EG bevat de informatievereisten voor de “uitnodiging tot aankoop” van een product tegen een bepaalde prijs. Die informatievereisten gelden reeds in de reclamefase, terwijl Richtlijn 2011/83/EU dezelfde en andere, meer gedetailleerde, informatievereisten oplegt in de latere, precontractuele fase (dat wil zeggen net voordat de consument een overeenkomst sluit). Bijgevolg is het mogelijk dat handelaren dezelfde informatie moeten verstrekken in de reclamefase (bv. een online advertentie op een mediawebsite) als in de precontractuele fase (bv. op de pagina's van hun online webshops).
- (40) Een van de informatievereisten van artikel 7, lid 4, van Richtlijn 2005/29/EG betreft het informeren van de consument over het beleid van de handelaar inzake klachtenbehandeling. Uit de bevindingen van de geschiktheidscontrole van het consumenten- en marketingrecht blijkt dat die informatie zeer relevant is in de precontractuele fase, die wordt geregeld door Richtlijn 2011/83/EU. Daarom dient de verplichting uit hoofde van Richtlijn 2005/29/EG om die informatie te verstrekken in uitnodigingen tot aankoop in de reclamefase, te worden geschrapt.
- (41) Artikel 6, lid 1, onder h), van Richtlijn 2011/83/EU verplicht handelaren consumenten precontractuele informatie te verstrekken over het herroepingsrecht, waaronder het in bijlage I, deel B, bij die richtlijn opgenomen modelformulier voor herroeping. Artikel 8, lid 4, van die richtlijn voorziet in eenvoudiger vereisten inzake precontractuele informatie wanneer de overeenkomst wordt gesloten via een middel voor communicatie op afstand dat beperkte ruimte of tijd biedt voor het tonen van de informatie, zoals telefoon, spraakgestuurde winkelassistenten of sms. De verplicht te verstrekken precontractuele informatie bij of via die specifieke middelen voor communicatie op afstand omvat onder meer informatie over het herroepingsrecht als bedoeld in artikel 6, lid 1, onder h). Derhalve moet ook het in bijlage I, deel B, opgenomen modelformulier voor herroeping worden verstrekt. Dat is echter onmogelijk

wanneer de overeenkomst wordt gesloten via middelen als de telefoon of een spraakgestuurde winklassistent en het is mogelijk niet technisch haalbaar om dat op een gebruiksvriendelijke manier te doen op andere middelen voor communicatie op afstand die onder artikel 8, lid 4, vallen. Het is daarom passend om het verstrekken van het modelformulier voor herroeping uit te sluiten van de informatie die handelaren in elk geval moeten verstrekken bij of via de middelen voor communicatie op afstand die worden gebruikt voor het sluiten van de overeenkomst in het kader van artikel 8, lid 4.

- (42) Artikel 16, eerste alinea, onder a), van Richtlijn 2011/83/EU voorziet in een uitzondering op het herroepingsrecht met betrekking tot dienstenovereenkomsten die volledig zijn uitgevoerd, als de uitvoering is begonnen met de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument en mits hij heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de handelaar de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd. Artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, van die richtlijn, die betrekking hebben op de verplichtingen van de handelaar in situaties waarin de uitvoering van de overeenkomst is begonnen vóór het verstrijken van de herroepingstermijn, vereisen daarentegen alleen dat de handelaar voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument verkrijgt, maar niet dat de consument erkent dat hij het herroepingsrecht verliest zodra de uitvoering is voltooid. Om te zorgen voor consistentie tussen die bepalingen is het noodzakelijk om een verplichting voor de handelaar toe te voegen aan artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, om ook erkenning van de consument te verkrijgen dat het herroepingsrecht verloren gaat wanneer de uitvoering wordt voltooid, indien de overeenkomst de consument een betalingsverplichting oplegt. Daarnaast moet de formulering van artikel 16, eerste alinea, onder a), worden aangepast om rekening te houden met de wijzigingen van artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, op grond waarvan de verplichting voor handelaren om de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming en erkenning van de consument te verkrijgen, uitsluitend van toepassing is op dienstenovereenkomsten op grond waarvan de consument een betalingsverplichting heeft. De lidstaten moeten echter de mogelijkheid krijgen de verplichting om erkenning van de consument te verkrijgen dat het herroepingsrecht komt te vervallen wanneer de uitvoering van de dienstenovereenkomst is voltooid, niet toe te passen indien de consument specifiek heeft verzocht om een bezoek van de handelaar voor de uitvoering van herstellingen. Artikel 16, eerste alinea, onder c), van die richtlijn voorziet in een uitzondering op het herroepingsrecht ten aanzien van overeenkomsten betreffende de levering van goederen die zijn vervaardigd volgens specificaties van de consument of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn. Die uitzondering heeft bijvoorbeeld betrekking op de vervaardiging en installatie van op maat gemaakte meubels bij de consument thuis indien dit wordt uitgevoerd op grond van een enkele verkoopovereenkomst.
- (43) De uitzondering op het herroepingsrecht waarin wordt voorzien in artikel 16, eerste alinea, onder b), van Richtlijn 2011/83/EU, moet ook worden geacht van toepassing te zijn op overeenkomsten voor individuele leveringen van niet-netwerkenenergie, omdat de prijs hiervan gebonden is aan schommelingen in de grondstoffen- en energiemarkten waarop de handelaar geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen.
- (44) Artikel 14, lid 4, van Richtlijn 2011/83/EU bepaalt de voorwaarden waaronder de consument, in het geval van de uitoefening van het herroepingsrecht, niet de kosten draagt voor de uitvoering van diensten, de levering van openbare nutsvoorzieningen en de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd. Wanneer een van deze voorwaarden is vervuld, hoeft de consument niet de prijs te betalen van de vóór de uitoefening van het herroepingsrecht verleende dienst of geleverde openbare nutsvoorziening of digitale inhoud. Wat digitale inhoud betreft, is één van die niet-cumulatieve voorwaarden, namelijk uit hoofde van artikel 14, lid 4, letter b), onder iii), het niet verstrekken van een bevestiging van de overeenkomst, met inbegrip van de bevestiging van de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument om de uitvoering van de overeenkomst te beginnen vóór het verstrijken van de herroepingstermijn, en de erkenning dat hij het herroepingsrecht als gevolg daarvan verliest. Die voorwaarde is echter niet opgenomen in de voorwaarden voor het verlies van het herroepingsrecht in artikel 16, eerste alinea, onder m), van die richtlijn, waardoor onzekerheid ontstaat met betrekking tot de mogelijkheid voor consumenten om een beroep te doen op artikel 14, lid 4, letter b), onder iii), indien wordt voldaan aan de andere twee in artikel 14, lid 4, onder b), genoemde voorwaarden en als gevolg hiervan komt het herroepingsrecht op grond van artikel 16, eerste alinea, onder m), te vervallen. De voorwaarde in artikel 14, lid 4, letter b), onder iii), moet daarom worden toegevoegd aan artikel 16, eerste alinea, onder m), om de consument in staat te stellen het herroepingsrecht uit te oefenen wanneer niet aan die voorwaarde is voldaan en dientengevolge de rechten te claimen waarin artikel 14, lid 4, voorziet.
- (45) Handelaren kunnen de prijs van hun aanbiedingen personaliseren voor specifieke consumenten of specifieke categorieën consumenten aan de hand van geautomatiseerde besluitvorming en profilering van consumentengedrag, waarmee zij de koopkracht van de consument kunnen inschatten. Consumenten moeten duidelijk worden geïnformeerd wanneer de prijs die zij te zien krijgen, is gepersonaliseerd aan de hand van geautomatiseerde besluitvorming, zodat zij in hun aankoopbesluit rekening kunnen houden met de potentiële risico's. Derhalve dient aan Richtlijn 2011/83/EU een specifieke informatievereiste te worden toegevoegd op grond waarvan de consument in kennis moet worden gesteld wanneer de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming. Deze informatievereiste mag niet gelden voor technieken als "dynamische" en "realtime" prijsbepaling, waarbij de



prijs zeer flexibel en snel wordt veranderd naar aanleiding van de vraag op de markt, wanneer bij die technieken geen sprake is van personalisering op basis van geautomatiseerde besluitvorming. Deze informatievereiste doet niet af aan Verordening (EU) 2016/679, die onder meer voorziet in het recht personen om niet te worden onderworpen aan geautomatiseerde individuele besluitvorming, met inbegrip van profilering.

- (46) Gezien de technologische ontwikkelingen is het noodzakelijk om de verwijzing naar de fax in de lijst van communicatiemiddelen in artikel 6, lid 1, onder c), van Richtlijn 2011/83/EU te schrappen, aangezien de fax nog slechts zelden wordt gebruikt en grotendeels verouderd is.
- (47) Consumenten gaan steeds meer af op beoordelingen en aanbevelingen van andere consumenten wanneer zij aankoopbeslissingen nemen. Daarom moeten handelaren, wanneer zij toegang bieden tot consumentenbeoordelingen van producten, consumenten meedelen of processen of procedures toegepast worden om te garanderen dat de gepubliceerde beoordelingen afkomstig zijn van consumenten die de producten daadwerkelijk hebben gebruikt of aangekocht. Als dergelijke processen en procedures worden toegepast, moeten handelaren duidelijke informatie verstrekken over de manier waarop de controles worden uitgevoerd en de manier waarop de beoordelingen worden verwerkt, bijvoorbeeld of alle beoordelingen, positief en negatief, worden gepubliceerd, of er voor die beoordelingen is betaald en of zij worden beïnvloed door een contractuele verhouding met een handelaar. Bovendien moet het daarom als een oneerlijke handelspraktijk worden beschouwd om consumenten te misleiden met verklaringen dat beoordelingen van een product zijn ingediend door consumenten die het product daadwerkelijk hebben gebruikt of aangeschaft, wanneer er geen redelijke en evenredige stappen zijn genomen om te garanderen dat deze beoordelingen daadwerkelijk afkomstig zijn van dergelijke consumenten. Het kan bij dergelijke stappen gaan om technische middelen om de betrouwbaarheid te verifiëren van de persoon die een beoordeling plaatst, bijvoorbeeld door te verzoeken om informatie om na te gaan of de consument het product daadwerkelijk heeft gebruikt of aangekocht.
- (48) De bepalingen van deze richtlijn met betrekking tot consumentenbeoordelingen en -aanbevelingen doen geen afbreuk aan de gangbare, legitieme reclamepraktijk waarbij overdreven uitspraken worden gedaan of uitspraken die niet letterlijk dienen te worden genomen.
- (49) Het moet handelaren ook worden verboden valse consumentenbeoordelingen en -aanbevelingen te plaatsen, zoals “likes” op sociale media, of andere partijen de opdracht te geven dit te doen, teneinde hun producten te promoten, evenals om beoordelingen en aanbevelingen van consumenten te manipuleren, bijvoorbeeld door alleen positieve beoordelingen te publiceren en de negatieve te verwijderen. Een dergelijke praktijk kan zich ook voordoen door middel van de extrapolatie van aanbevelingen, indien de positieve interactie van een gebruiker met bepaalde online inhoud wordt gekoppeld aan of verplaatst naar andere, maar aanverwante inhoud, waardoor de indruk wordt gewekt dat de gebruiker ook positief tegenover de aanverwante inhoud staat.
- (50) Het moet handelaren worden verboden tickets voor culturele en sportevenementen die zij hebben verkregen door gebruik te maken van software als “bots”, die hen in staat stelt meer tickets te kopen dan de technische limieten die worden opgelegd door de primaire ticketverkoper of om andere technische maatregelen te omzeilen die door de primaire verkoper zijn getroffen om te garanderen dat de tickets voor iedereen toegankelijk zijn, aan consumenten door te verkopen. Dit verbod doet geen afbreuk aan andere nationale maatregelen die de lidstaten kunnen treffen om de legitieme belangen van consumenten te beschermen en om hun culturele beleid en een brede toegang voor alle personen tot culturele en sportevenementen te waarborgen, bijvoorbeeld door de wederverkoopprijs van tickets te reguleren.
- (51) Artikel 16 van het Handvest waarborgt de vrijheid van ondernemerschap overeenkomstig het recht van de Unie en de nationale wetgevingen en praktijken. De marketing van goederen in verschillende lidstaten, als zijnde identiek, terwijl de samenstelling of kenmerken van deze producten in werkelijkheid aanzienlijk verschillen, kan consumenten misleiden en hen aanzetten om een transactiebesluit te nemen dat zij anders niet hadden genomen.
- (52) Een dergelijke praktijk kan daarom worden beschouwd als strijdig met Richtlijn 2005/29/EG op basis van een beoordeling van de relevante elementen per geval. Om de toepassing van het bestaande Unierecht door de consumenten- en voedingsautoriteiten van de lidstaten te vergemakkelijken, werden in de mededeling van de Commissie van 29 september 2017 “betreffende de toepassing van de Uniewetgeving inzake levensmiddelen- en consumentenbescherming op kwesties in verband met tweevoudige kwaliteit van levensmiddelen — Het specifieke geval van levensmiddelen” richtsnoeren vastgesteld voor de toepassing van de huidige Unieregels op situaties van tweevoudige kwaliteit van levensmiddelen. In dit verband presenteerde het Gemeenschappelijk Centrum voor Onderzoek van de Commissie op 25 april 2018 een “kader voor het selecteren en testen van levensmiddelen om de kwaliteitsgerelateerde kenmerken te beoordelen: het op Unieniveau geharmoniseerde testmethodologie”.
- (53) De ervaring met de handhaving heeft echter geleerd dat het, bij gebreke van een uitdrukkelijke bepaling, voor consumenten, handelaren en nationale bevoegde autoriteiten onduidelijk kan zijn welke handelspraktijken in strijd zouden kunnen zijn met Richtlijn 2005/29/EG. Daarom moet die richtlijn worden gewijzigd om zowel de handelaren als de handhavingsautoriteiten rechtszekerheid te bieden, door de marketing van een goed als zijnde

identiek aan een goed dat in andere lidstaten wordt gemarket, terwijl de samenstelling of kenmerken van dat goed aanzienlijk verschillen, uitdrukkelijk aan te pakken. De bevoegde autoriteiten moeten dergelijke praktijken per geval beoordelen en aanpakken overeenkomstig Richtlijn 2005/29/EG, zoals gewijzigd bij deze richtlijn. Bij haar beoordeling moet de bevoegde autoriteit rekening houden met het feit of een dergelijke differentiatie gemakkelijk herkenbaar is voor de consument, met het recht van een handelaar om goederen van hetzelfde merk voor verschillende geografische markten aan te passen op grond van legitieme en objectieve factoren, zoals het nationale recht, de beschikbaarheid of seizoensgebondenheid van grondstoffen of vrijwillige strategieën voor een betere toegang tot gezonde en voedzame levensmiddelen alsook met het recht van handelaren om goederen van hetzelfde merk aan te bieden in verpakkingen van verschillend gewicht of volume in verschillende geografische markten. De bevoegde autoriteiten moeten beoordelen of dergelijke differentiatie voor consumenten gemakkelijk herkenbaar is en doet dit door de beschikbaarheid en geschiktheid van informatie te analyseren. Het is belangrijk dat consumenten op de hoogte worden gebracht van de differentiatie van goederen op grond van legitieme en objectieve factoren. Het moet handelaren vrijstaan dergelijke informatie te verstrekken op verschillende manieren die consumenten in staat stellen de noodzakelijke informatie te raadplegen. Handelaren moeten in het algemeen de voorkeur geven aan alternatieven voor de informatieverstrekking op het etiket van de goederen. De desbetreffende sectorale voorschriften en voorschriften inzake het vrije verkeer van goederen van de Unie moeten worden geëerbiedigd.

- (54) Hoewel verkoop buiten verkooppunten een legitiem en beproefd verkoopkanaal is, net zoals verkoop in verkooppunten en verkoop op afstand, kunnen bepaalde bijzonder agressieve of misleidende marketing- of verkooppraktijken in het kader van bezoeken bij een consument thuis of van excursies, als bedoeld in artikel 2, punt 8, van Richtlijn 2011/83/EU, consumenten onder druk zetten om goederen of diensten te kopen die zij anders niet zouden kopen of te kopen tegen buitensporige prijzen, vaak tegen onmiddellijke betaling. Dergelijke praktijken zijn vaak gericht op ouderen of andere kwetsbare consumenten. Sommige lidstaten vinden deze praktijken onwenselijk en achten het noodzakelijk om bepaalde vormen en aspecten van buiten verkooppunten gesloten verkopen in de zin van Richtlijn 2011/83/EU, zoals agressieve en misleidende marketing of verkoop van een product in het kader van ongevraagde huisbezoeken aan consumenten of van excursies, te beperken. Indien dergelijke beperkingen worden vastgesteld op andere gronden dan consumentenbescherming, zoals het openbaar belang of de eerbiediging van het privéleven van de consument, dat wordt beschermd door artikel 7 van het Handvest, vallen zij buiten het toepassingsgebied van Richtlijn 2005/29/EG.
- (55) In overeenstemming met het subsidiariteitsbeginsel en teneinde de handhaving te vergemakkelijken, moet worden verduidelijkt dat Richtlijn 2005/29/EG geen afbreuk doet aan de vrijheid van de lidstaten om nationale bepalingen vast te stellen om de legitieme belangen van consumenten verder te beschermen tegen oneerlijke handelspraktijken in het kader van ongevraagde huisbezoeken door een handelaar om producten aan te bieden of te verkopen of van excursies die worden georganiseerd door een handelaar met als doel of gevolg producten te promoten bij of te verkopen aan consumenten, indien dergelijke bepalingen gerechtvaardigd zijn op grond van de consumentenbescherming. Dergelijke bepalingen moeten altijd evenredig en niet-discriminerend zijn en mogen die verkoopkanalen niet als zodanig verbieden. In nationale, door de lidstaten vastgestelde bepalingen kan bijvoorbeeld worden vastgesteld op welke tijdstippen huisbezoeken aan consumenten zonder hun expliciet verzoek niet zijn toegestaan, kunnen dergelijke bezoeken worden verboden indien de consument zichtbaar heeft aangegeven hiermee niet akkoord te gaan, of kan de procedure voor betalingen worden voorgeschreven. Voorts kunnen in dergelijke bepalingen verdergaande beschermingsregels worden opgenomen op de door Richtlijn 2011/83/EU geharmoniseerde gebieden. Richtlijn 2011/83/EU moet derhalve worden gewijzigd om de lidstaten in staat te stellen nationale maatregelen te treffen om te voorzien in een langere herroepingstermijn en om af te wijken van specifieke uitzonderingen op het herroepingsrecht. De lidstaten moeten aan de Commissie kennisgeven van de in dit verband vastgestelde nationale bepalingen, zodat de Commissie deze informatie beschikbaar kan stellen aan alle belanghebbenden en de evenredigheid en wettigheid van deze maatregelen kan nagaan.
- (56) Wat de agressieve en misleidende praktijken betreft in het kader van evenementen die worden georganiseerd op andere locaties dan de verkooppunten van de handelaar, doet Richtlijn 2005/29/EG geen afbreuk aan eventuele voorwaarden inzake vestiging en vergunning die lidstaten aan handelaren kunnen opleggen. Voorts laat die richtlijn het nationale overeenkomstenrecht en, in het bijzonder, de regels betreffende de geldigheid, de totstandkoming en de rechtsgevolgen van overeenkomsten onverlet. Agressieve en misleidende praktijken in het kader van evenementen die worden georganiseerd op andere locaties dan de verkooppunten van de handelaar, kunnen op basis van een individuele beoordeling van het specifieke geval overeenkomstig artikelen 5 tot en met 9 van die richtlijn worden verboden. Voorts bevat bijlage I bij die richtlijn een algemeen verbod op praktijken waarbij de handelaar de indruk wekt dat hij niet optreedt ten behoeve van zijn beroep en op praktijken die de indruk geven dat de consument het pand niet mag verlaten alvorens er een overeenkomst is gesloten. De Commissie moet beoordelen of de huidige regels voorzien in een toereikend niveau van consumentenbescherming en in toereikende instrumenten voor lidstaten om dergelijke praktijken op doeltreffende wijze aan te pakken.

- (57) Deze richtlijn mag geen afbreuk doen aan overeenkomstrechtelijke aspecten die niet door deze richtlijn worden geregeld. Deze richtlijn doet derhalve geen afbreuk aan het nationale overeenkomstenrecht inzake bijvoorbeeld het sluiten of de geldigheid van een overeenkomst, zoals in het geval van het ontbreken van overeenstemming of onbevoegde commerciële activiteit.
- (58) Om te garanderen dat burgers toegang hebben tot actuele informatie over hun consumentenrechten en over buitengerechtelijke geschillenbeslechting, moet het online toegangspunt dat de Commissie ontwikkelt — voor zover mogelijk — gebruiksvriendelijk zijn, geschikt zijn voor mobiel gebruik, goed toegankelijk en voor iedereen bruikbaar zijn, ook voor personen met een handicap (“ontwerpen voor iedereen”).
- (59) Overeenkomstig de gezamenlijke politieke verklaring van 28 september 2011 van de lidstaten en de Commissie over toelichtende stukken <sup>(17)</sup> hebben de lidstaten zich ertoe verbonden om, in gerechtvaardigde gevallen, de kennisgeving van hun omzettingsmaatregelen vergezeld te doen gaan van één of meer stukken waarin het verband tussen de onderdelen van een richtlijn en de overeenkomstige delen van de nationale omzettingsinstrumenten wordt toegelicht. Met betrekking tot deze richtlijn acht de wetgever de toezending van die stukken gerechtvaardigd.
- (60) Daar de doelstellingen van deze richtlijn, namelijk betere handhaving en modernisering van het consumentenbeschermingsrecht, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt, maar doordat het probleem zich in de hele Unie voordoet, beter door de Unie kunnen worden verwezenlijkt, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze richtlijn niet verder dan nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken,

HEBBER DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

#### Artikel 1

### Wijzigingen van Richtlijn 93/13/EEG

In Richtlijn 93/13/EEG wordt het volgende artikel ingevoegd:

#### “Artikel 8 ter

1. De lidstaten stellen de voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van nationale bepalingen die zijn vastgesteld op grond van deze richtlijn en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden uitgevoerd. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
2. De lidstaten kunnen dergelijke sancties beperken tot situaties waarin de contractuele bedingen in het nationale recht uitdrukkelijk in alle omstandigheden worden aangemerkt als oneerlijk of indien een handelaar contractuele bedingen blijft toepassen die als oneerlijk zijn aangemerkt in een overeenkomstig artikel 7, lid 2, genomen definitieve beslissing.
3. De lidstaten zorgen ervoor dat voor het opleggen van sancties waar passend rekening wordt gehouden met de volgende niet-limitatieve en indicatieve criteria:
  - a) de aard, de ernst, de omvang en de duur van de inbreuk;
  - b) door de verkoper of leverancier genomen maatregelen om de door de consumenten geleden schade te beperken of te verhelpen;
  - c) eerdere inbreuken van de verkoper of leverancier;
  - d) de door de verkoper of leverancier als gevolg van de inbreuk behaalde financiële voordelen of vermeden verliezen, als daarover relevante informatie beschikbaar is;
  - e) sancties die in grensoverschrijdende zaken in andere lidstaten aan de verkoper of leverancier zijn opgelegd voor dezelfde inbreuk, wanneer informatie over dergelijke sancties beschikbaar is via het bij Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad (\*) opgericht mechanisme;
  - f) andere verzwarende of verzachtende factoren die van toepassing zijn op de omstandigheden van de zaak.

<sup>(17)</sup> PB C 369 van 17.12.2011, blz. 14.

4. Onverminderd lid 2 van dit artikel, zorgen de lidstaten ervoor dat, wanneer er overeenkomstig artikel 21 van Verordening (EU) 2017/2394 sancties moeten worden opgelegd, deze de mogelijkheid omvatten om geldboeten op te leggen door middel van administratieve procedures en/of om juridische procedures te starten voor het opleggen van geldboeten, waarbij het maximumbedrag van zulke geldboeten ten minste 4 % van de jaaromzet van de verkoper of leverancier in de betrokken lidstaat of lidstaten bedraagt.
5. In situaties waarin overeenkomstig lid 4 een geldboete moet worden opgelegd, maar er geen informatie beschikbaar is over de jaaromzet van de verkoper of leverancier, introduceert de lidstaat de mogelijkheid om geldboeten op te leggen waarvan het maximumbedrag ten minste 2 miljoen EUR bedraagt.
6. De lidstaten stellen de Commissie uiterlijk op 28 november 2021 in kennis van de in lid 1 bedoelde voorschriften en maatregelen en delen haar eventuele latere wijzigingen onverwijld mede.

(\*) Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1).".

## Artikel 2

### Wijzigingen van Richtlijn 98/6/EG

Richtlijn 98/6/EG wordt als volgt gewijzigd:

- 1) het volgende artikel wordt ingevoegd:

#### “Artikel 6 bis

1. Bij aankondigingen van prijsverminderingen wordt de vorige prijs aangegeven die door de handelaar is toegepast gedurende een bepaalde periode voorafgaand aan de toepassing van de prijsvermindering.
2. Onder de vorige prijs wordt verstaan de laagste prijs die door de handelaar is toegepast tijdens een periode die niet korter is dan 30 dagen voor de toepassing van de prijsvermindering.
3. De lidstaten kunnen andere regels vaststellen voor goederen die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben.
4. Indien het product minder dan 30 dagen op de markt is, mogen de lidstaten ook een kortere periode vaststellen dan de in lid 2 bepaalde periode.
5. De lidstaten mogen bepalen dat, wanneer de prijsvermindering progressief wordt verhoogd, de vorige prijs de prijs is zonder prijsvermindering, voorafgaand aan de toepassing van de eerste prijsvermindering.”;

- 2) artikel 8 wordt vervangen door:

#### “Artikel 8

1. De lidstaten stellen de voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van nationale bepalingen die zijn vastgesteld op grond van deze richtlijn en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden uitgevoerd. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
2. De lidstaten zorgen ervoor dat voor het opleggen van sancties waar passend rekening wordt gehouden met de volgende niet-limitatieve en indicatieve criteria:
  - a) de aard, de ernst, de omvang en de duur van de inbreuk;
  - b) door de handelaar genomen maatregelen om de door de consumenten geleden schade te beperken of te verhelpen;
  - c) eerdere inbreuken van de handelaar;
  - d) de door de handelaar als gevolg van de inbreuk behaalde financiële voordelen of vermeden verliezen, als daarover relevante informatie beschikbaar is;
  - e) sancties die in grensoverschrijdende zaken in andere lidstaten aan de handelaar zijn opgelegd voor dezelfde inbreuk, wanneer informatie over dergelijke sancties beschikbaar is via het bij Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad (\*) opgericht mechanisme;
  - f) andere verzwarende of verzachtende factoren die van toepassing zijn op de omstandigheden van de zaak.

3. De lidstaten stellen de Commissie uiterlijk op 28 november 2021 in kennis van de in lid 1 bedoelde voorschriften en maatregelen en delen haar eventuele latere wijzigingen onverwijld mede.

(\*) Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1)."

### Artikel 3

#### Wijzigingen van Richtlijn 2005/29/EG

Richtlijn 2005/29/EG wordt als volgt gewijzigd:

1) artikel 2 wordt als volgt gewijzigd:

a) letter c) wordt vervangen door:

“c) “product”: een goed of een dienst, met inbegrip van onroerende goederen, digitale diensten en digitale inhoud, evenals rechten en verplichtingen;”;

b) de volgende letters worden toegevoegd:

“m) “rangschikking”: het relatieve belang dat wordt gegeven aan producten zoals gepresenteerd, georganiseerd of meegedeeld door de handelaar, ongeacht de voor die presentatie, organisatie of mededeling gebruikte technologische middelen;

n) “onlinemarktplaats”: een dienst die gebruikmaakt van software, waaronder een website, een deel van een website of een door of namens een handelaar beheerde applicatie, en die consumenten in staat stelt op afstand overeenkomsten te sluiten met andere handelaren of consumenten.”;

2) in artikel 3 worden de leden 5 en 6 vervangen door:

“5. Deze richtlijn belet de lidstaten niet om bepalingen vast te stellen ter bescherming van de legitieme belangen van de consumenten met betrekking tot agressieve of misleidende marketing- of verkooppraktijken in het kader van ongevraagde bezoeken door een handelaar bij de consument thuis of van excursies die worden georganiseerd door een handelaar met als doel of gevolg producten te promoten bij of te verkopen aan consumenten. Dergelijke bepalingen moeten evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd op grond van consumentenbescherming zijn.

6. De lidstaten stellen de Commissie onverwijld in kennis van de op grond van lid 5 vastgestelde nationale bepalingen, alsook van eventuele latere wijzigingen. De Commissie stelt deze informatie op gemakkelijk toegankelijke wijze ter beschikking van consumenten en handelaren op een speciaal daarvoor gecreëerde website.”;

3) aan artikel 6, lid 2, wordt de volgende letter toegevoegd:

“c) marketing van een goed in één lidstaat als zijnde identiek aan een goed dat in andere lidstaten wordt gemarket, terwijl de samenstelling of kenmerken van dat goed aanzienlijk verschillen, tenzij dit gerechtvaardigd is op grond van legitieme en objectieve factoren.”;

4) artikel 7 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 4 wordt als volgt gewijzigd:

i) letter d) wordt vervangen door:

“d) de wijze van betaling, levering en uitvoering, indien deze afwijken van de vereisten van professionele toewijding;”;

ii) het volgende punt wordt toegevoegd:

“f) voor op onlinemarktplaatsen aangeboden producten, of de derde die de producten aanbiedt al dan niet een handelaar is, op basis van de verklaring van deze derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats.”;

b) het volgende lid wordt ingevoegd:

“4 bis. Wanneer consumenten de mogelijkheid wordt geboden om te zoeken naar producten die worden aangeboden door verschillende handelaren of door consumenten op basis van een zoekopdracht in de vorm van een trefwoord, zin of andere invoer, wordt, ongeacht of de transacties uiteindelijk worden afgesloten, het beschikbaar stellen van algemene informatie in een specifiek deel van de online interface dat rechtstreeks en eenvoudig toegankelijk is vanaf de pagina waar de zoekresultaten worden gepresenteerd, over de belangrijkste

parameters ter bepaling van de rangschikking van producten die aan de consument wordt gepresenteerd als resultaat van de zoekopdracht en het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere parameters, als essentieel beschouwd. Dit lid geldt niet voor aanbieders van online zoekmachines als bedoeld in artikel 2, punt 6, van Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad (\*).

(\*) Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad van 20 juni 2019 ter bevordering van billijkheid en transparantie voor zakelijke gebruikers van onlinetussenhandelsdiensten (PB L 186 van 11.7.2019, blz. 57).”;

c) het volgende lid wordt toegevoegd:

“6. Indien een handelaar toegang biedt tot consumentenbeoordelingen van producten, wordt informatie over of en hoe de handelaar garandeert dat de gepubliceerde beoordelingen afkomstig zijn van consumenten die het product daadwerkelijk hebben gebruikt of aangekocht, als essentieel beschouwd.”;

5) het volgende artikel wordt ingevoegd:

“Artikel 11 bis

### Verhaal

1. consumenten die door oneerlijke handelspraktijken schade hebben geleden, krijgen toegang tot evenredige en doeltreffende remedies, waaronder vergoeding voor de door hen geleden schade en, indien relevant, een prijsvermindering of de beëindiging van de overeenkomst. De lidstaten mogen de toepassingsvoorwaarden en de rechtsgevolgen van deze remedies bepalen. De lidstaten kunnen in voorkomend geval rekening houden met de ernst en aard van de oneerlijke handelspraktijk, de door de consument geleden schade en andere relevante omstandigheden.

2. Deze remedies doen geen afbreuk aan de toepassing van andere remedies die consumenten op grond van het Unierecht of nationale recht ter beschikking staan.”;

6) Artikel 13 wordt vervangen door:

“Artikel 13

### Sancties

1. De lidstaten stellen de voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van nationale bepalingen die zijn vastgesteld op grond van deze richtlijn en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden uitgevoerd. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat voor het opleggen van sancties waar passend rekening wordt gehouden met de volgende niet-limitatieve en indicatieve criteria:

a) de aard, de ernst, de omvang en de duur van de inbreuk;

b) door de handelaar genomen maatregelen om de door de consumenten geleden schade te beperken of te verhelpen;

c) eerdere inbreuken van de handelaar;

d) de door de handelaar als gevolg van de inbreuk behaalde financiële voordelen of vermeden verliezen, als daarover relevante informatie beschikbaar is;

e) sancties die in grensoverschrijdende zaken in andere lidstaten aan de handelaar zijn opgelegd voor dezelfde inbreuk, wanneer informatie over dergelijke sancties beschikbaar is via het bij Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad (\*) opgericht mechanisme;

f) andere verzwarende of verzachtende factoren die van toepassing zijn op de omstandigheden van de zaak.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat, wanneer er overeenkomstig artikel 21 van Verordening (EU) 2017/2394 sancties moeten worden opgelegd, deze de mogelijkheid omvatten om geldboeten op te leggen door middel van administratieve procedures en/of om juridische procedures te starten voor het opleggen van geldboeten, waarbij het maximumbedrag van zulke geldboeten ten minste 4 % van de jaaromzet van de handelaar in de betrokken lidstaat of lidstaten bedraagt. Zonder afbreuk te doen aan die verordening, kunnen lidstaten om met de nationale grondwet verband houdende redenen de oplegging van geldboeten beperken tot:

a) inbreuken op de artikelen 6, 7, 8, 9 van en bijlage I bij deze richtlijn, en

b) de aanhoudende toepassing door de handelaar van een handelspraktijk die door de bevoegde nationale autoriteit of rechtbank als oneerlijk is aangemerkt, indien die handelspraktijk geen onder a) bedoelde inbreuk vormt.

4. In situaties waarin overeenkomstig lid 3 een geldboete moet worden opgelegd, maar er geen informatie beschikbaar is over de jaaromzet van de handelaar, introduceert de lidstaat de mogelijkheid om geldboeten op te leggen waarvan het maximumbedrag ten minste 2 miljoen EUR bedraagt.

5. De lidstaten stellen de Commissie uiterlijk op 28 november 2021 in kennis van de in lid 1 bedoelde voorschriften en maatregelen en delen haar eventuele latere wijzigingen onverwijld mede.

(\*) Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1).”;

7) bijlage I wordt als volgt gewijzigd:

a) het volgende punt wordt ingevoegd:

“11 bis. Het verschaffen van zoekresultaten in reactie op een online zoekopdracht van een consument zonder duidelijk te onthullen dat het een betaalde reclame betreft of er een betaling is gedaan die specifiek was bedoeld om een hogere rangschikking voor producten te verkrijgen.”;

b) de volgende punten worden ingevoegd:

“23 bis. Het doorverkopen van tickets aan consumenten indien de handelaar deze heeft verkregen door gebruik te maken van elektronische middelen om welke ingestelde limieten dan ook met betrekking tot het aantal tickets dat een persoon mag kopen of andere regels die van toepassing zijn op de aankoop van tickets, te omzeilen;

23 ter. Beweren dat beoordelingen van producten zijn ingediend door consumenten die het product daadwerkelijk hebben gebruikt of aangekocht, zonder redelijke en proportionele stappen te nemen om na te gaan of deze beoordelingen afkomstig zijn van dergelijke consumenten;

23°quarter. Het plaatsen of een andere rechts- of natuurlijke persoon de opdracht geven tot het plaatsen van valse beoordelingen of aanbevelingen van consumenten of het op misleidende wijze voorstellen van consumentenbeoordelingen of aanbevelingen op sociale media, teneinde producten te promoten.”.

#### Artikel 4

#### Wijzigingen van Richtlijn 2011/83/EU

Richtlijn 2011/83/EU wordt als volgt gewijzigd:

1) in artikel 2 wordt de eerste alinea als volgt gewijzigd:

a) punt 3 wordt vervangen door:

“3. “goederen”: goederen zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 5, van Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad (\*);

(\*) Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van Richtlijn 1999/44/EG (PB L 136 van 22.5.2019, blz. 28).”;

b) het volgende punt wordt ingevoegd:

“4 bis. “persoonsgegevens”: persoonsgegevens zoals gedefinieerd in artikel 4, punt 1, van Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad (\*);

(\*) Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1).”;

c) de punten 5 en 6 worden vervangen door:

- “5. “verkoopovereenkomst”: iedere overeenkomst waarbij de handelaar de eigendom van goederen aan de consument overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft;
- 6) “dienstenovereenkomst”: iedere andere overeenkomst dan een verkoopovereenkomst, waarbij de handelaar de consument een dienst, met inbegrip van een digitale dienst, levert of zich ertoe verbindt deze te leveren;”;

d) punt 11 wordt vervangen door:

“11. “digitale inhoud”: digitale inhoud zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 1, van Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad (\*)

(\*) Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten (PB L 136 van 22.5.2019, blz. 1).”;

e) de volgende punten worden toegevoegd:

- “ 16. “digitale dienst”: een digitale dienst zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 2, van Richtlijn (EU) 2019/770;
17. “onlinemarktplaats”: een dienst die gebruikmaakt van software, waaronder een website, een deel van een website of een door of namens de handelaar beheerde applicatie, en consumenten in staat stelt op afstand overeenkomsten te sluiten met andere handelaren of consumenten;
18. “aanbieder van een onlinemarktplaats”: een handelaar die consumenten een onlinemarktplaats aanbiedt;
19. “compatibiliteit”: compatibiliteit zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 10, van Richtlijn (EU) 2019/770;
20. “functionaliteit”: functionaliteit zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 11, van Richtlijn (EU) 2019/770;
21. “interoperabiliteit”: interoperabiliteit zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 12, van Richtlijn (EU) 2019/770.”;

2) artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 1 wordt vervangen door:

“1. Deze richtlijn is van toepassing, onder de voorwaarden en in die mate als aangegeven in de bepalingen ervan, op alle tussen een handelaar en een consument gesloten overeenkomsten waarbij de consument de prijs ervan betaalt of zich ertoe verbindt deze te betalen. Zij is van toepassing op overeenkomsten voor de levering van water, gas, elektriciteit of stadsverwarming, waaronder door openbare leveranciers, voor zover deze producten op een contractuele basis worden geleverd.”;

b) het volgende lid wordt ingevoegd:

“1 bis. Deze richtlijn is ook van toepassing wanneer de handelaar digitale inhoud die niet wordt geleverd op een materiële drager of een digitale dienst levert of zich ertoe verbindt deze te leveren aan de consument en de consument persoonsgegevens aan de handelaar verstrekt of zich ertoe verbindt deze te verstrekken, behalve wanneer de door de consument verstrekte persoonsgegevens uitsluitend worden verwerkt door de handelaar voor het leveren van de digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd of de digitale dienst overeenkomstig deze richtlijn of om de handelaar in staat te stellen te voldoen aan de op hem van toepassing zijnde wettelijke vereisten, en de handelaar die gegevens voor geen enkel ander doel verwerkt.”;

c) lid 3 wordt als volgt gewijzigd:

i) punt k) wordt vervangen door:

“k) voor passagiersvervoerdiensten, met uitzondering van artikel 8, lid 2, en de artikelen 19, 21 en 22.”;



- ii) het volgende punt wordt toegevoegd:
- “n) voor goederen die executoriaal of anderszins gerechtelijk worden verkocht.”;
- 3) artikel 5, lid 1, wordt als volgt gewijzigd:
- a) punt e) wordt vervangen door:
- “e) naast een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen, de digitale inhoud en de digitale diensten, het bestaan en de voorwaarden van diensten na verkoop en commerciële garanties, voor zover van toepassing;
- b) de punten g) en h) worden vervangen door:
- “g) voor zover van toepassing, de functionaliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
- h) voor zover van toepassing, de relevante compatibiliteit en interoperabiliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten waarvan de handelaar op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden geacht op de hoogte te zijn.”;
- 4) artikel 6 wordt als volgt gewijzigd:
- a) lid 1 wordt als volgt gewijzigd:
- i) punt c) wordt vervangen door:
- “c) het geografisch adres waar de handelaar gevestigd is en het telefoonnummer en e-mailadres van de handelaar; daarnaast bevat de informatie, als de handelaar andere vormen van online communicatie verstrekt waarmee de consument de schriftelijke correspondentie met de handelaar, waaronder de datum en het tijdstip van dergelijke correspondentie, op een duurzame gegevensdrager kan bewaren, gedetailleerde informatie over deze andere vormen; al deze door de handelaar aangeboden communicatiemethoden moeten de consument in staat stellen snel contact met de handelaar op te nemen en efficiënt met hem te communiceren; indien van toepassing verstrekt de handelaar ook het geografische adres en de identiteit van de handelaar namens wie hij optreedt.”;
- ii) het volgende punt wordt ingevoegd:
- “e bis) indien van toepassing, dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming.”;
- iii) punt l) wordt vervangen door:
- “l) een herinnering aan het bestaan van een wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen, de digitale inhoud en de digitale diensten.”;
- iv) de punten r) en s) worden vervangen door:
- “r) voor zover van toepassing, de functionaliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
- s) voor zover van toepassing, de relevante compatibiliteit en interoperabiliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten waarvan de handelaar op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden geacht op de hoogte te zijn.”;
- b) lid 4 wordt vervangen door:
- “4. De in lid 1, onder h), i) en j), van dit artikel bedoelde informatie kan worden verstrekt door middel van de in bijlage I, deel A, uiteengezette modelinstructies voor herroeping. De handelaar heeft voldaan aan de lid 1, onder h), i) en j) van dit artikel gestelde informatievereisten als de handelaar deze instructies correct heeft verstrekt aan de consument. De verwijzingen naar de herroepingstermijn van 14 dagen in de in bijlage I, deel A, uiteengezette modelinstructies voor herroeping worden vervangen door verwijzingen naar een herroepingstermijn van 30 dagen in gevallen waarin lidstaten regels hebben vastgesteld overeenkomstig artikel 9, lid 1 bis.”;

- 5) het volgende artikel wordt ingevoegd:

“Artikel 6 bis

#### **Aanvullende specifieke informatievoorschriften voor op onlinemarktplaatsen gesloten overeenkomsten**

1. Voordat een consument door een overeenkomst op afstand, of een overeenstemmend aanbod, op een onlinemarktplaats is gebonden, verstrekt de aanbieder van de onlinemarktplaats, onverminderd Richtlijn 2005/29/EG, op een duidelijke en begrijpelijke manier die passend is voor communicatie op afstand, aan de consument de volgende informatie:

- a) algemene informatie die beschikbaar wordt gesteld in een specifieke afdeling van de online interface die rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waarop de aanbiedingen worden gepresenteerd, over de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking in de zin van artikel 2, lid 1, onder m), van Richtlijn 2005/29/EG van de aanbiedingen die aan de consument worden gepresenteerd als gevolg van de zoekopdracht, en het relatieve belang van die parameters ten opzichte van andere parameters;
- b) of de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, al dan niet een handelaar is, op basis van de verklaring van deze derde aan de aanbieder van de onlinemarktplaats;
- c) wanneer de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt, geen handelaar is, dat de uit het Unierecht voortvloeiende consumentenrechtenbescherming niet van toepassing is op de overeenkomst;
- d) indien van toepassing, de manier waarop de met de overeenkomst verband houdende verplichtingen worden verdeeld tussen de derde die de goederen, diensten of digitale inhoud aanbiedt en de aanbieder van de onlinemarktplaats, waarbij dergelijke informatie geen afbreuk doet aan de verantwoordelijkheid die de aanbieder van de onlinemarktplaats of de derde-handelaar overeenkomstig het Unierecht of nationale recht heeft met betrekking tot de overeenkomst.

2. Onverminderd Richtlijn 2000/31/EG, verbiedt dit artikel de lidstaten niet om aanvullende informatievereisten op te leggen aan aanbieders van onlinemarktplaatsen. Dergelijke bepalingen moeten evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd zijn op grond van consumentenbescherming.”;

- 6) artikel 7, lid 3, wordt vervangen door:

“3. Indien de consument wenst dat de verrichting van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet zijn gereed voor verkoop gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, of van stadsverwarming aanvangt tijdens de in artikel 9, lid 2, bedoelde herroepingstermijn, en de overeenkomst voor de consument een betalingsverplichting inhoudt, vereist de handelaar dat de consument daar uitdrukkelijk om verzoekt op een duurzame gegevensdrager en verzoekt de handelaar de consument ook te erkennen dat hij, zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd door de handelaar, niet meer over een herroepingsrecht zal beschikken.”;

- 7) artikel 8 wordt als volgt gewijzigd:

- a) lid 4 wordt vervangen door:

“4. Indien de overeenkomst wordt gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand dat beperkte ruimte of tijd biedt voor het tonen van de informatie, verstrekt de handelaar, bij of via dat specifieke middel voordat de overeenkomst wordt gesloten, ten minste de precontractuele informatie betreffende de voornaamste kenmerken van de goederen of diensten, de identiteit van de handelaar, de totale prijs, het herroepingsrecht, de duur van de overeenkomst en, in geval van overeenkomsten voor onbepaalde tijd, de voorwaarden om de overeenkomst te beëindigen, zoals bedoeld in respectievelijk artikel 6, lid 1, onder a), b), e), h) en o), met uitzondering van het onder h) bedoelde en in bijlage I, deel B, opgenomen modelformulier voor herroeping. De overige in artikel 6, lid 1, bedoelde informatie, met inbegrip van het modelformulier voor herroeping, wordt door de handelaar op passende wijze aan de consument verstrekt overeenkomstig lid 1 van dit artikel.”;

- b) lid 8 wordt vervangen door:

“8. Indien de consument wenst dat de verrichting van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, of van stadsverwarming, aanvangt tijdens de in artikel 9, lid 2, bedoelde herroepingstermijn, en de overeenkomst voor de consument een betalingsverplichting inhoudt, vereist de handelaar dat de consument daar uitdrukkelijk om verzoekt en verzoekt de handelaar de consument te erkennen dat hij, zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd door de handelaar, niet meer over een herroepingsrecht zal beschikken.”;

8) artikel 9 wordt als volgt gewijzigd:

a) het volgende lid wordt ingevoegd:

“1 bis. De lidstaten kunnen regels vaststellen op grond waarvan de in lid 1 bedoelde herroepingstermijn van 14 dagen wordt verlengd tot 30 dagen voor overeenkomsten die worden gesloten in het kader van ongevraagde bezoeken door een handelaar bij de consument thuis of van excursies die worden georganiseerd door een handelaar met als doel of gevolg producten te promoten bij of te verkopen aan consumenten, teneinde de legitieme belangen van consumenten met betrekking tot agressieve of misleidende marketing- of verkooppraktijken te beschermen. Dergelijke regels moeten evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd zijn op grond van consumentenbescherming.”;

b) in lid 2 wordt het inleidende deel vervangen door:

“2. Onverminderd artikel 10, verstrijkt de in lid 1 van dit artikel bedoelde herroepingstermijn 14 dagen, of, in gevallen waarin de lidstaten op grond van lid 1 bis van dit artikel regels hebben vastgesteld, 30 dagen na:”;

9) in artikel 10 wordt lid 2 vervangen door:

“2. Indien de handelaar de in lid 1 van dit artikel bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de in artikel 9, lid 2, bedoelde dag, verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen of, in gevallen waarin de lidstaten overeenkomstig artikel 9, lid 1 bis, regels hebben vastgesteld, 30 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.”;

10) aan artikel 13 worden de volgende leden toegevoegd:

“4. Met betrekking tot de persoonsgegevens van de consument voldoet de handelaar aan de verplichtingen uit hoofde van Verordening (EU) 2016/679.

5. De handelaar ziet af van het gebruik van andere inhoud dan persoonsgegevens die is verstrekt of gecreëerd door de consument bij het gebruik van de door de handelaar geleverde digitale inhoud of digitale dienst, behalve indien die inhoud:

- a) geen nut heeft buiten de context van de door de handelaar geleverde digitale inhoud of digitale dienst;
- b) enkel verband houdt met de activiteit van de consument bij het gebruik van de door de handelaar geleverde digitale inhoud of digitale dienst;
- c) door de handelaar met andere gegevens is samengevoegd en niet of alleen met bovenmatige inspanningen kan worden ontvlochten, of
- d) door de consument en anderen gezamenlijk is gegenereerd, en andere consumenten die inhoud kunnen blijven gebruiken.

6. Behalve in de in lid 5, punt a), b) of c), genoemde situaties maakt de handelaar op verzoek van de consument alle andere inhoud dan persoonsgegevens beschikbaar die was verstrekt of gecreëerd door de consument bij het gebruik van de door de handelaar geleverde digitale inhoud of digitale dienst.

7. De consument heeft het recht die digitale inhoud kosteloos, binnen een redelijke termijn, en in een gangbaar en machinaal leesbaar gegevensformaat op te vragen, zonder belemmeringen van de handelaar.

8. In geval van herroeping van de overeenkomst kan de handelaar elk verder gebruik van de digitale inhoud of de digitale dienst door de consument beletten, met name door de digitale inhoud of digitale dienst ontoegankelijk te maken voor de consument of door het gebruikersaccount van de consument onbruikbaar te maken, onverminderd lid 6.”;

11) artikel 14 wordt als volgt gewijzigd:

a) het volgende lid wordt ingevoegd:

“2 bis. In het geval van herroeping van de overeenkomst onthoudt de consument zich van het gebruik van de digitale inhoud of de digitale dienst, en van de terbeschikkingstelling daarvan aan derden.”;

b) in lid 4 wordt letter b), punt i, vervangen door:

“i) de consument er vooraf niet uitdrukkelijk mee heeft ingestemd met het beginnen van de uitvoering vóór het einde van de in artikel 9 bedoelde periode van 14 of 30 dagen;”;

12) artikel 16 wordt als volgt gewijzigd:

a) de eerste alinea wordt als volgt gewijzigd:

i) het bepaalde onder a) wordt vervangen door:

“a) dienstenovereenkomsten na volledige uitvoering van de dienst maar, als de overeenkomst voor de consument een betalingsverplichting inhoudt, enkel als de uitvoering is begonnen met de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument, en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de handelaar de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;”;

ii) het bepaalde onder m) wordt vervangen door:

“m) overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen en, ingeval de overeenkomst voor de consument een betalingsverplichting inhoudt, wanneer:

- i) de consument vooraf uitdrukkelijk heeft ingestemd met de aanvang van de uitvoering tijdens de herroepingstermijn;
- ii) de consument heeft erkend dat hij daarmee zijn herroepingsrecht verliest, en
- iii) de handelaar bevestiging heeft verstrekt overeenkomstig artikel 7, lid 2 of artikel 8, lid 7.”;

b) de volgende alinea's worden toegevoegd:

“De lidstaten mogen afwijken van de in de eerste alinea, onder a), b), c) en e), opgenomen uitzonderingen op het herroepingsrecht voor overeenkomsten die worden gesloten in het kader van ongevraagde bezoeken door een handelaar bij de consument thuis of van excursies die worden georganiseerd door een handelaar met als doel of gevolg producten te promoten bij of te verkopen aan consumenten, teneinde de legitieme belangen van consumenten met betrekking tot agressieve of misleidende marketing- of verkooppraktijken te beschermen. Dergelijke bepalingen moeten evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd zijn op grond van consumentenbescherming.

In het geval van dienstenovereenkomsten die voor de consument een betalingsverplichting inhouden indien de consument specifiek heeft verzocht om een bezoek van de handelaar voor de uitvoering van herstellingen, mogen de lidstaten bepalen dat de consument het herroepingsrecht verliest nadat de dienst volledig is uitgevoerd, mits de uitvoering is begonnen met de voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van de consument.”;

13) artikel 24 wordt vervangen door:

“Artikel 24

### Sancties

1. De lidstaten stellen de voorschriften vast ten aanzien van de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van nationale bepalingen die zijn vastgesteld op grond van deze richtlijn en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden uitgevoerd. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat voor het opleggen van sancties waar passend rekening wordt gehouden met de volgende niet-limitatieve en indicatieve criteria:

- a) de aard, de ernst, de omvang en de duur van de inbreuk;
- b) door de handelaar genomen maatregelen om de door de consumenten geleden schade te beperken of te verhelpen;
- c) eerdere inbreuken van de handelaar;
- d) de door de handelaar als gevolg van de inbreuk behaalde financiële voordelen of vermeden verliezen, als daarover relevante informatie beschikbaar is;
- e) sancties die in grensoverschrijdende zaken in andere lidstaten aan de handelaar zijn opgelegd voor dezelfde inbreuk, wanneer informatie over dergelijke sancties beschikbaar is via het bij Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad (\*) opgericht mechanisme;

f) andere verzwarende of verzachtende factoren die van toepassing zijn op de omstandigheden van de zaak.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat, wanneer er overeenkomstig artikel 21 van Verordening (EU) 2017/2394 sancties moeten worden opgelegd, deze de mogelijkheid omvatten om geldboeten op te leggen door middel van administratieve procedures en/of om juridische procedures te starten voor het opleggen van geldboeten, waarbij het maximumbedrag van zulke geldboeten ten minste 4 % van de jaaromzet van de handelaar in de betrokken lidstaat of lidstaten bedraagt.

4. In situaties waarin overeenkomstig lid 3 een geldboete moet worden opgelegd, maar er geen informatie beschikbaar is over de jaaromzet van de handelaar, introduceert de lidstaat de mogelijkheid om geldboeten op te leggen waarvan het maximumbedrag ten minste 2 miljoen EUR bedraagt.

5. De lidstaten stellen de Commissie uiterlijk op 28 november 2021 in kennis van de in lid 1 bedoelde voorschriften en maatregelen en delen haar eventuele latere wijzigingen onverwijld mede.

(\*) Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1).”;

14) in artikel 29 wordt lid 1 vervangen door:

“1. Indien een lidstaat gebruikmaakt van één van de in artikel 3, lid 4, artikel 6, leden 7 en 8, artikel 7, lid 4, artikel 8, lid 6, artikel 9, leden 1 bis en 3, en artikel 16, tweede en derde alinea, vermelde regelgevingsopties, stelt hij de Commissie daarvan uiterlijk op 28 november 2021 in kennis, alsook van eventuele latere wijzigingen.”;

15) bijlage I wordt als volgt gewijzigd:

a) deel A wordt als volgt gewijzigd:

i) de derde alinea onder “Herroepingsrecht” wordt vervangen door:

“Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons [2] via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het bijgevoegde modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. [3]”;

ii) punt 2, onder “Instructies voor het invullen van het formulier” wordt vervangen door:

“[2.] Vul hier uw naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres in.”;

b) in deel B wordt het eerste streepje vervangen door:

“Aan [hier moet de handelaar zijn naam, adres en e-mailadres invullen]:”.

## Artikel 5

### Informatie over consumentenrechten

De Commissie zorgt ervoor dat burgers die zoeken naar informatie over hun consumentenrechten of over buitengerechtelijke geschillenbeslechting, kunnen gebruikmaken van een online toegangspunt in de vorm van de enkele bij Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(18)</sup> opgerichte digitale toegangspoort, dat hen in staat stelt om:

- op een duidelijke, begrijpelijke en eenvoudige manier toegang te krijgen tot actuele informatie over hun consumentenrechten in de Unie, en
- een klacht in te dienen via het bij Verordening (EU) nr. 524/2013 opgerichte online platform voor geschillenbeslechting en het bevoegde centrum van het netwerk van Europese consumentencentra, afhankelijk van de betrokken partijen.

<sup>(18)</sup> Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad van 2 oktober 2018 tot oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012 (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 1).

*Artikel 6***Verslag door de Commissie en evaluatie**

De Commissie dient uiterlijk op 28 mei 2024 bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over de toepassing ervan. Dit verslag omvat met name een evaluatie van de bepalingen van deze richtlijn die betrekking hebben op:

- a) evenementen die worden georganiseerd op andere locaties dan de verkooppruimten van de handelaar, en
- b) gevallen van goederen die worden gemarkeerd als identiek maar waarvan de samenstelling of kenmerken aanzienlijk verschillen, onder meer met betrekking tot de vraag of in die gevallen strengere vereisten moeten gelden, waaronder een verbod in bijlage I bij Richtlijn 2005/29/EG, en of er meer gedetailleerde bepalingen nodig zijn inzake informatie over de differentiatie van goederen.

Dat verslag gaat zo nodig vergezeld van een wetgevingsvoorstel.

*Artikel 7***Omzetting**

1. De lidstaten dienen uiterlijk op 28 november 2021 de nodige bepalingen vast te stellen en bekend te maken om aan deze richtlijn te voldoen. Zij delen de Commissie de tekst van die bepalingen onverwijld mede.

Zij passen die bepalingen toe vanaf 28 mei 2022.

Wanneer de lidstaten die bepalingen aannemen, wordt in die bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking ervan naar deze richtlijn verwezen. De regels voor die verwijzing worden vastgesteld door de lidstaten.

2. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mede die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen.

*Artikel 8***Inwerkingtreding**

Deze richtlijn treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

*Artikel 9***Adressaten**

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Straatsburg, 27 november 2019.

*Voor het Europees Parlement*  
*De voorzitter*  
D. M. SASSOLI

*Voor de Raad*  
*De voorzitter*  
T. TUPPURAINEN