

## IV

*(Informatie)*INFORMATIE AFKOMSTIG VAN DE INSTELLINGEN, ORGANEN EN  
INSTANTIES VAN DE EUROPESE UNIE

## EUROPESE COMMISSIE

## MEDEDELING VAN DE COMMISSIE

**Richtsnoeren met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 2011/83/EG van het  
Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten****(Voor de EER relevante tekst)**

(2021/C 525/01)

## INHOUD

	<i>Bladzijde</i>
INLEIDING .....	5
1. Toepassingsgebied .....	6
1.1. De begrippen “handelaar” en “consument” .....	6
1.2. Het begrip “overeenkomst” .....	7
1.3. Onder deze richtlijn vallende overeenkomsten .....	8
1.4. Gemengde overeenkomsten .....	9
1.5. Onderscheid tussen digitale diensten en digitale online-inhoud .....	10
1.6. Overeenkomsten tegen betaling en overeenkomsten waarbij de consument persoonlijke gegevens verstrekt ...	12
1.6.1. Overeenkomsten tegen betaling .....	12
1.6.2. Overeenkomsten waarbij de consument persoonsgegevens verstrekt .....	13
1.7. Overeenkomsten waarop de richtlijn niet van toepassing is .....	14
1.7.1. Verhuurovereenkomsten en bouwovereenkomsten .....	14
1.7.2. Pakketreizen .....	15
1.7.3. Overeenkomsten opgesteld door een openbaar ambtenaar .....	16
1.7.4. Overeenkomsten voor goederen die bestemd zijn voor dagelijkse consumptie .....	16
1.7.5. Passagiersvervoer .....	16
1.7.6. Geautomatiseerde verkoop .....	17
1.7.7. Bepaalde overeenkomsten betreffende elektronische communicatie .....	17
1.8. Mogelijke vrijstelling voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten met een lage waarde .....	18
1.9. Regels voor openbare veilingen .....	19

2.	Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten .....	19
2.1.	Buiten de verkoopruimten van de handelaar gesloten overeenkomsten .....	19
2.2.	Overeenkomsten die gesloten zijn na de consument buiten de verkoopruimten te hebben aangesproken .....	20
2.3.	Overeenkomsten die zijn gesloten tijdens een door de handelaar georganiseerde excursie .....	21
3.	Consumenteninformatie .....	22
3.1.	Algemene eisen .....	22
3.1.1.	Inleiding .....	22
3.1.2.	Duidelijkheid van de informatie en link naar de richtlijn oneerlijke handelspraktijken .....	22
3.1.3.	Informatie die reeds uit de context duidelijk is .....	23
3.1.4.	Informatievereisten in andere Europese wetgeving .....	23
3.1.5.	Aanvullende informatievereisten .....	24
3.1.6.	Vrijstelling voor “alledaagse” transacties .....	25
3.1.7.	De bindende aard van precontractuele informatie .....	25
3.1.8.	Aanvullende taalvoorschriften .....	25
3.1.9.	Bewijslast .....	26
3.2.	Gemeenschappelijke eisen voor in verkoopruimten gesloten overeenkomsten en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten/op afstand .....	26
3.2.1.	Voornaamste kenmerken .....	26
3.2.2.	De identiteit en contactgegevens van de handelaar .....	27
3.2.3.	Prijs .....	30
3.2.4.	Levering en uitvoering van de overeenkomst .....	31
3.2.5.	Wijze van betaling .....	32
3.2.6.	Waarborgen, garanties en diensten na verkoop .....	32
3.2.7.	Duur en opzegging van de overeenkomst .....	34
3.2.8.	Functionaliteit, compatibiliteit en interoperabiliteit .....	34
3.3.	Aanvullende voorschriften voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand .....	36
3.3.1.	Gepersonaliseerde prijs .....	36
3.3.2.	De kosten van het gebruik van middelen voor communicatie op afstand .....	36
3.3.3.	Waarborgsommen en financiële garanties .....	37
3.3.4.	Buitengerechtelijke geschilbeslechtsprocedures .....	37
3.4.	Aanvullende eisen voor onlinemarktplaatsen .....	38
3.4.1.	Criteria voor de rangschikking .....	38
3.4.2.	Status van de andere partij bij de overeenkomst .....	40
3.4.3.	Informatie over de niet-toepasselijkheid van de Europese consumentenwetgeving .....	40
3.4.4.	Verdeling van de verantwoordelijkheden voor de overeenkomst .....	41
3.4.5.	Mogelijkheid om aanvullende informatievereisten te stellen .....	41

4.	Speciale eisen voor overeenkomsten op afstand .....	42
4.1.	Definitie van een overeenkomst op afstand .....	42
4.2.	Precontractuele informatie .....	43
4.2.1.	Informatie die direct vóór het plaatsen van de bestelling moet worden verstrekt .....	43
4.2.2.	Knop om de bestelling te bevestigen .....	44
4.2.3.	Informatie over leveringsbeperkingen en betaalmiddelen .....	44
4.2.4.	Overeenkomsten gesloten met middelen voor communicatie op afstand met beperkte ruimte of tijd ...	45
4.3.	Telefonisch gesloten overeenkomsten .....	46
4.4.	Bevestiging van de overeenkomst .....	47
5.	Het herroepingsrecht .....	49
5.1.	Berekening van de periode waarin het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend (herroepingstermijn) .....	49
5.1.1.	Inleiding .....	49
5.1.2.	Aanvang van de herroepingstermijn .....	50
5.2.	Informatie over het herroepingsrecht .....	51
5.3.	Uitoefening van het herroepingsrecht .....	52
5.4.	Gevolgen van de intrekking voor de gegevens .....	53
5.5.	Herroepingsrecht voor goederen .....	54
5.5.1.	Meerdere of gebrekkige goederen .....	54
5.5.2.	Terugzending van de goederen .....	54
5.5.3.	Terugbetaling van de van de consument ontvangen betalingen .....	55
5.5.4.	Aansprakelijkheid van de consument voor het verkeerd behandelen van de goederen .....	56
5.5.5.	Risico's bij het terugzenden van de goederen naar de handelaar .....	58
5.6.	Herroepingsrecht bij overeenkomsten voor diensten en openbare voorzieningen .....	58
5.6.1.	Instemming van de consument met onmiddellijke uitvoering .....	58
5.6.2.	Vergoedingsverplichting van de consument .....	60
5.7.	Herroepingsrecht bij overeenkomsten voor digitale online-inhoud .....	61
5.8.	Gevolgen van het niet informeren over het herroepingsrecht .....	62
5.8.1.	Gevolgen voor de goederen .....	63
5.8.2.	Gevolgen voor diensten en de levering van openbare voorzieningen .....	63
5.8.3.	Gevolgen met betrekking tot digitale online-inhoud .....	64
5.9.	Beëindiging van de overeenkomst na uitoefening van het herroepingsrecht .....	64
5.10.	Aanvullende overeenkomsten .....	65

5.11. Uitzonderingen op het herroepingsrecht .....	65
5.11.1. Goederen of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt ....	65
5.11.2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen of goederen die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn .....	66
5.11.3. Goederen die snel kunnen bederven of verouderen .....	67
5.11.4. Goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne zijn verzegeld .....	67
5.11.5. Goederen die onherroepelijk vermengd zijn met andere producten .....	68
5.11.6. Overeenkomsten met een specifieke datum of periode van uitvoering .....	68
5.11.7. Reparaties op verzoek van de consument .....	69
5.12. Regelgevingsopties in geval van ongevraagde bezoeken of excursies .....	69
5.12.1. Inleiding .....	69
5.12.2. Uitbreiding van de herroepingstermijn .....	70
5.12.3. Afwijkingen van de uitzonderingen op het herroepingsrecht .....	71
6. Levering .....	71
7. Risico-overgang .....	72
8. Vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen .....	73
8.1. Inleiding .....	73
8.2. Definitie van “vergoedingen” .....	73
8.3. Definitie van de “kosten” voor de handelaar .....	74
8.3.1. De handelarenvergoeding en andere rechtstreekse kosten .....	74
8.3.2. Algemene bedrijfskosten .....	74
8.3.3. Kosten die een vergoeding voor het gebruik van een betaalmiddel kunnen rechtvaardigen .....	74
8.4. Betalingen in vreemde valuta .....	75
9. Communicatie per telefoon .....	76
10. Extra betalingen .....	77
11. Handhaving .....	77
11.1. Publieke en private handhaving .....	77
11.2. Toepassing op handelaren uit derde landen .....	78
11.3. Sancties .....	79
11.3.1. Criteria voor het opleggen van sancties .....	79
11.3.2. Sancties in het kader van gecoördineerde handhavingsacties op grond van de SCB-verordening .....	80
BIJLAGE .....	82

## INLEIDING

Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad <sup>(1)</sup> betreffende consumentenrechten (hierna de “richtlijn consumentenrechten” of de “richtlijn” genoemd) heeft ten doel in de gehele EU een hoog niveau van consumentenbescherming te verwezenlijken en bij te dragen tot de goede werking van de interne markt door bepaalde aspecten van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake tussen consumenten en handelaren gesloten overeenkomsten onderling aan te passen <sup>(2)</sup>.

Het doel van deze mededeling bij de richtsnoeren (hierna de “mededeling” genoemd) is de daadwerkelijke toepassing van de richtlijn te vergemakkelijken. De mededeling is ook bedoeld om alle belanghebbende partijen, zoals consumenten, bedrijven, de autoriteiten van de lidstaten, met inbegrip van nationale rechtbanken, en beoefenaars van juridische beroepen, in de hele EU meer bewust te maken van de richtlijn. Zij heeft betrekking op de bij Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(3)</sup> ingevoerde wijzigingen met betrekking tot een betere handhaving en modernisering van de consumentenbeschermingsvoorschriften van de EU, die vanaf 28 mei 2022 van toepassing worden. Daarom worden in een deel van deze richtsnoeren de regels weergegeven en besproken die op de datum van bekendmaking van deze mededeling nog niet van toepassing zijn geworden. De relevante hoofdstukken en punten zijn duidelijk aangegeven.

De mededeling weerspiegelt de rechtspraak van het Hof van Justitie van de Europese Unie (hierna het “HvJEU” of het “Hof” genoemd) over de richtlijn sinds deze op 13 juni 2014 van toepassing is geworden. Vanaf de datum van toepassing vervangt de richtlijn Richtlijn 85/577/EEG van de Raad betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten <sup>(4)</sup> en Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten <sup>(5)</sup>. De richtlijn consumentenrechten neemt bepaalde bepalingen over van de vorige Richtlijnen 85/577/EEG en 97/7/EG. Daarom wordt in dit document in voorkomend geval ook verwezen naar de relevante rechtspraak van het Hof in verband met de interpretatie van die richtlijnen.

De mededeling bevat geen analyse van de toepassing van de richtlijn in de afzonderlijke lidstaten, met inbegrip van de beslissingen van nationale rechtbanken en andere bevoegde instanties. Naast de verschillende informatiebronnen die in de lidstaten beschikbaar zijn, is informatie over de nationale bepalingen tot omzetting van de richtlijn, over rechtspraak en over juridische literatuur beschikbaar in de databank consumentenrecht die toegankelijk is via het e-justitieportaal <sup>(6)</sup>.

Deze mededeling is gericht tot de lidstaten van de EU en IJsland, Liechtenstein en Noorwegen als ondertekenaars van de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte (EER) <sup>(7)</sup>. Verwijzingen naar de EU, de Unie of de interne markt moeten derhalve worden begrepen als verwijzingen naar de EER of naar de EER-markt.

Deze tekst is uitsluitend bedoeld als leidraad — enkel de tekst van de wetgeving van EU zelf is rechtsgeldig. Elke gezaghebbende lezing van het recht moet worden afgeleid uit de tekst van de richtlijn en rechtstreeks uit de arresten van het Hof. In deze mededeling wordt rekening gehouden met de arresten van het Hof die tot oktober 2021 zijn bekendgemaakt en kan niet worden vooruitgelopen op verdere ontwikkelingen van de rechtspraak van het Hof.

De zienswijzen in deze mededeling kunnen niet vooruitlopen op de standpunten die de Europese Commissie bij het Hof zou kunnen innemen. De informatie in deze mededeling is enkel van algemene aard en betreft geen specifieke personen of entiteiten. De Europese Commissie noch enige persoon die optreedt namens de Europese Commissie is verantwoordelijk voor het eventuele gebruik van de volgende informatie.

In deze mededeling wordt rekening gehouden met de stand van zaken ten tijde van de opstelling van de richtsnoeren, die op een latere datum kunnen worden gewijzigd.

<sup>(1)</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>(2)</sup> Zie artikel 1 van de richtlijn.

<sup>(3)</sup> 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 (PB L 328 van 18.12.2019, blz. 7).

<sup>(4)</sup> Richtlijn 85/577/EEG van de Raad van 20 december 1985 betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten (PB L 372 van 31.12.1985, blz. 31).

<sup>(5)</sup> Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten – Verklaring van de Raad en van het Parlement ad artikel 6, lid 1 – Verklaring van de Commissie ad artikel 3, lid 1, eerste streepje (PB L 144, 4.6.1997, blz. 19).

<sup>(6)</sup> [https://e-justice.europa.eu/591/nl/consumer\\_law\\_database](https://e-justice.europa.eu/591/nl/consumer_law_database)

<sup>(7)</sup> PB L 1 van 3.1.1994, blz. 3.

## 1. Toepassingsgebied

### 1.1. De begrippen “handelaar” en “consument”

Zoals in artikel 1 is bepaald, is de richtlijn consumentenrechten van toepassing op “tussen consumenten en handelaren gesloten overeenkomsten”. Wil een overeenkomst onder de richtlijn vallen, dan moet derhalve worden vastgesteld dat de ene partij een handelaar is, zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 2, en de andere partij een consument, zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 1.

Overeenkomstig artikel 2, punt 1, is een “**consument**” iedere natuurlijke persoon die bij onder de richtlijn vallende overeenkomsten handelt voor doeleinden die buiten zijn/haar bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen. Uit deze bepaling volgt dat aan **twee cumulatieve voorwaarden** moet zijn voldaan opdat een persoon binnen het toepassingsgebied van dit begrip valt, te weten dat: i) de persoon een natuurlijke persoon is, en ii) de persoon handelt voor niet-beroepsmatige doeleinden.

Zoals uiteengezet in overweging 13, kunnen de lidstaten nationale wetgeving handhaven of invoeren die overeenstemt met de bepalingen van de richtlijn met betrekking tot overeenkomsten die buiten de toepassingsgebied van de richtlijn vallen, bijvoorbeeld door de toepassing van de nationale voorschriften ook uit te breiden tot natuurlijke personen die geen consument zijn in de zin van artikel 2, punt 1, of tot rechtspersonen, zoals niet-gouvernementele organisaties, startende ondernemingen of kleine en middelgrote ondernemingen.

In dit verband bevestigde het Hof in de zaak *Condominio di Milano* <sup>(8)</sup>, C-329/19, dat het begrip “consument” door de nationale rechtspraak zodanig kan worden uitgebreid dat de beschermende regels ervan ook van toepassing zijn op een overeenkomst tussen een handelaar en een rechtssubject dat geen natuurlijke persoon is, zoals de *condominio* (vereniging van mede-eigenaars) in het Italiaanse recht.

Bovendien was het Hof van oordeel dat het begrip “consument” verwijst naar een persoon die geen commerciële of handelsactiviteiten uitoefent <sup>(9)</sup>. Dit tweede criterium moet worden uitgelegd in het licht van overweging 17, waarin de kwalificatie “overheersend gebruik” wordt geïntroduceerd: “[...] Bij gemengde overeenkomsten, waar een overeenkomst wordt gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten de handelsactiviteit van de persoon liggen en **het handelsoogmerk zo beperkt is dat het binnen de globale context van de overeenkomst niet overheerst, dient die persoon echter ook als consument te worden aangemerkt**”.

Zo zou een natuurlijke persoon die bij onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt voor doeleinden die hoofdzakelijk buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen, ook onder de definitie van “consument” vallen. Dit moet per geval worden beoordeeld <sup>(10)</sup>.

“**Handelaar**” wordt in artikel 2, punt 2, gedefinieerd als een natuurlijke of rechtspersoon die handelt “in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit” dan wel namens of voor rekening van een handelaar. Niet alleen particuliere, maar ook openbare rechtspersonen kunnen als handelaar worden aangemerkt.

In de zaak *Kamenova* <sup>(11)</sup>, C-105/17, merkte het Hof op dat het begrip “handelaar” zowel in de richtlijn consumentenrechten als in Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende oneerlijke handelspraktijken <sup>(12)</sup> (hierna de “richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) nagenoeg identiek is gedefinieerd en dus uniform moet worden uitgelegd. Zich baserend op de in het kader van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken ontwikkelde rechtspraak, heeft het Hof het begrip “handelaar” ruim uitgelegd, ervan uitgaande dat het moet worden bepaald in verhouding tot het correlatieve, maar tegengestelde begrip „consument”. Ten opzichte van een handelaar bevindt de consument zich in een zwakkere positie, en hij moet worden geacht minder geïnformeerd, economisch zwakker en juridisch minder ervaren te zijn dan de andere partij bij de overeenkomst. De kwalificatie als “handelaar” vereist een beoordeling per geval, waarbij rekening wordt gehouden met de volgende indicatieve criteria:

- (i) of de verkoop op georganiseerde wijze plaatsvindt;
- (ii) of deze verkoop een winsttoegmerk heeft;
- (iii) of de verkoper met betrekking tot de aangeboden goederen beschikt over informatie en technische vaardigheden waarover de consument niet noodzakelijk beschikt, waardoor hij zich in een gunstigere positie bevindt dan de particulier;
- (iv) of de verkoper een rechtsvorm heeft aangenomen die het hem mogelijk maakt handelsdaden te stellen;

<sup>(8)</sup> Zie C-329/19, *Condominio di Milano*, ECLI:EU:C:2020:263, punt 34.

<sup>(9)</sup> C-105/17 P, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, punt 33.

<sup>(10)</sup> Zie naar analogie C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, punten 36 en 37.

<sup>(11)</sup> C-105/17, *Kamenova*, ECLI:EU:C:2018:808, punten 27–29 en 34.

<sup>(12)</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 (“Richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22).

- (v) in welke mate de verkoop verband houdt met de commerciële en beroepsmatige activiteit van de verkoper;
- (vi) of de verkoper btw-plichtig is;
- (vii) of de verkoper die optreedt namens of voor rekening van een bepaalde handelaar of via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, een vergoeding of deel van de winst heeft ontvangen;
- (viii) of de verkoper nieuwe of tweedehandsgoederen koopt om die te verkopen, waardoor deze activiteit met een zekere regelmaat, frequentie en/of gelijktijdig met zijn commerciële of beroepsactiviteit plaatsvindt;
- (ix) of de te koop aangeboden producten allemaal van hetzelfde type zijn of dezelfde waarde hebben, en
- (x) in het bijzonder of het aanbod is geconcentreerd op een beperkt aantal producten.

Het Hof benadrukte dat deze criteria limitatief noch exclusief zijn, en dat het voldoen aan een of meer van de criteria op zich in beginsel niet volstaat om die persoon als “handelaar” te kwalificeren. Het enkele feit dat de verkoop een winsttoegmerk heeft of dat een natuurlijke persoon gelijktijdig op een onlineplatform een aantal advertenties publiceert waarin nieuwe en gebruikte goederen te koop worden aangeboden, kan op zich niet volstaan om deze persoon als “handelaar” aan te merken <sup>(13)</sup>.

In situaties waarbij een tussenpersoon (zoals een onlinemarktplaats) of een handelaar die een andere handelaar vertegenwoordigt betrokken is, moeten deze verschillende handelaren de consument duidelijk maken **welke handelaar de contractuele partij is voor de consument** en wat de respectieve rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende handelaren zijn. Deze vraag wordt verder behandeld in onderdeel 3.2.2.1.

In dit verband is de richtlijn consumentenrechten bij Richtlijn (EU) 2019/2161 gewijzigd en is voor de aanbieders van onlinemarktplaatsen de verplichting ingevoerd om de consument mee te delen of de derde leverancier optreedt als “handelaar” of “niet-handelaar” (collega-consument), op basis van een verklaring van de derde leverancier aan de aanbieder van de onlinemarktplaats. De informatievereisten voor onlinemarktplaatsen worden behandeld in onderdeel 3.4.2.

## 1.2. Het begrip “overeenkomst”

De bepalende factor voor de toepassing van de richtlijn is het aanbod tot sluiting van een overeenkomst tussen een handelaar en een consument. De richtlijn geeft geen definitie van “de overeenkomst” en bepaalt niet onder welke omstandigheden een overeenkomst waarop de richtlijn van toepassing is, geacht wordt te zijn gesloten. Het staat aan de nationale rechterlijke instanties en de rechtshandhavingsautoriteiten van de betrokken lidstaat om te beoordelen of een rechtsbetrekking **een “overeenkomst” vormt**. Volgens artikel 3, lid 5:

### Artikel 3

5. Voor zover algemene aspecten van het verbintenissenrecht niet bij deze richtlijn worden geregeld, laat deze richtlijn de algemene bepalingen van het nationale verbintenissenrecht, zoals over de geldigheid, het ontstaan of de gevolgen van overeenkomsten, onverlet.

Zo laat de richtlijn de nationale regels inzake verbintenissenrecht betreffende de **overdracht van contractuele rechten en verplichtingen** van de ene consument aan de andere onverlet.

Er zij op gewezen dat **één enkele overeenkomst betrekking kan hebben op meerdere artikelen**, zowel producten als digitale inhoud. Zo kan, bijvoorbeeld, afhankelijk van de voorwaarden, een overeenkomst in de vorm van één abonnement betrekking hebben op de levering van een heel pakket digitale inhoud. In dat geval zou elke levering van afzonderlijke digitale inhoud op grond van een dergelijke overeenkomst voor de toepassing van de richtlijn dus geen nieuwe overeenkomst vormen.

In de zaak Stichting Waternet <sup>(14)</sup>, C-922/19, boog het Hof zich over de vraag of de voortgezette levering van water aan een woning in geval van verandering van bewoning zonder uitdrukkelijk verzoek van de nieuwe bewoner een “niet-gevraagde levering” in de zin van punt 29 van bijlage I bij de richtlijn oneerlijke handelspraktijken (“zwarte lijst”) vormt, die voor de consument het recht meebrengt om niet voor die levering te betalen overeenkomstig artikel 27 van de richtlijn consumentenrechten. In deze zaak diende onder meer te worden vastgesteld of een overeenkomst kan worden geacht te zijn gesloten tussen een drinkwaterbedrijf en een consument, bij gebreke van de uitdrukkelijke instemming van die consument.

<sup>(13)</sup> C-105/17, Kamenova, ECLI:EU:C:2018:808, punten 27–29, 34–40 en 45.

<sup>(14)</sup> C-922/19, Stichting Waternet/MG, ECLI:EU:C:2021:91.

Het Hof erkende dat voor de levering van water **niet altijd een overeenkomst vereist is**. Het is ook mogelijk dat de rechtsverhouding tussen de respectieve leverancier en de consument **volledig wordt beheerst door de nationale wettelijke regeling, zowel wat betreft de levering van drinkwater door de handelaar als wat betreft de door de consument te dragen kosten die met die levering verband houden** <sup>(15)</sup>.

In een dergelijk geval, waarin er geen overeenkomst is, zou de richtlijn niet van toepassing zijn op de relatie tussen de leverancier en de consument. In elk geval blijft beslissend of de respectieve relatie volgens het toepasselijke nationale recht als een “overeenkomst” wordt beschouwd.

### 1.3. **Onder deze richtlijn vallende overeenkomsten**

De richtlijn regelt bepaalde aspecten van overeenkomsten tussen een handelaar en een consument. In de eerste plaats wordt een onderscheid gemaakt tussen verschillende overeenkomsten naar gelang van de omstandigheden waarin zij zijn gesloten:

- (1) buiten de verkoopp ruimten van de handelaar gesloten overeenkomsten (**buiten verkoopp ruimten gesloten overeenkomsten**);
- (2) overeenkomsten gesloten met gebruikmaking van technieken voor communicatie op afstand — via internet, met inbegrip van onlinemarktplaatsen, per telefoon, enz. (**overeenkomsten op afstand**), en
- (3) andere dan op afstand of buiten verkoopp ruimten gesloten overeenkomsten (gewoonlijk gaat het om overeenkomsten die in gewone winkels worden gesloten, hierna “**overeenkomsten binnen verkoopp ruimten**” genoemd).

In de richtlijn wordt ook een onderscheid gemaakt tussen de volgende soorten overeenkomsten, op basis van onderwerp:

- (1) **verkoopovereenkomsten**;
- (2) **dienstenovereenkomsten**, met inbegrip van **overeenkomsten voor digitale diensten**;
- (3) overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd (“**overeenkomsten voor digitale online-inhoud**”), en
- (4) overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed zijn gemaakt voor verkoop in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, of van stadsverwarming (“**overeenkomsten voor de levering van openbare voorzieningen**”).

Verkoopovereenkomsten en dienstenovereenkomsten zijn gedefinieerd in artikel 2, leden 5 en 6, van de richtlijn. Overeenkomsten voor digitale online-inhoud en voor de levering van openbare voorzieningen zijn niet uitdrukkelijk gedefinieerd, maar in overweging 19 wordt verklaard dat ze, voor de toepassing van de richtlijn, **niet worden aangemerkt als verkoop- of dienstenovereenkomsten**.

Hoewel veel bepalingen van de richtlijn in het algemeen van toepassing zijn op de vier soorten overeenkomsten, zijn er regels die op slechts een specifieke soort overeenkomst van toepassing zijn. Verschillende overeenkomsten (zie artikel 9) hebben met name verschillende regels voor de berekening van de periode waarin het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend (zie ook onderdeel 5 over het herroepingsrecht).

In overweging 19 wordt ook verduidelijkt dat **de richtlijn digitale inhoud op een materiële drager als een “goed” beschouwt**. Als voorbeeld wordt verwezen naar digitale inhoud op cd of dvd, maar dezelfde benadering geldt ook voor digitale inhoud op andere dragers of op een smart device, zoals een spelconsole met voorgeïnstalleerde spellen. Ongeacht het soort materiële drager <sup>(16)</sup> valt **de overeenkomst voor dergelijke digitale inhoud onder de regels van de richtlijn consumentenrechten betreffende het herroepingsrecht dat van toepassing is op verkoopovereenkomsten** <sup>(17)</sup>.

Aangezien een verkoopovereenkomst wordt gedefinieerd (zie hieronder) als de overdracht van de eigendom van goederen door de handelaar aan de consument (m.a.w. b2c-overeenkomsten), lijkt de richtlijn niet van toepassing te zijn op overeenkomsten waaronder **de consument goederen overdraagt aan de handelaar**, bijvoorbeeld een tweedehandsauto of sieraden.

<sup>(15)</sup> Ibid., punt 39.

<sup>(16)</sup> Het soort drager is daarentegen van belang voor de toepassing van de richtlijn digitale inhoud (EU) 2019/770 en de richtlijn verkoop van goederen (EU) 2019/771, aangezien eerstgenoemde richtlijn van toepassing is op digitale inhoud die wordt geleverd op een materiële (gegevens)drager, zoals dvd's, cd's, USB-sticks en geheugenkaarten, alsook op de materiële (gegevens)drager zelf, mits de *materiële (gegevens)drager uitsluitend dient als drager* van de digitale inhoud (zie overweging 20 van de richtlijn digitale inhoud).

<sup>(17)</sup> De relevante beperkingen zijn eveneens van toepassing, zoals de uitzondering voor een herroepingsrecht krachtens artikel 16, eerste alinea, punt i), met betrekking tot de levering van verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogramma's waarvan de verzegeling na levering is verbroken.



#### 1.4. **Gemengde overeenkomsten**

##### Artikel 2

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;

In de praktijk bevatten veel overeenkomsten tussen handelaren en consumenten waarop de richtlijn van toepassing is, elementen van zowel diensten als goederen. Voor dergelijke overeenkomsten is het laatste deel van de definitie onder artikel 2, punt 5, relevant, aangezien hierin wordt bepaald dat “elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft” ook onder een verkoopovereenkomst valt.

Volgens de definitie in artikel 2, punt 5, is het criterium om een overeenkomst aan te merken als “verkoopovereenkomst” de **overdracht van de eigendom van goederen** aan de consument. Als dus het hoofddoel van de overeenkomst de overdracht van de eigendom van bepaalde goederen is, moet de overeenkomst worden aangemerkt als een verkoopovereenkomst, ook als de verkoper eveneens diensten onder de overeenkomst zal leveren, zoals installatie, onderhoud of andere voorbereidende diensten, ongeacht de relatieve waarde van de goederen en diensten.

Enkele voorbeelden van overeenkomsten die zowel op goederen als diensten betrekking hebben en in de regel wegens hun hoofddoel moeten worden beschouwd als verkoopovereenkomsten:

- de aankoop van een nieuwe keuken en de installatie ervan in het appartement van de consument;
- de aankoop van specifieke bouwelementen, zoals ramen en deuren en hun installatie in het huis van de consument;
- de aankoop van een nieuwe mobiele telefoon, gekoppeld aan een abonnement op een elektronische communicatiedienst.

Indien echter de overdracht van de eigendom van specifieke goederen niet het hoofddoel van de gemengde overeenkomst is, mag de overeenkomst niet worden beschouwd als een verkoopovereenkomst.

Enkele voorbeelden van overeenkomsten die zowel op diensten als op goederen betrekking hebben en wegens hun hoofddoel aangemerkt moeten worden als dienstenovereenkomsten:

- een overeenkomst voor het herstel, renovatie of de oprichting van aanbouwen (zie overweging 26);
- een overeenkomst voor het bijwonen van een lezing en het uitdelen van pennen en mappen aan de deelnemers;
- een overeenkomst voor een opleiding en het uitdelen van cursusboeken aan alle deelnemers.

Deze uitlegging wordt ondersteund door vaste rechtspraak van het HvJEU over het vrije verkeer van goederen en het vrij verlenen van diensten, die ook in de context van deze richtlijn relevant is.

Zo stelde het Hof in de zaak Marcel Burmanjer, C-20/03, dat een economische activiteit moet worden onderzocht in de context van **ofwel** het vrije verkeer van goederen **of** het vrij verlenen van diensten indien een van de vrijheden “**volledig ondergeschikt is aan de andere en daarmee kan worden verbonden**” (zie met name punten 34–35) <sup>(18)</sup>.

Dit impliceert ook dat een gemengde overeenkomst moet worden beschouwd als een verkoopovereenkomst als kan worden aangetoond dat het werkelijke doel van de overeenkomst de overdracht van de eigendom van goederen is:

- Indien bijvoorbeeld de verkoop van het cursusboek een bijzonder prominente plaats had in het aanbod van de handelaar om een opleiding te organiseren en in de communicatie tussen de partijen, en indien dit cursusboek een aanzienlijke relatieve waarde had ten aanzien van de totaalprijs van de opleiding, is de overeenkomst voor de toepassing van de richtlijn eerder een verkoopovereenkomst dan een dienstenovereenkomst.

<sup>(18)</sup> C-20/03, Marcel Burmanjer, ECLI:EU:C:2005:307, punten 24–35. Dezelfde benadering werd door het Hof bevestigd in de zaak C-108/09, Ker-Optika bt, ECLI:EU:C:2010:725 (zie punt 43).

Anderzijds moet een gemengde overeenkomst, zelfs indien zij leidt tot de vervaardiging van iets tastbaars, als een dienstovereenkomst worden beschouwd, zolang **het voorwerp van de opdracht een intellectuele of gekwalificeerde dienst is** en de latere levering slechts een bijkomstige functie heeft <sup>(19)</sup>:

- *Zo zijn de overeenkomst met een architect om een huis te ontwerpen en de overeenkomst met een advocaat om een rechtszaak voor te bereiden en in te dienen beide dienstovereenkomsten, ook al is er aan het eind een tastbaar resultaat (bv. bouwtekeningen, een vordering of een verzoekschrift). Evenzo zijn de overeenkomst met een kunstenaar om een schilderij te maken en de overeenkomst met een fotograaf voor het vastleggen van een huwelijksceremonie dienstovereenkomsten.*

Kortom, elke gemengde overeenkomst moet worden aangemerkt op basis van haar werkelijke hoofddoel. Het feit dat de overeenkomst een optie bevat om verdere overeenkomsten aan te gaan, hoeft niet per se gevolgen voor de aard van de overeenkomst te hebben. Een voorbeeld:

- *Indien een overeenkomst voor de huur van goederen een optie, en geen verplichting, bevat om de eigendom over te dragen, moet de overeenkomst voor de toepassing van de richtlijn worden aangemerkt als een dienstovereenkomst.*

Of een overeenkomst als verkoop- dan wel als dienstovereenkomst wordt aangemerkt, is bepalend voor de berekening van de herroepingstermijn (artikel 9). Voor **dienstovereenkomsten** start de herroepingstermijn van 14 dagen op de datum van sluiting van de overeenkomst. Voor **verkoopovereenkomsten** start de herroepingstermijn pas na ontvangst van de goederen. Daarnaast zijn sommige bepalingen van de richtlijn, zoals de artikelen 18 en 20, betreffende levering en risico-overdracht, slechts van toepassing op verkoopovereenkomsten.

Eenzelfde verkoop- of dienstovereenkomst kan ook diensten omvatten waarop de richtlijn niet van toepassing is. Zo kan in een verkoop- of dienstovereenkomst worden bepaald dat de prijs in termijnen en tegen een bepaalde rentevoet kan worden afbetaald. Voor een dergelijke overeenkomst zouden ook de specifieke regels voor financiële diensten aan consumenten gelden <sup>(20)</sup>. De regels voor aanvullende overeenkomsten in artikel 15 van de richtlijn zouden op soortgelijke wijze van toepassing zijn (zie onderdeel 5.10).

### 1.5. **Onderscheid tussen digitale diensten en digitale online-inhoud**

Richtlijn (EU) 2019/2161 heeft de definitie van “dienstovereenkomst” in de richtlijn consumentenrechten verduidelijkt in die zin dat zij ook overeenkomsten voor “digitale diensten” omvat (zie de definitie in het vorige punt). Bovendien is bij Richtlijn (EU) 2019/2161 in artikel 2, punt 16, **een definitie van “digitale dienst”** ingevoerd, die verwijst naar de definitie ervan in artikel 2, punt 2, van Richtlijn (EU) 2019/770 betreffende digitale inhoud van het Europees Parlement en de Raad <sup>(21)</sup>.

Artikel 2 van de richtlijn digitale inhoud bepaalt:

#### Artikel 2

1. “digitale inhoud”: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
2. “digitale dienst”:
  - a) een dienst die de consument in staat stelt gegevens in digitale vorm te creëren, te verwerken of op te slaan, of toegang tot die gegevens te krijgen; of
  - b) een dienst die voorziet in de mogelijkheid van het delen van gegevens of andere interactie met gegevens in digitale vorm die door de consument of door andere gebruikers van die dienst worden geüpload of gecreëerd;

In overweging 19 van de richtlijn digitale inhoud wordt toegelicht dat “[o]m in te spelen op de snelle technologische ontwikkelingen en om ervoor te zorgen dat de begrippen digitale inhoud en digitale dienst ook in de toekomst bruikbaar blijven, moet deze richtlijn onder meer betrekking hebben op computerprogramma’s, applicaties, videobestanden, audiobestanden, muziekbestanden, digitale spellen, e-boeken of andere e-publicaties, maar ook op digitale diensten [...] **met inbegrip van software als dienst**, zoals het delen van video- en audiomateriaal en andere diensten voor het hosten van bestanden, tekstverwerking of spellen die worden aangeboden in de cloud computing-omgeving en op sociale media”. Er zij op gewezen dat, terwijl de tweede reeks voorbeelden duidelijk tot de categorie digitale diensten wordt gerekend, de indeling van de eerste reeks voorbeelden als digitale inhoud of diensten afhangt van de wijze van transmissie of toegang, alsmede van andere specifieke kenmerken van het bedrijfsmodel.

<sup>(19)</sup> Zie in dat verband ook C-208/19, NK, punten 58–59.

<sup>(20)</sup> Met name Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van Richtlijn 90/619/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG en 98/27/EG (PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16) en Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66).

<sup>(21)</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).

Overweging 30 van Richtlijn (EU) 2019/2161 biedt verdere richtsnoeren voor het onderscheid tussen overeenkomsten voor digitale online-inhoud en overeenkomsten voor digitale diensten. Met name: “[v]oorbeelden 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”. Daarentegen worden “[v]eel overeenkomsten voor de levering van niet op een materiële drager geleverde [online] digitale inhoud [...] gekenmerkt door een afzonderlijke levering aan de consument van een specifiek stuk of specifieke stukken digitale inhoud, zoals specifieke muziek- of videobestanden”.

Bijgevolg zijn digitale diensten bijvoorbeeld:

- abonnementen op onlineruimte voor opslag van foto's van de consument, sociale netwerken of spraak/videotelefonie via internet;
- abonnementen op onlineweer- of verkeersdiensten;
- abonnementen op onlinekranten en -nieuwsbrieven (zie ook de uitzondering op het herroepingsrecht in artikel 16, eerste alinea, punt j), die van toepassing is op de levering van kranten, maar niet op abonnementen op kranten).

In overweging 30 van Richtlijn (EU) 2019/2161 wordt erkend dat het niettemin moeilijk kan zijn om een onderscheid te maken tussen bepaalde soorten digitale online-inhoud en digitale diensten. Derhalve geldt: “[b]ij 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”.

**Het onderscheid tussen overeenkomsten voor digitale online-inhoud en overeenkomsten voor digitale diensten is belangrijk** vanwege de verschillende regelingen inzake herroepingsrecht. De regels inzake **het herroepingsrecht voor dienstenovereenkomsten bieden de consument daadwerkelijk de mogelijkheid om de dienst te testen** en gedurende de periode van 14 dagen na de sluiting van de overeenkomst te beslissen of hij de dienst al dan niet wenst te behouden.

Artikel 16, eerste alinea, punt m), voorziet daarentegen **niet in een herroepingsrecht in geval van levering van digitale online-inhoud**, mits aan een aantal voorwaarden wordt voldaan. Overeenkomstig de bij Richtlijn (EU) 2019/2161 ingevoerde wijzigingen zijn deze voorwaarden dat de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument en erkenning dat de consument daarmee het herroepingsrecht verliest, en dat de handelaar de bevestiging van de gesloten overeenkomst heeft verstrekt (zie ook onderdeel 5.7).

Het Hof verduidelijkte in de zaak PE Digital, C-641/19, dat de uitzondering op het herroepingsrecht van artikel 16, punt m), van de richtlijn consumentenrechten die geldt voor overeenkomsten betreffende digitale online-inhoud, strikt moet worden uitgelegd <sup>(22)</sup>. De zaak betrof de opzegging van een premiumabonnementsovereenkomst voor een datingsite, maar pas nadat de consument een persoonlijkheidstest had gedaan die een selectie van partneraanbevelingen op basis van een eigen algoritme opleverde.

Het Hof stelde dat artikel 16, punt m), gelezen in samenhang met artikel 2, punt 11), van de richtlijn consumentenrechten aldus moet worden uitgelegd dat het genereren van een dergelijk persoonlijkheidsrapport geen levering van “digitale inhoud” vormt. Het Hof merkte ook meer in het algemeen op dat, in het licht van overweging 19 van de richtlijn, **een dienst als die welke wordt verleend door de datingwebsite in het hoofdeding, die de consument in staat stelt gegevens in digitale vorm te creëren, te verwerken of op te slaan, of toegang tot dergelijke gegevens te verkrijgen, en die voorziet in de mogelijkheid van het delen van of andere interactie met gegevens in digitale vorm die door de consument of door andere gebruikers van die dienst worden geüpload of gecreëerd, op zich niet kan worden beschouwd als de levering van “digitale inhoud”** in de zin van artikel 16, punt m) <sup>(23)</sup>.

Zo kan het bij de levering van **videospellen** zowel gaan om overeenkomsten voor digitale online-inhoud als om overeenkomsten voor digitale diensten. **Downloadbare spellen** zouden normaal gesproken als digitale online-inhoud worden aangemerkt wanneer het gebruik ervan niet afhankelijk is van voortdurende betrokkenheid van de aanbieder van het spel. **Onlinespellen die in een cloudomgeving worden aangeboden** zouden daarentegen als digitale diensten kunnen worden aangemerkt.

**In-game microtransacties (in-app aankopen)** in dergelijke spellen **die de speelervaring van de respectieve gebruiker verbeteren**, zoals virtuele items, zouden normaal gesproken worden aangemerkt als overeenkomsten voor digitale online-inhoud. Ook in-app aankopen **van inhoud die buiten het spel kan worden gebruikt** (bv. een opname van de spelsessie die kan worden gedownload of gedeeld op een platform voor het delen van video's), zouden normaal gesproken een overeenkomst voor digitale online-inhoud vormen. Daarentegen zou de aankoop van premiumcontent **die de online spelomgeving uitbreidt**, een nieuwe digitale dienst vertegenwoordigen die de oorspronkelijke dienst aanvult.

<sup>(22)</sup> C-641/19, PE Digital, ECLI:EU:C:2020:808, punten 41–46.

<sup>(23)</sup> Ibid., punt 44.

### 1.6. **Overeenkomsten tegen betaling en overeenkomsten waarbij de consument persoonlijke gegevens verstrekt**

Artikel 3 van de richtlijn consumentenrechten, waarin het toepassingsgebied van de richtlijn wordt afgebakend, is gewijzigd bij Richtlijn (EU) 2019/2161. In het gewijzigde lid 1 wordt nu verwezen naar “**betaling van een prijs**” als voorwaarde voor de toepassing van de richtlijn.

Tegelijkertijd is een nieuw lid 1 bis toegevoegd **dat het toepassingsgebied van de richtlijn uitbreidt tot overeenkomsten betreffende digitale online-inhoud en tot overeenkomsten voor digitale diensten waarbij de consument persoonsgegevens aan de handelaar verstrekt** (behoudens enkele uitzonderingen).

#### Artikel 3

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.

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.**

#### 1.6.1. **Overeenkomsten tegen betaling**

Bij Richtlijn (EU) 2019/2161 zijn de in artikel 2, punten 5 en 6, van de richtlijn consumentenrechten opgenomen **definities van verkoop- en dienstenovereenkomsten** gewijzigd, en hebben ze niet langer betrekking op consumenten die een “prijs” betalen. Rekening houdend met de wijzigingen in artikel 3, **blijven deze overeenkomsten echter alleen onder de richtlijn vallen wanneer de consument een prijs moet betalen** (tenzij het voorwerp van een dienstenovereenkomst een digitale dienst is – zie hieronder).

De “**betaling van een prijs**” moet ruim worden opgevat, en omvat ook instrumenten met een bepaalde converteerbare of monetaire waarde (ook al kan die variëren in de tijd), zoals waardebonnen <sup>(24)</sup>, geschenkaarten, loyaliteitspunten, alsook digitale waardeweergaven <sup>(25)</sup> zoals e-bonnen, e-coupons en virtuele valuta's.

De richtlijn is van toepassing ongeacht de waarde van de transactie, zodat ook abonnementsdiensten van geringe waarde (bv. 5 EUR per maand of per jaar om toegang te krijgen tot premiumgoederen of aanbiedingen) onder de richtlijn vallen. De richtlijn is ook van toepassing op dienstenovereenkomsten, met inbegrip van dienstenovereenkomsten met **een gratis proefperiode** en die automatisch worden omgezet in betaalde overeenkomsten wanneer de proefperiode is afgelopen (tenzij de consument de overeenkomst voor het einde van de proefperiode beëindigt).

Wanneer een (beperkte versie) van de digitale dienst gratis beschikbaar is, waarna de consument kan kiezen voor de betaalde (volledige) dienst, zullen twee opeenvolgende afzonderlijke overeenkomsten worden gesloten. De richtlijn is in dit geval van toepassing op de betaalde overeenkomst, terwijl de toepasselijkheid ervan op de eerste overeenkomst voor de gratis (beperkte) versie van de digitale dienst zal afhangen van de vraag of de consument persoonsgegevens verstrekt onder de in artikel 3, lid 1 bis, bepaalde voorwaarden.

<sup>(24)</sup> Zie overweging 46 waarin, bij de toelichting van artikel 13, lid 1, over de terugbetaling van alle van de consument ontvangen bedragen uitdrukkelijk wordt verwezen naar de betaling door consumenten met bonnen. Het contract voor de aankoop van bonnen zelf zal onderworpen zijn aan de vereisten van de richtlijn consumentenrechten, onder meer met betrekking tot de verstrekking van precontractuele informatie over de geldigheidsduur, de inruilvoorwaarden voor goederen en diensten, en de overdraagbaarheid.

<sup>(25)</sup> Het begrip “digitale waardeweergave” wordt verduidelijkt in overweging 23 van de richtlijn digitale inhoud (EU) 770/2019, onder verwijzing naar de voorbeelden van elektronische waardebonnen, e-coupons en virtuele valuta's, voor zover deze laatste door de nationale wetgeving worden erkend.

De richtlijn is **niet** van toepassing op geschenken of diensten die door de handelaar worden verstrekt zonder betaling van een prijs, d.w.z. “om niet” <sup>(26)</sup>.

#### 1.6.2. Overeenkomsten waarbij de consument persoonsgegevens verstrekt

De richtlijn is van toepassing op overeenkomsten betreffende digitale online-inhoud en overeenkomsten voor digitale diensten waarbij de consument persoonsgegevens aan de handelaar verstrekt <sup>(27)</sup>. In dit opzicht volgt de richtlijn consumentenrechten dezelfde aanpak als de richtlijn digitale inhoud.

— Zo is bijvoorbeeld de richtlijn consumentenrechten van toepassing op overeenkomsten waarbij gratis toegang wordt verschaft tot digitale online-inhoud of digitale diensten en de consument ermee instemt dat zijn persoonsgegevens ook voor marketingdoeleinden worden verwerkt.

Evenals de richtlijn digitale inhoud is de richtlijn consumentenrechten echter **niet van toepassing** op overeenkomsten voor digitale online-inhoud en overeenkomsten voor digitale diensten **waarbij de persoonsgegevens alleen worden verwerkt met het oog op de uitvoering van de overeenkomst en de naleving van wettelijke voorschriften**. In overweging 34 van Richtlijn (EU) 2019/2161 wordt verduidelijkt dat dergelijke wettelijke vereisten bijvoorbeeld de **registratie van de consument voor beveiligings- en identificatiedoelinden** kunnen omvatten, wanneer dit specifiek in het toepasselijke recht is vastgelegd.

Bovendien is de richtlijn, zoals uiteengezet in overweging 35 van Richtlijn (EU) 2019/2161, niet van toepassing op situaties waarin de consument, zonder een overeenkomst met de handelaar te hebben gesloten, **aan reclame wordt blootgesteld** uitsluitend om toegang te krijgen tot digitale inhoud of een digitale dienst <sup>(28)</sup>.

Ook wordt verduidelijkt dat de richtlijn niet van toepassing is op situaties waarin de handelaar **alleen metagegevens verzamelt**, zoals informatie over het apparaat of de browser van de consument (“device fingerprinting” of “browser fingerprinting” genoemd) of de browsergeschiedenis, behalve wanneer deze situatie naar nationaal recht als een overeenkomst wordt beschouwd <sup>(29)</sup>.

Wanneer de overeenkomst de verwerking van persoonsgegevens met zich meebrengt, moet de handelaar voldoen aan zijn verplichtingen op grond van het consumentenrecht en — in zijn hoedanigheid als verwerkingsverantwoordelijke — ook aan de verplichtingen op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(30)</sup> (“de AVG”). **Beide rechtskaders zijn gelijktijdig en op complementaire wijze van toepassing op de relatie tussen bedrijven en consumenten**.

Voor alle overeenkomsten waarbij de consument persoonsgegevens verstrekt (ongeacht of er betaald wordt of niet), **moet de handelaar de consument informeren over de doeleinden van de verwerking** op het moment dat de persoonsgegevens worden verkregen. Bovendien moet de verwerkingsverantwoordelijke aantonen dat de verwerking van de persoonsgegevens kan worden gebaseerd op een van de in artikel 6, lid 1, van de AVG genoemde rechtsgronden. “Overeenkomst” (artikel 6, lid 1, punt b), van de AVG is een van de toegestane rechtsgronden. De rechtsgrond is echter alleen geldig voor de verwerking die **“noodzakelijk [is] voor de uitvoering van de overeenkomst”**, wat strikt wordt uitgelegd <sup>(31)</sup>.

<sup>(26)</sup> Op grond van sector specifieke EU-wetgeving kunnen (sommige bepalingen van) de richtlijn consumentenrechten echter ook op dergelijke overeenkomsten “om niet” van toepassing zijn. Artikel 102 van Richtlijn (EU) 2018/1972 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (“het wetboek”) vereist namelijk dat de in de artikelen 5 en 6 van de richtlijn consumentenrechten bedoelde informatie ook wordt verstrekt met betrekking tot elektronische-communicatiediensten die zonder rechtstreekse geldelijke betaling worden aangeboden, maar die andere verplichtingen voor gebruikers met zich meebrengen. In deze gevallen vereist Uitvoeringsverordening (EU) 2019/2243 van de Commissie tot vaststelling van een model voor de samenvatting van het contract die door aanbieders van voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten moet worden gebruikt overeenkomstig Richtlijn (EU) 2018/1972 dat handelaren in de rubriek “prijs” vermelden dat de dienst wordt geleverd met inachtneming van bepaalde verplichtingen voor gebruikers.

<sup>(27)</sup> Om twijfel te voorkomen: een overeenkomst tegen betaling kan ook inhouden dat de consument persoonsgegevens verstrekt, maar voor kwalificatiedoelinden wordt zij beschouwd als een overeenkomst tegen betaling.

<sup>(28)</sup> In deze situaties moet de handelaar persoonsgegevens verwerken in overeenstemming met de AVG.

<sup>(29)</sup> “Fingerprinting” kan worden gebruikt om individuele gebruikers of apparaten geheel of gedeeltelijk te identificeren, zelfs wanneer cookies zijn uitgeschakeld. Het verzamelen van informatie (of het nu gaat om persoonsgegevens, zoals locatie- of abonneegegevens, of andere gegevens, zoals informatie over browsertype en -versie, besturingssysteem, actieve plug-ins, tijdzone, taal enz.) van de eindapparatuur van de gebruiker moet in elk geval in overeenstemming zijn met de e-privacyrichtlijn, en met name met artikel 5, lid 3, daarvan.

<sup>(30)</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). Artikel 4, lid 7, bevat een definitie van “verwerkingsverantwoordelijke”.

<sup>(31)</sup> De EDPB-richtsnoeren (oktober 2019) over de toepassing van artikel 6, lid 1, punt b), van de AVG bevestigen het eerdere standpunt van de Groep artikel 29 met betrekking tot de vorige Richtlijn 95/46/EG, dat “noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is”: [...] strikt [moet] worden geïnterpreteerd en [...] geen situaties [dekt] waarin de verwerking niet daadwerkelijk noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst, maar eerder eenzijdig is opgelegd aan de betrokkene door de verwerkingsverantwoordelijke. Ook het feit dat sommige verwerkingen onder een overeenkomst vallen, betekent niet automatisch dat de verwerking noodzakelijk is voor de uitvoering ervan.

Bijgevolg moet de handelaar voor verwerkingshandelingen die niet noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, zich bovendien baseren op een andere toegestane rechtsgrond voor verwerking krachtens de AVG, bijvoorbeeld dat de consument hiervoor toestemming heeft gegeven (artikel 6, lid 1, punt a)) <sup>(32)</sup>. Overeenkomstig de AVG is de toestemming van de consument alleen geldig als zij vrijelijk, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig is gegeven. In het kader van een contractuele relatie kan toestemming alleen vrijelijk worden gegeven als zij niet afhankelijk is van de uitvoering van de overeenkomst (artikel 7, lid 4, van de AVG). De mogelijkheid om toestemming in te trekken zonder daarvan nadeel te ondervinden, is daarom een essentiële voorwaarde voor de geldigheid van toestemming (overweging 42 van de AVG). Nadat de toestemming is ingetrokken, kan de handelaar de persoonsgegevens waarvan de verwerking op die toestemming was gebaseerd, niet langer rechtmatig verwerken.

Voor verwerkingen die niet noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, moet de handelaar-verwerkingsverantwoordelijke er dan ook voor zorgen dat er een andere rechtsgrond voor verwerking is in het kader van de AVG. **De “overeenkomst” in de zin van de richtlijn consumentenrechten omvat daarentegen alle rechten en plichten van de partijen**, ongeacht het onderscheid in de rechtsgrond voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de AVG.

Het identificeren van de verwerkingsactiviteiten in de context van overeenkomsten met consumenten en de juiste rechtsgrond in het kader van de AVG kan de handelaar helpen te begrijpen of de “overeenkomst” die hij met de consument sluit, onder de richtlijn consumentenrechten valt. **Wanneer de handelaar zich in de praktijk voor de verwerking van persoonsgegevens van consumenten moet baseren op een afzonderlijke toestemming van de consument of een andere rechtsgrond in het kader van de AVG (met uitzondering van een wettelijke verplichting), zal de overeenkomst in het kader waarvan deze verwerking plaatsvindt, onderworpen zijn aan de voorschriften van de richtlijn consumentenrechten.**

### 1.7. Overeenkomsten waarop de richtlijn niet van toepassing is

Zoals in het vorige onderdeel is uitgelegd, is de richtlijn consumentenrechten ingevolge de wijziging die bij Richtlijn (EU) 2019/2161 in artikel 3 van de richtlijn is aangebracht, niet van toepassing op overeenkomsten waarbij de consument geen prijs betaalt of, in het geval van overeenkomsten betreffende digitale online-inhoud of digitale diensten, waarbij de consument noch de prijs betaalt noch persoonsgegevens aan de handelaar verstrekt.

Bovendien worden in artikel 3, lid 3, specifieke categorieën overeenkomsten genoemd die niet onder het toepassingsgebied van de richtlijn vallen. Zo geldt de richtlijn niet voor overeenkomsten inzake financiële diensten, zoals verzekeringen en investeringen. Ook sociale en gezondheidsdiensten, gokken, timesharing en aanverwante vakantiediensten vallen niet onder het toepassingsgebied van de richtlijn. Passagiersvervoersdiensten en pakketreisovereenkomsten <sup>(33)</sup> zijn in beginsel uitgesloten, hoewel specifieke bepalingen nog steeds van toepassing zijn.

Nadere uitleg volgt hieronder. Deze uitzonderingen moeten in het algemeen in enge zin worden uitgelegd <sup>(34)</sup>.

#### 1.7.1. Verhuurovereenkomsten en bouwovereenkomsten

##### Artikel 3

##### 3. Deze richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten:

- e) voor het doen ontstaan, het verkrijgen of het overdragen van onroerend goed of rechten op onroerend goed;
- f) betreffende de constructie van nieuwe gebouwen, de ingrijpende verbouwing van bestaande gebouwen en de verhuur van woonruimte;

De uitzondering onder punt e) heeft betrekking op onroerende goederen in het algemeen, terwijl punt f) betrekking heeft op gebouwen.

Terwijl overeenkomsten voor de verhuur van woonruimte niet onder het toepassingsgebied van de richtlijn vallen, is dit wel het geval voor **overeenkomsten betreffende de verhuur van niet voor bewoning bestemde ruimten**. Dit wordt ook in overweging 26 uitgelegd: “[...] Dienstenovereenkomsten, in het bijzonder deze betreffende het oprichten van aanbouwen

<sup>(32)</sup> Naast toestemming voorziet artikel 6 van de AVG in een aantal andere rechtsgronden voor gegevensverwerking, die afhankelijk van de omstandigheden van het specifieke geval kunnen worden gebruikt.

<sup>(33)</sup> Zie artikel 27, lid 2, van Richtlijn (EU) 2015/2302 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen.

<sup>(34)</sup> Zie bv. zaak C-215/08, E. Friz GmbH, ECLI:EU:C:2010:186, punt 32: “In dit verband moet er direct aan worden herinnerd dat volgens vaste rechtspraak afwijkingen van de gemeenschapsregels inzake consumentenbescherming restrictief dienen te worden uitgelegd (zie met name arrest van 13 december 2001, Heininger, C-481/99, Jurispr. blz. I-9945, punt 31)”.

(bijvoorbeeld een garage of een veranda) en betreffende andere herstel- en renovatiewerkzaamheden aan gebouwen dan grondige verbouwing **dienen te vallen onder deze richtlijn**, evenals overeenkomsten betreffende de diensten van een vastgoedagent **en overeenkomsten betreffende de verhuur van niet voor bewoning bestemde ruimten**".

— Zo is de richtlijn van toepassing op de verhuur van parkeerruimte of een fuifzaal.

Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen bouwovereenkomsten en dienstenovereenkomsten in verband met de bouw. In de zaak NK, C-208/19, merkte het Hof op dat de uitzondering van artikel 3, lid 3, punt f), niet van toepassing zou zijn op een overeenkomst tussen een architect en een consument, volgens welke eerstgenoemde verplicht is de ontwerpen voor de bouw van een nieuw gebouw op te stellen. Hoewel het ontwerp voorafgaat aan de bouwwerkzaamheden, is het een afzonderlijk proces, en is er in feite geen zekerheid dat het gebouw überhaupt zal worden gebouwd <sup>(35)</sup>.

Bovendien kan een dergelijke overeenkomst op grond van artikel 2, leden 3 en 4, en artikel 16, eerste alinea, punt c), niet worden beschouwd als een levering van goederen die zijn vervaardigd volgens specificaties van de consument of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, in de zin van laatstgenoemde bepaling. Hoewel de ontwerpen in tastbare vorm op papier of als digitale inhoud kunnen worden verstrekt, is het voorwerp van de overeenkomst een intellectuele dienst — een architectuurontwerp — en heeft de latere levering slechts een bijkomstige functie <sup>(36)</sup>.

Volgens bovenstaande logica moet de richtlijn consumentenrechten van toepassing zijn op dienstenovereenkomsten die weliswaar met de bouw verband houden, maar een afzonderlijk proces met een onafhankelijk resultaat vormen, zoals overeenkomsten met meetkundigen, overeenkomsten voor interieurontwerp, landschapsplanning enz.

### 1.7.2. Pakketreizen

#### Artikel 3

3. Deze richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten:

g) betreffende pakketreizen in de zin van artikel 3, punt 2, van Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad.

Artikel 6, lid 7, artikel 8, leden 2 en 6, en de artikelen 19, 21 en 22 van deze richtlijn zijn van overeenkomstige toepassing op pakketreizen als omschreven in artikel 3, punt 2, van Richtlijn (EU) 2015/2302 met betrekking tot reizigers in de zin van artikel 3, punt 6, van die richtlijn;

Sommige bepalingen van de richtlijn zijn van toepassing op **overeenkomsten met betrekking tot pakketreizen**, zoals gedefinieerd in Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad betreffende pakketreizen <sup>(37)</sup>, namelijk de regelgevingsoptie van de lidstaten om taalvereisten voor contractuele informatie vast te stellen (artikel 6, lid 7); informatie die handelaren rechtstreeks aan consumenten moeten verstrekken voordat zij langs elektronische weg een overeenkomst sluiten, onder meer over de betalingsverplichting van de consument (artikel 8, lid 2); de regelgevingsoptie van de lidstaten met betrekking tot de bevestiging van het aanbod bij per telefoon gesloten overeenkomsten op afstand (artikel 8, lid 6); het verbod op vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen (artikel 19); het verbod op het gebruik van telefoonnummers tegen een hoger tarief dan het basistarief (artikel 21); en het vereiste van uitdrukkelijke toestemming van de consument voor extra betalingen (artikel 22).

Opgemerkt zij dat de richtlijn pakketreizen ook richtsnoeren geeft voor de zogenoemde "**gekoppelde reisarrangementen**" <sup>(38)</sup>, die ten minste twee verschillende soorten reisdiensten omvatten die worden aangekocht met het oog op dezelfde reis of vakantie, maar die geen pakket vormen (in de zin van die richtlijn) en voortvloeien uit de sluiting van afzonderlijke overeenkomsten met individuele reisdienstverleners. De richtlijn consumentenrechten bevat de voorschriften

<sup>(35)</sup> C-208/19, NK (Overeenkomst tussen een architect en een consument betreffende de uitwerking van een ontwerp voor een nieuwe eengezinswoning), ECLI:EU:C:2020:382, punt 43.

<sup>(36)</sup> Ibid., punten 58–59.

<sup>(37)</sup> Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1.)

<sup>(38)</sup> Gedefinieerd in artikel 3, lid 5, van de richtlijn pakketreizen.

inzake precontractuele informatie en is van toepassing op de individuele dienstenovereenkomsten waaruit een gekoppeld reisarrangement bestaat, behoudens de beperkingen die in artikel 3, lid 3, en artikel 16, eerste alinea, punt l), zijn vastgesteld. Wat bijvoorbeeld overeenkomsten voor passagiersvervoerdiensten betreft, zijn alleen de voorschriften van artikel 8, lid 2, en de artikelen 19, 21 en 22 van toepassing (zie onderdeel 1.7.5 voor meer informatie).

### 1.7.3. Overeenkomsten opgesteld door een openbaar ambtenaar

#### Artikel 3

##### 3. Deze richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten:

- i) die overeenkomstig de wetten van de lidstaten worden opgesteld door een openbaar ambtenaar die volgens de wet onafhankelijk en onpartijdig moet zijn en die door het verstrekken van uitgebreide juridische informatie dient te verzekeren dat de consument de overeenkomst alleen na zorgvuldig juridisch beraad en met kennis van de juridische reikwijdte ervan sluit;

De richtlijn geeft geen informatie over de openbaar ambtenaren waarvan in deze bepaling sprake is. Er worden wel criteria vastgesteld waaraan ze moeten voldoen om ervoor te zorgen dat de overeenkomst niet onder de richtlijn valt. Deze uitzondering is alleen van toepassing op overeenkomsten die zijn opgesteld door een openbaar ambtenaar (bijv. een notaris) die overeenkomstig het nationaal recht moet voldoen aan alle in artikel 3, lid 3, punt i), bedoelde voorwaarden:

— Zo zou de uitzondering niet van toepassing zijn op een overeenkomst waarin een openbaar ambtenaar, die volgens de wet onafhankelijk en onpartijdig moet zijn, slechts de identiteit van de partijen heeft vastgesteld.

Schijnbaar is deze uitzondering niet alleen van toepassing als de betreffende overeenkomst op grond van de nationale wetgeving **verplicht** via de diensten van een openbaar ambtenaar wordt gesloten. De uitzondering moet ook van toepassing zijn als een of beide partijen bij de overeenkomst **vrijwillig een openbaar ambtenaar verzoeken** om hun overeenkomst op te stellen <sup>(39)</sup>.

### 1.7.4. Overeenkomsten voor goederen die bestemd zijn voor dagelijkse consumptie

#### Artikel 3

##### 3. Deze richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten:

- j) betreffende de levering van voedingsmiddelen, dranken of andere goederen die bestemd zijn voor dagelijkse huishoudelijke consumptie en die fysiek door een handelaar op basis van frequente en regelmatige rondes bij de woon- of verblijfplaats, dan wel arbeidsplaats van de consument worden afgeleverd;

Voor deze uitzondering moet aan twee voorwaarden worden voldaan, met name:

- (a) dat de handelaar de goederen levert “op basis van frequente en regelmatige rondes”, en  
 (b) dat de goederen zijn bestemd voor “voor dagelijkse huishoudelijke consumptie”.

De uitdrukkelijke vermelding in deze bepaling van levering aan de “arbeidsplaats” van de consument suggereert dat de consument de goederen niet noodzakelijk bij hem thuis moet consumeren.

### 1.7.5. Passagiersvervoer

#### Artikel 3

##### 3. Deze richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten:

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

<sup>(39)</sup> Zie de verschillende benadering in Richtlijn 2008/48/EG van kredietovereenkomsten voor consumenten, waar in artikel 14 over het herroepingsrecht wordt gesproken van overeenkomsten “die volgens de wet door tussenkomst van een notaris moeten worden gesloten”: “6. De lidstaten mogen bepalen dat de leden 1 tot en met 4 niet van toepassing zijn op kredietovereenkomsten die **volgens de wet door tussenkomst** van een notaris moeten worden gesloten, mits de notaris verklaart dat de consument de rechten voorzien in de artikelen 5 en 10 geniet”.



Bij Richtlijn (EU) 2019/2161 is deze uitzondering gewijzigd en is artikel 21 betreffende de eis inzake het basistarief voor telefoongesprekken na het sluiten van een overeenkomst ook van toepassing verklaard op passagiersvervoer (zie onderdeel 9 voor meer informatie).

In de zaak *DB Vertrieb*, C-583/18, oordeelde het Hof dat deze uitzondering niet geldt voor de verkoop van **kortingskaarten voor passagiersvervoer**, die bijgevolg binnen het toepassingsgebied van de richtlijn vallen.

Het Hof kwalificeerde deze laatste als een soort “dienstenovereenkomst” met een bijzonder doel die op zich niet **rechtstreeks ertoe strekt het vervoer van passagiers mogelijk te maken**. In plaats daarvan zijn een overeenkomst die tot doel heeft de consument bij de latere sluiting van overeenkomsten inzake passagiersvervoer een korting te verlenen en een overeenkomst voor de aankoop van een passagiersvervoerbewijs, twee juridisch gescheiden overeenkomsten, zodat de eerste overeenkomst niet kan worden beschouwd als onlosmakelijk verbonden met de tweede. De aankoop van een kaart die de houder ervan in staat stelt bij de aankoop van vervoerbewijzen kortingen te verkrijgen, impliceert immers op zich niet noodzakelijkerwijs dat er later een overeenkomst inzake passagiersvervoer wordt gesloten <sup>(40)</sup>.

#### 1.7.6. Geautomatiseerde verkoop

##### Artikel 3

3. Deze richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten:

l) die worden gesloten door middel van verkoopautomaten of geautomatiseerde handelsruimten;

Deze uitzondering geldt voor overeenkomsten die worden gesloten in de fysieke aanwezigheid van de consument en op de plaats waar het goed of de dienst wordt verkocht/verstrekkt via geautomatiseerde middelen, zoals automaten, geautomatiseerde tankstations of parkeerfaciliteiten.

#### 1.7.7. Bepaalde overeenkomsten betreffende elektronische communicatie

##### Artikel 3

3. Deze richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten:

m) die worden gesloten met telecommunicatie-exploitanten door middel van openbare betaaltelefoons met het oog op het gebruik ervan, tot doel hebben, of die worden gesloten met het oog op het gebruik van één enkele internet-, telefoon- of faxverbinding gemaakt door de consument.

Door deze bepaling worden twee soorten overeenkomsten van het toepassingsgebied van de richtlijn uitgesloten.

De eerste soort die in de richtlijn consumentenrechten wordt genoemd, zijn de **overeenkomsten die worden gesloten met aanbieders van elektronischecommunicatiediensten door middel van openbare betaaltelefoons met het oog op het gebruik ervan**. De term “openbare betaaltelefoon” verwijst naar een voor het publiek beschikbaar telefoontoestel, voor het gebruik waarvan met munten en/of krediet-/debetkaarten en/of vooruitbetaalde telefoonkaarten, waaronder kaarten met een toegangscodes, kan worden betaald <sup>(41)</sup>.

— Aangezien deze uitzondering van toepassing is op overeenkomsten die “door middel van” openbare betaaltelefoons worden gesloten, moet de uitzondering gelden voor gevallen waarin de overeenkomst wordt gesloten door bijvoorbeeld munten in de openbare betaaltelefoon te werpen of een kredietkaart door de lezer te halen, om een gesprek te kunnen voeren of toegang te krijgen tot een dienst voor telefonische of andere commerciële inlichtingen, aangeboden door dezelfde exploitant;

— De uitzondering mag niet worden toegepast op overeenkomsten die worden gesloten met exploitanten van openbare betaaltelefoons door bijvoorbeeld de voorafgaande aankoop van vooruitbetaalde telefoonkaarten.

Het tweede deel van artikel 3, lid 3, punt m), betreffende **overeenkomsten die worden gesloten met het oog op het gebruik van “één enkele verbinding” gemaakt door de consument**, heeft een ruimer toepassingsgebied. In tegenstelling tot de overeenkomsten voor het gebruik van openbare betaaltelefoons, is voor dit soort overeenkomsten geen partij gespecificeerd. Hieruit kan worden afgeleid dat niet alleen overeenkomsten met aanbieders van elektronischecommunicatiediensten onder de uitzondering vallen. Daarnaast wordt er niets gezegd over het doel of de inhoud van dit soort overeenkomst.

<sup>(40)</sup> C-583/18, *DB Vertrieb*, ECLI:EU:C:2020:199, punt 35.

<sup>(41)</sup> “Openbare betaaltelefoon” werd gedefinieerd in artikel 2 van Richtlijn 2002/22/EG, die werd ingetrokken bij het Europees wetboek voor elektronische communicatie (Richtlijn (EU) 2018/1972, het wetboek). Het wetboek geeft geen afzonderlijke definitie van “openbare betaaltelefoon”, maar in overweging 235 wordt de formulering van artikel 2 van de Universeledienstrichtlijn gebruikt.

Bijgevolg heeft deze uitzondering bijvoorbeeld betrekking op:

- een contract voor het gebruik van een *draadloos toegangspunt* voor een enkele internetssessie.

De uitzondering mag echter geen betrekking hebben op **overeenkomsten voor elektronischecommunicatiediensten** <sup>(42)</sup> die een bepaalde periode en/of een bepaald gebruiksvolume beslaan, bijvoorbeeld:

- *overeenkomsten die worden gesloten door de voorafgaande aankoop van een vooruitbetaalde simkaart voor mobiele diensten of van een toegangscode voor meermalig of langdurig gebruik van wifidiensten.*

Deze uitzondering is ook van toepassing op overeenkomsten die worden gesloten met aanbieders van betaalnummerdiensten, d.w.z. diensten die de consument betaalt via zijn telefoonrekening <sup>(43)</sup> in gevallen waarin de overeenkomst **wordt gesloten en tegelijk volledig wordt uitgevoerd door een enkele oproep door of sms van de consument naar de betaalnummerdienst**, bijvoorbeeld:

- *een oproep naar een dienst voor telefonische inlichtingen of televoting tijdens een show.*

De richtlijn consumentenrechten is daarentegen van toepassing op overeenkomsten waarbij de oproep of sms naar een betaalnummerdienst volstaat **voor het sluiten en betalen van een overeenkomst**, die daarna wordt uitgevoerd:

- *bijvoorbeeld overeenkomsten die worden gesloten via een sms die naar een aanbieder van parkeerdiensten wordt gestuurd.*

In deze gevallen moet de handelaar de consument informeren over de kosten van het telefoongesprek of de sms naar het betaalnummer, aangezien deze kosten de “prijs” van de betrokken overeenkomst vormen in de zin van artikel 6, lid 1, punt e). Bovendien is informatie over de kosten voor het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand boven het “basistarief” voor het sluiten van een overeenkomst vereist krachtens artikel 6, lid 1, punt f), van de richtlijn. De uitleg van het begrip “basistarief” wordt verder besproken in onderdeel 8.

Het feit dat de richtlijn niet van toepassing is op bepaalde overeenkomsten met betaalnummerdiensten op grond van artikel 3, lid 3, punt m), impliceert niet dat er geen andere consumentenbeschermingsregels op dergelijke overeenkomsten van toepassing zijn. Lidstaten en de betreffende nationale regelgevende instanties kunnen op grond van het EU-regelgevingskader voor elektronische communicatie, met name het Europees Wetboek elektronische communicatie (Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(44)</sup>), specifieke maatregelen nemen om consumenten bescherming te bieden tegen betaalnummerdiensten. Een aantal lidstaten heeft dan ook aanvullende beschermingsmaatregelen op dit gebied genomen, zoals het vaststellen van een maximaal verbruik, een plicht om de prijs bij aanvang van de oproep te vermelden enz.

### 1.8. **Mogelijke vrijstelling voor buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten met een lage waarde**

Op grond van artikel 3, lid 4, mogen lidstaten besluiten de richtlijn niet toe te passen op buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten waarbij de betaling door de consument ten hoogste 50 euro bedraagt, of een lagere waarde zoals bepaald in de nationale wetgeving. Indien een lidstaat beslist deze regelgevingsoptie toe te passen, bestaat het risico dat de richtlijn wordt omzeild door handelaren die beslissen een enkele overeenkomst met een waarde die hoger is dan de vastgestelde drempelwaarde kunstmatig op te splitsen. Zoals uitgelegd in overweging 28: “[...] Indien de consument gelijktijdig twee of meer overeenkomsten betreffende aanverwante zaken sluit, moeten de totale kosten ervan in aanmerking genomen worden voor de toepassing van dit drempelbedrag”. Dit beginsel zou van toepassing zijn op:

- *bijvoorbeeld het afzonderlijk verkopen van de boeken van een trilogie onder drie verschillende overeenkomsten of het verkopen van een paar oorbellen onder twee afzonderlijke overeenkomsten op hetzelfde moment.*

Voor langlopende overeenkomsten (abonnementen) is het relevante bedrag voor de toepassing van deze uitzondering het totale bedrag dat de consument bij het sluiten van de overeenkomst toezegt te zullen betalen, d.w.z. het totale bedrag van de maandelijkse termijnen of kosten gedurende de overeengekomen contractuele periode, met inbegrip van eventuele “gratis” perioden.

<sup>(42)</sup> Zie ook de sectorale wetgeving, met name het wetboek dat bepalingen bevat over contracten voor elektronischecommunicatiediensten, bv. in de artikelen 102–107.

<sup>(43)</sup> Dit kunnen bepaalde “diensten met toegevoegde waarde” of “diensten met speciaal tarief” zijn. In het kader van het voorstel van de Commissie van 24 februari 2021 voor een roamingverordening (Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende roaming op openbare mobiele-communicatienetwerken binnen de Unie, COM(2011) 402 final – 2011/0187/COD) moeten onder diensten met toegevoegde waarde de diensten worden verstaan die worden geleverd met gebruikmaking van bijvoorbeeld betaalnummers, gratis nummers of nummers met gedeelde kosten. Deze diensten zijn onderworpen aan bijzondere tarifieringsvoorwaarden op nationaal niveau (zie overweging 36 van dat voorstel). Daarom vormen betaalnummerdiensten slechts één categorie van diensten met toegevoegde waarde, dat een breder concept is dat ook hotlines/hulpnummers omvat die gratis zijn voor de consument.

<sup>(44)</sup> Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad van 11 december 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (PB L 321 van 17.12.2018, blz. 36).

### 1.9. Regels voor openbare veilingen

De richtlijn is van toepassing op verkopen bij opbod of veilingen, die moeten voldoen aan de specifieke regels voor een “openbare veiling”, als gedefinieerd in artikel 2, punt 13, als “*een verkoopmethode waarbij goederen of diensten door de handelaar worden aangeboden aan consumenten, die persoonlijk aanwezig zijn of de mogelijkheid krijgen om persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, door middel van een transparante competitieve biedprocedure, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de winnende bieder verplicht is de goederen of diensten af te nemen*”.

Artikel 6, lid 3, bepaalt dat voor openbare veilingen de identiteit, contactgegevens en het geografische adres van de vestiging en de bedrijfsruimte van de handelaar die de goederen of diensten verkoopt, mogen worden vervangen door die van de veilingmeester. Daarnaast is er op grond van de uitzondering in artikel 16, eerste alinea, punt k), geen herroepingsrecht voor overeenkomsten die zijn gesloten op een openbare veiling.

Consumenten moeten een openbare veiling immers persoonlijk kunnen bijwonen, ook als de mogelijkheid bestaat via internet of per telefoon een bod te doen. Onlineveilingen waarbij consumenten niet persoonlijk aanwezig kunnen zijn, mogen daarentegen niet worden beschouwd als een openbare veiling.

In overweging 24 wordt het volgende verduidelijkt: “[...] *Gebruikmaking van online-platforms voor een veiling die ter beschikking staan van consumenten en handelaren, mag niet als openbare veiling in de zin van deze richtlijn worden aangemerkt*”. Onlineveilingen moeten dan ook volledig in overeenstemming zijn met de bepalingen in de richtlijn inzake bijvoorbeeld de precontractuele informatie die moet worden verstrekt voordat de consument door de overeenkomst (het bod) is gebonden, en het herroepingsrecht.

— Een voorbeeld van de beperkingen van de bovengenoemde uitzondering is een onlineplatform dat aan consumenten verschillende artikelen te koop aanbiedt, zoals auto-onderdelen, kleine apparaten, gereedschap, elektronica en meubilair. Ook al kunnen transacties worden gesloten in de vorm van een veiling, waarbij de verkoopprijs van het goed wordt bepaald op basis van biedingen boven op een startprijs, dan nog zou dit niet als een “openbare veiling” kunnen worden aangemerkt. Consumenten zouden dus het recht behouden om een bod in te trekken zodra het binnen de door de richtlijn consumentenrechten voorgeschreven voorwaarden is uitgebracht.

## 2. Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten

### 2.1. Buiten de verkoopruimten van de handelaar gesloten overeenkomsten

Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten zijn in artikel 2, punt 8, als volgt gedefinieerd:

#### Artikel 2

8. “buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst”: iedere overeenkomst tussen de handelaar en de consument:
- (a) die wordt gesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument op een andere plaats dan de verkoopruimten van de handelaar;
  - (b) waarvoor aan de consument een aanbod werd gedaan onder dezelfde omstandigheden als bedoeld onder a); [...]

Verkoopruimten zijn in artikel 2, punt 9, als volgt gedefinieerd:

#### Artikel 2

9. “verkoopruimten”:
- (a) iedere onverplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar op permanente basis zijn activiteiten uitvoert, of of
  - (b) iedere verplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar gewoonlijk zijn activiteiten uitvoert;

In overweging 22 worden verschillende voorbeelden gegeven van wat als “verkoopruimten” moet worden beschouwd. Enerzijds zou het begrip betrekking hebben op “**winkels, kramen of bestelwagens, alsmede marktkramen en stands op beurzen**, wanneer deze voor de handelaar als **permanente of gewoontelijke bedrijfsruimte** dienen”.

Evenzo dienen **ruimten voor detailhandel**, waar **de handelaar op seizoenbasis zijn activiteiten** verricht, bijvoorbeeld tijdens het toeristenseizoen of in een skioord of badplaats, als verkoopruimten te worden beschouwd, aangezien de handelaar er gewoonlijk zijn activiteiten uitvoert.

Aan de andere kant dienen **publiek toegankelijke plaatsen**, zoals straten, winkelcentra, stranden, sportfaciliteiten en openbaar vervoer, **die door de handelaar in uitzonderlijke gevallen voor zijn zakelijke activiteiten gebruikt worden**, niet als verkoopruimten te worden beschouwd. Ook **privéwoningen of werkplekken (van consumenten)** mogen niet als bedrijfsruimten worden beschouwd.

Overeenkomsten die worden gesloten tijdens het bezoek van de handelaar aan de woning of de werkplek van de consument, zijn buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, **ongeacht of de consument al dan niet om het bezoek heeft verzocht**. Een dergelijke buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst kan worden voorafgegaan door voorbereidende stappen:

- Zo zal bijvoorbeeld een bezoek van de vertegenwoordiger van de handelaar (monteur) aan de woning van de consument om tegelijkertijd een apparaat of toestel te verkopen en te installeren een buiten verkoopruimten gesloten dienstenovereenkomst zijn, ongeacht het feit dat de consument vooraf om een dergelijk bezoek had verzocht (een afspraak had gemaakt) na een persoonlijk bezoek aan de winkel van de handelaar.
- Indien de overeenkomst daarentegen daadwerkelijk is gesloten tijdens het bezoek van de consument aan de winkel of door middel van communicatie op afstand, zou het latere bezoek van de monteur om de nodige apparatuur bij de consument thuis te installeren, de kwalificatie van de overeenkomst in een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst niet veranderen.

In de zaak *Verbraucherzentrale Berlin* <sup>(45)</sup>, C-485/17, bevestigde het Hof dat de uitdrukking “gewoonlijk” in de zin van artikel 2, punt 9, b), aldus moet worden opgevat dat de betrokken activiteit die in de betrokken verkoopruimten wordt uitgeoefend, een “normale activiteit” is. De toepassing van dit begrip vereist een evaluatie per geval, waarbij met name rekening wordt gehouden met de aard van de verkochte goederen of diensten en de handelspraktijk van de specifieke handelaar.

Meer in het bijzonder heeft het Hof de situatie behandeld van een door een handelaar op een beurs geëxploiteerde stand, waar hij gedurende enkele dagen per jaar zijn activiteit uitoefent. Het Hof oordeelde dat een dergelijke stand “verkoopruimten” vormt wanneer, gelet op alle feitelijke omstandigheden rond deze activiteit, met name de uiterlijke verschijningsvorm van de stand en de informatie die op de beurs zelf wordt verstrekt, een normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende consument redelijkerwijs kon verwachten dat die handelaar er zijn activiteiten uitvoert en hem aanspreekt om een overeenkomst te sluiten <sup>(46)</sup>.

Bovendien erkende het Hof de blijvende relevantie van zijn eerdere conclusies in de zaak *Travel-Vac, S.L.*, C-423/97, betreffende de interpretatie van de oude Richtlijn 85/577/EEG van de Raad. In dat arrest verklaarde het Hof uitdrukkelijk dat:

“Wat de vraag betreft, of de overeenkomst is gesloten buiten de verkoopruimten van de handelaar, moet worden vastgesteld, dat dit begrip de ruimten omvat waar de handelaar gewoonlijk zijn werkzaamheden verricht en **die duidelijk als verkooplocaliteit aan het publiek kenbaar zijn gemaakt**”. <sup>(47)</sup>

Indien de handelaar voor de verkoop van goederen en diensten gebruikmaakt van ruimten die “normaliter” niet voor dat doel worden gebruikt en die niet duidelijk zijn aangeduid als ruimten voor verkoop aan het publiek, zijn de met de consumenten gesloten overeenkomsten derhalve waarschijnlijk buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten.

- Zo zal de verkoop van goederen tijdens evenementen (congressen, seminars, feesten enz.) die worden georganiseerd in restaurants, cafés of hotels die voor het evenement in kwestie worden gehuurd, waarschijnlijk een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst zijn.

De kwalificatie van een overeenkomst als buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst hangt af van de omstandigheden van de sluiting van de overeenkomst. Een handelaar moet zich bewust zijn van de aard van zijn activiteit en moet handelen overeenkomstig de regels voor ofwel in, ofwel buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. Geschillen over bijvoorbeeld de vraag of het herroepingsrecht van toepassing was omdat de overeenkomst had moeten worden beschouwd als een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, zullen per geval moeten worden beoordeeld.

## 2.2. Overeenkomsten die gesloten zijn na de consument buiten de verkoopruimten te hebben aangesproken

### Artikel 2

8. “buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst”: iedere overeenkomst tussen de handelaar en de consument: [...]

- (c) die gesloten wordt in de verkoopruimten van de handelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkoopruimte van de handelaar is, in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument; of [...]

<sup>(45)</sup> C-485/17, *Verbraucherzentrale Berlin*, ECLI:EU:C:2018:642.

<sup>(46)</sup> *Ibid.*, punt 46.

<sup>(47)</sup> C-423/97, *Travel-Vac, S.L.*, ECLI:EU:C:1999:197, punt 37.

In artikel 2, punt 8, c), staat een ander voorbeeld van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. De formulering “persoonlijk en individueel [...] aangesproken” in deze bepaling moet gelden voor aanbiedingen en soortgelijke vormen van commerciële communicatie (ongeacht hun juridische kwalificatie) die onmiddellijk worden geformaliseerd in een overeenkomst in de verkoopruimte van de handelaar of via een middel voor communicatie op afstand.

Deze bepaling is slechts van toepassing als de handelaar zijn aanbieding tot een bepaalde consument richt, bijvoorbeeld:

- *De vertegenwoordiger van de handelaar benadert de consument in kwestie op straat met een aanbod voor een abonnement op een maandblad en de overeenkomst wordt onmiddellijk ondertekend in de nabijgelegen verkoopruimte van de handelaar.*
- *Indien daarentegen gewoon reclamefolders worden uitgedeeld op straat in de buurt van de verkoopruimte van de handelaar, zonder dat individuele consumenten worden benaderd, zou dit niet worden beschouwd als een “persoonlijk en individueel” aanspreken van de consument voor de toepassing van deze bepaling.*

Verder is deze bepaling alleen van toepassing als de overeenkomst onmiddellijk wordt gesloten. De overeenkomst geldt niet als onmiddellijk gesloten indien de consument de verkoopruimte van de handelaar verlaat nadat hij werd uitgenodigd deze te betreden, en later, bijvoorbeeld de volgende dag, op eigen initiatief terugkeert na over de aanbieding te hebben nagedacht.

In de zaak B & L Elektrogeräte GmbH, C-465/19, oordeelde het Hof dat **het gangpad dat de verschillende in een beurshal aanwezige stands gemeen hebben** en waarin de stand van de handelaar (die zelf als “verkoopruimte” is erkend) is gelegen, **niet als “verkoopruimte” kan worden aangemerkt**, voor zover dit gangpad toegang verschaft tot alle stands van de handelaar in die hal. Wanneer een handelaar een klant aanspreekt in een dergelijke gemeenschappelijke ruimte van de beurs, als gevolg waarvan onmiddellijk daarna een overeenkomst wordt gesloten in een door de handelaar geëxploiteerde stand, is er derhalve sprake van een “buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst” in de zin van artikel 2, punt 8, van de richtlijn consumentenrechten <sup>(48)</sup>.

### 2.3. **Overeenkomsten die zijn gesloten tijdens een door de handelaar georganiseerde excursie**

#### Artikel 2

8. “buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst”: *iedere overeenkomst tussen de handelaar en de consument: [...]*
- (d) *die gesloten wordt tijdens een excursie die door de handelaar is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van goederen of diensten aan de consument;*

In artikel 2, punt 8, d), van de richtlijn worden buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten gedefinieerd als overeenkomsten die zijn gesloten tijdens een door de handelaar georganiseerde excursie, **ongeacht of de overeenkomsten worden gesloten buiten of in de verkoopruimten van de handelaar.**

Daarnaast wordt in de richtlijn verduidelijkt dat het zowel excursies betreft die de promotie en de verkoop van producten aan de consument als “doel” hebben, als excursies die dit als “effect” hebben. **Het zou dus van geen belang moeten zijn of de consument er vooraf op wordt gewezen dat de handelaar het voornemen heeft om tijdens de excursie producten te verkopen.**

Met “excursies” worden uitstappen bedoeld die in het teken staan van bezienswaardigheden of andere vrijetijdsactiviteiten, of uitstappen naar locaties zoals restaurants, cafés of hotels waar een buiten verkoopruimten georganiseerd evenement plaatsvindt. Voor de toepassing van dit begrip mag het van geen belang zijn of de handelaar die de producten tijdens een excursie verkoopt, zelf het vervoer organiseert of afspraken heeft gemaakt met een vervoermaatschappij:

- *Indien een handelaar bijvoorbeeld afspraken maakt met de organisator van de excursie om ervoor te zorgen dat de toeristen tijdens hun excursie ook bij zijn winkel stoppen, gelden de overeenkomsten die in de winkel zijn gesloten waarschijnlijk als buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, ook al is de winkel in kwestie de verkoopruimte van de handelaar.*
- *Een pendelbus, daarentegen, die door een winkelcentrum wordt ingezet met als enige doel mogelijke klanten naar het winkelcentrum te brengen, is slechts ondergeschikt aan het hoofddoel van de activiteit (namelijk goederen en diensten verkopen) en mag niet worden beschouwd als een “excursie” in de zin van artikel 2, punt 8.*

<sup>(48)</sup> C-465/19, B & L Elektrogeräte GmbH, ECLI:EU:C:2019:1091, punten 29 en 34.

### 3. Consumenteninformatie

#### 3.1. Algemene eisen

##### 3.1.1. Inleiding

De precontractuele informatievereisten zijn opgenomen in de artikelen 5 tot en met 8 van de richtlijn. Ze worden afzonderlijk omschreven voor in verkoopruimten gesloten overeenkomsten (artikel 5, lid 1) en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand (artikel 6, lid 1). De voorschriften voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand zijn uitgebreider en berusten op de voorschriften voor in verkoopruimten gesloten overeenkomsten. Aanvullende specifieke informatievereisten voor op onlinemarktplaatsen gesloten overeenkomsten worden uiteengezet in artikel 6 bis, dat aan de richtlijn consumentenrechten is toegevoegd bij Richtlijn (EU) 2019/2161.

De informatievereisten inzake **het herroepingsrecht** in artikel 6, lid 1, punten h) tot en met k), worden ook afzonderlijk besproken in onderdeel 5.

##### 3.1.2. Duidelijkheid van de informatie en link naar de richtlijn oneerlijke handelspraktijken

Artikel 7 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken verbiedt misleidende omissies, d.w.z. handelspraktijken waarbij “**essentiële informatie** welke de gemiddelde consument [...] nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen”, wordt weggelaten en waardoor de gemiddelde consument ertoe wordt gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen. Artikel 7, lid 4, bevat de informatievereisten voor de “uitnodiging tot aankoop”, dat wil zeggen commerciële communicatie die informatie bevat over de kenmerken van het product en de prijs, en derhalve ook betrekking heeft op de precontractuele fase van de transactie.

De richtlijn consumentenrechten regelt de precontractuele fase gedetailleerder dan de richtlijn oneerlijke handelspraktijken. De artikelen 5 en 6 van de richtlijn consumentenrechten bestrijken alle in artikel 7, lid 4, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken vervatte informatievereisten <sup>(49)</sup>. Indien een handelaar bijgevolg precontractuele informatie verstrekt in overeenstemming met de richtlijn consumentenrechten, zal hij ook voldoen aan de informatievereisten voor de uitnodiging tot aankoop krachtens artikel 7, lid 4, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken. Dit doet geen afbreuk aan de toepassing van andere transparantie- en billijkheidsvereisten in het kader van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

Zowel artikel 5, lid 1, als artikel 6, lid 1, van de richtlijn consumentenrechten vereisen dat de informatie op een “*duidelijke en begrijpelijke wijze*” wordt verstrekt. In overweging 34 wordt gespecificeerd dat bij de verstrekking van precontractuele informatie “*de handelaar rekening [moet] houden met de specifieke behoeften van consumenten die door hun mentale, lichamelijke of psychologische handicap, hun leeftijd of hun goedgelovigheid bijzonder kwetsbaar zijn op een manier die de handelaar redelijkerwijs kon worden verwacht te voorzien. Het feit dat met deze specifieke behoeften rekening wordt gehouden, mag echter niet tot verschillende niveaus van consumentenbescherming leiden*”.

Bovendien moeten handelaren er krachtens de algemene regels van artikel 7, lid 2, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken op toezien dat de informatie begrijpelijk is en tijdig wordt verstrekt, d.w.z. dat de wijze en het tijdstip waarop de relevante precontractuele informatie wordt verstrekt, de gemiddelde consument in staat moet stellen een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen.

Voor **buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten** moet de precontractuele informatie overeenkomstig artikel 7, lid 1, van de richtlijn consumentenrechten ook worden verstrekt “*in een leesbare vorm en in een duidelijke en begrijpelijke taal*”. Voor **overeenkomsten op afstand** vereist artikel 8, lid 1, dat de informatie aan de consument beschikbaar wordt gesteld “*op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand in een duidelijke en begrijpelijke taal. Voor zover deze informatie op een duurzame gegevensdrager wordt verstrekt, is zij in leesbare vorm*”.

**Het volstaat niet de verplichte precontractuele informatie te verstrekken als onderdeel van de algemene voorwaarden** die de consument eventueel moet aanvaarden alvorens verder te gaan in het transactieproces <sup>(50)</sup>. De verplichting om informatie op een “duidelijke en begrijpelijke wijze” te verstrekken, houdt in dat de afzonderlijke elementen van de verplichte informatie onder de aandacht van de consument moeten worden gebracht.

In de onlinecontext moeten handelaren de verplichte informatie gemakkelijk toegankelijk en duidelijk zichtbaar maken voor de consument. Door de omvang ervan is het wellicht niet mogelijk om de verplichte consumenteninformatie op een “duidelijke en begrijpelijke wijze” op één bladzijde te verstrekken. Te lange pagina's, waar consumenten uitgebreid naar beneden moeten scrollen om alle inhoud te lezen, moeten worden vermeden.

<sup>(49)</sup> Krachtens artikel 7, lid 4, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken moet een uitnodiging tot aankoop, indien dit niet reeds uit de context blijkt, informatie bevatten over: de voornaamste kenmerken van het product in de mate waarin zulks gezien het medium en het product passend is; het adres en de identiteit van de handelaar; de prijs inclusief belastingen; de wijze van betaling, levering en uitvoering, indien deze afwijken van de vereisten van professionele toewijding; en, indien van toepassing, het bestaan van het herroepingsrecht.

<sup>(50)</sup> De zaak Tiketa, C-536/20, die op het ogenblik van publicatie nog in behandeling is, gaat over de vraag of in het geval van een op een ticketverkoopplatform (d.w.z. een onlinemarktplaats) gesloten overeenkomst door aanvaarding van de algemene voorwaarden aan de vereisten van de richtlijn consumentenrechten kan worden voldaan.

In plaats daarvan moeten de verschillende elementen van de precontractuele informatie worden verstrekt **wanneer zij het meest relevant zijn tijdens het proces van de sluiting van de overeenkomst** en de consument van de ene pagina van de online-interface naar de andere gaat. Waar nodig moet de informatie over specifieke onderwerpen worden gelaagd, met een duidelijke aanwijzer op de voorpagina die leidt naar de gelinkte pagina met alle details over het desbetreffende onderwerp <sup>(51)</sup>.

Artikel 8, lid 2, van de richtlijn bevat aanvullende presentatievoorschriften voor op elektronische wijze gesloten overeenkomsten op afstand, zoals verder wordt besproken in onderdeel 4.2.4.

### 3.1.3. Informatie die reeds uit de context duidelijk is

Voor **in verkoopruimten gesloten overeenkomsten** hoeven handelaren op grond van artikel 5 geen informatie te verstrekken “indien die informatie al [...] duidelijk is uit de context”.

Het begrip informatie die al duidelijk is uit de context, wordt (iets anders geformuleerd) ook gebruikt in artikel 7, lid 2, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken <sup>(52)</sup>. Zo zouden het geografische adres en de identiteit van de handelaar kunnen worden beschouwd als duidelijk of uit de context blijkend, aangezien de consumenten normaliter het adres kennen van een winkel of restaurant waar zij zich bevinden.

### 3.1.4. Informatievereisten in andere Europese wetgeving

De richtlijn heeft een transversaal karakter. Zij vormt een aanvulling op de product- en sectorspecifieke voorschriften inzake consumentenbescherming, met name wat de informatievereisten betreft.

Overeenkomstig artikel 3, lid 2 <sup>(53)</sup>, van de richtlijn consumentenrechten laat de richtlijn de toepassing van informatievereisten krachtens andere sectorspecifieke EU-wetgeving onverlet. Dit omvat de Algemene verordening gegevensbescherming (EU) 2016/679 en de e-privacyrichtlijn (Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(54)</sup>), die met name relevant zijn bij onlineverkoop voor kwesties als informatie over gegevensverwerking en de toestemming van betrokkenen voor de verwerking van hun persoonsgegevens, indien vereist.

Bovendien zijn aanvullende informatievereisten voor elektronische communicatiediensten opgenomen in het Europees wetboek voor elektronische communicatie (“het wetboek”, Richtlijn (EU) 2018/1972) en in Uitvoeringsverordening (EU) 2019/2243 van de Commissie <sup>(55)</sup> tot vaststelling van een model voor de samenvatting van het contract.

In artikel 102, lid 1, van het wetboek wordt onder verwijzing naar de artikelen 5 en 6 van de richtlijn consumentenrechten en bijlage VIII bij het wetboek gespecificeerd welke informatie aanbieders van openbare elektronischecommunicatiediensten moeten verstrekken voordat een consument door een overeenkomst of een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden. De aanbieders van openbare elektronische communicatie zijn ook verplicht om consumenten een beknopte en gemakkelijk leesbare samenvatting van de overeenkomst te verstrekken (artikel 102, lid 3, van het wetboek en Uitvoeringsverordening (EU) 2019/2243). De loutere **verstrekking van de samenvatting van de overeenkomst voldoet echter niet volledig aan alle precontractuele informatievereisten**, zoals bepaald in artikel 102, lid 1, en bijlage VIII bij het werkboek.

<sup>(51)</sup> In juli 2019 publiceerden de bedrijfsorganisaties in de EU een zelfreguleringsinitiatief “Aanbevelingen voor een betere presentatie van informatie aan consumenten” (“Recommendations for a better presentation of information to consumers”, Engelstalig). Deze publicatie heeft betrekking op de presentatie van zowel de verplichte consumenteninformatie als de algemene voorwaarden van de handelaar. Met name wordt een model voorgesteld (“consumer journey”) voor het verstrekken van consumenteninformatie in verschillende stadia van de transactie, onder meer via grafische elementen. Beschikbaar op: [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr\\_information\\_presentation.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/sr_information_presentation.pdf).

<sup>(52)</sup> Zie punt 2.9 van de ontwerprijksnoten voor de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

<sup>(53)</sup> Artikel 3, lid 2, luidt: “Indien een bepaling van deze richtlijn strijdig is met een bepaling van een andere handeling van de Unie, die betrekking heeft op specifieke sectoren, heeft de bepaling van die andere handeling van de Unie voorrang en is deze van toepassing op die specifieke sectoren.”

<sup>(54)</sup> Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) (PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37).

<sup>(55)</sup> Uitvoeringsverordening (EU) 2019/2243 van de Commissie van 17 december 2019 tot vaststelling van een model voor de samenvatting van het contract die door aanbieders van voor het publiek beschikbare elektronischecommunicatiediensten moet worden gebruikt overeenkomstig Richtlijn (EU) 2018/1972 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 336 van 30.12.2019, blz. 274).

Aanvullende informatievereisten zijn ook opgenomen in de richtlijn audiovisuele mediadiensten (Richtlijn 2010/13/EU van het Europees Parlement en de Raad <sup>(56)</sup>), de elektriciteitsrichtlijn (Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(57)</sup>), de aardgasrichtlijn (Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(58)</sup>) enz. <sup>(59)</sup>.

In artikel 6, lid 8, van de richtlijn consumentenrechten wordt specifiek ingegaan op de verhouding tussen de in deze richtlijn neergelegde informatievereisten en **die welke in de dienstenrichtlijn (Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(60)</sup>) en de richtlijn inzake elektronische handel (Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(61)</sup>) zijn vervat. Ten eerste wordt gespecificeerd dat de informatievereisten in deze drie instrumenten complementair zijn. Ten tweede wordt verduidelijkt dat indien een bepaling van deze twee richtlijnen betreffende de “inhoud van en de wijze waarop de informatie dient te worden verstrekt” strijdig is met een bepaling van de richtlijn consumentenrechten, de bepaling van deze laatste voorrang heeft <sup>(62)</sup>.**

### 3.1.5. Aanvullende informatievereisten

Artikel 4 van de richtlijn consumentenrechten luidt: “De lidstaten behouden in hun nationale wetgeving geen bepalingen die afwijken van de bepalingen opgenomen in deze richtlijn, met inbegrip van meer of minder strikte bepalingen die een ander niveau van consumentenbescherming waarborgen, of voeren dergelijke bepalingen niet in, tenzij in deze richtlijn anders is bepaald”.

Een van de afwijkingen op deze benadering van volledige harmonisatie is artikel 5, lid 4, op grond waarvan lidstaten voor **in verkoopruimten gesloten overeenkomsten** aanvullende vereisten inzake precontractuele informatie mogen vaststellen of handhaven.

Hoewel de informatievereisten voor buiten verkoopruimten en op afstand gesloten overeenkomsten in beginsel uitputtend zijn, kunnen **de lidstaten** tegelijkertijd, overeenkomstig artikel 6, lid 8, en overweging 12 van de richtlijn, **aanvullende informatievereisten opleggen overeenkomstig de dienstenrichtlijn (Richtlijn 2006/123/EG) en de richtlijn inzake elektronische handel (Richtlijn 2000/31/EG).**

De relevante bepaling van de richtlijn inzake elektronische handel is in dit verband artikel 5, dat de lidstaten verplicht ervoor te zorgen dat de dienstverlener ten minste de in dat artikel genoemde informatie gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk maakt voor de afnemers van de dienst en de bevoegde autoriteiten. Artikel 10 van de richtlijn inzake elektronische handel bevat nadere informatievereisten betreffende de procedure voor het sluiten van de overeenkomst.

Wat de dienstenrichtlijn betreft, stelt artikel 22, leden 1 tot en met 4, specifieke eisen aan de informatie die dienstverrichters ter beschikking moeten stellen van afnemers van diensten, alsmede de eis dat die informatie duidelijk, ondubbelzinnig en tijdig wordt meegedeeld. In artikel 22, lid 5, is bovendien bepaald dat het de lidstaten “niet [belet] op hun grondgebied gevestigde dienstverrichters aanvullende informatie-eisen op te leggen”.

Het opleggen van aanvullende informatievereisten op grond van artikel 6, lid 8, van de richtlijn consumentenrechten is een van de regelgevingsopties waarvan de lidstaten in overeenstemming met artikel 29 de Commissie in kennis moeten stellen. De Commissie publiceert deze informatie online <sup>(63)</sup>.

<sup>(56)</sup> Richtlijn 2010/13/EU van het Europees Parlement en de Raad van 10 maart 2010 betreffende de coördinatie van bepaalde wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in de lidstaten inzake het aanbieden van audiovisuele mediadiensten (richtlijn audiovisuele mediadiensten) (PB L 95 van 15.4.2010, blz. 1).

<sup>(57)</sup> Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG (PB L 211 van 14.8.2009, blz. 55).

<sup>(58)</sup> Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas en tot intrekking van Richtlijn 2003/55/EG (PB L 211 van 14.8.2009, blz. 94).

<sup>(59)</sup> Zie onderdeel 1.2 van de ontwerpverrichtsnoeren voor de richtlijn oneerlijke handelspraktijken voor een volledige lijst van de sector- en productspecifieke wetgeving.

<sup>(60)</sup> Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt (PB L 376 van 27.12.2006, blz. 36).

<sup>(61)</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).

<sup>(62)</sup> Zie de artikelen 5 en 10 van de richtlijn inzake elektronische handel. Het voorstel van de Commissie voor een verordening betreffende de digitaaldienstenrichtlijn (COM/2020/825 van 15 december 2020) beoogt de vervanging van sommige bepalingen van de richtlijn inzake elektronische handel (artikelen 12–15) zonder dat wordt voorgesteld artikel 5 over informatievereisten te wijzigen.

<sup>(63)</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-cr\\_d\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-cr_d_en)



### 3.1.6. Vrijstelling voor “alledaagse” transacties

De lidstaten hebben op grond van artikel 5, lid 3, de mogelijkheid om de precontractuele informatievereisten van artikel 5, lid 1, niet toe te passen op binnen de verkooppriimte gesloten overeenkomsten **“die betrekking hebben op alledaagse transacties die onmiddellijk op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst worden uitgevoerd”**.

Dergelijke transacties hebben wegens hun aard eerder betrekking op goederen met een lage waarde. Een voor de hand liggend voorbeeld is de aankoop van levensmiddelen en dranken die bestemd zijn voor onmiddellijke consumptie — bv. snacks, meeneemaltijden enz.

Daarnaast kan artikel 5, lid 3, niet alleen op goederen maar ook op bepaalde diensten worden toegepast. In die context is het tweede criterium van artikel 5, lid 3, namelijk dat de overeenkomst onmiddellijk op het ogenblik van de sluiting ervan moet worden uitgevoerd, van bijzonder belang.

— *Voorbeelden van dergelijke mogelijke alledaagse diensten zijn: schoenpoetsdiensten op straat en bioscoopdiensten waarbij onmiddellijk voor aanvang van de film het ticket wordt gekocht (en dus de overeenkomst wordt gesloten).*

### 3.1.7. De bindende aard van precontractuele informatie

In artikel 6, lid 5, wordt het volgende bepaald met betrekking tot de bindende aard van precontractuele informatie die op grond van artikel 6, lid 1, moet worden verstrekt: “5. De in lid 1 bedoelde informatie vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst op afstand of van de buiten verkooppriimten gesloten overeenkomst en wordt niet gewijzigd, tenzij de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders overeenkomen.”

De informatie op de website van de handelaar moet dus voor de partijen bindend zijn en, indien de handelaar bepaalde elementen wenst te wijzigen, moet hij hiervoor de uitdrukkelijke toestemming van de consument hebben:

- *Zo kunnen de partijen per e-mail uitdrukkelijk akkoord gaan over een ander tijdstip van levering van de goederen dan het tijdstip dat op de website van de handelaar is vermeld;*
- *Een bepaling in de algemene voorwaarden op grond waarvan de handelaar mag afwijken van de informatie op de website zou echter niet in overeenstemming zijn met de vereiste van uitdrukkelijk akkoord van de partijen.*

Artikel 6, lid 5, zou niet van toepassing zijn op wijzigingen in de voorwaarden van de overeenkomst na de sluiting ervan. Wanneer dergelijke wijzigingen gebaseerd zijn op de voorwaarden van de overeenkomst, wordt de richtlijn oneerlijke bedingen <sup>(64)</sup> relevant.

### 3.1.8. Aanvullende taalvoorschriften

Lidstaten kunnen op grond van artikel 6, lid 7, taalvoorschriften opleggen met betrekking tot de **contractuele informatie** in buiten verkooppriimten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand <sup>(65)</sup>.

Indien een lidstaat deze regelgevingsoptie toepast, zouden de betreffende voorschriften, zoals het verstrekken van informatie in de officiële taal van de betreffende lidstaat, van toepassing zijn op de grensoverschrijdende handelaren voor wie Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(66)</sup> inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I-verordening) geldt. Indien, overeenkomstig artikel 6 van deze verordening, de handelaar zijn activiteiten uitvoert in het land waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft of **hij dergelijke activiteiten richt** op dat land of op verscheidene landen, met inbegrip van dat land, is het toepasselijke recht voor de overeenkomst het recht van het land waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft.

Indien de partijen kiezen voor een ander recht, blijft de consument de bescherming genieten op grond van de bepalingen van bijzonder dwingend recht van het land waar de consument zijn of haar gewone verblijfplaats heeft. Daarom moet ook in deze situatie, wanneer de handelaar zijn activiteiten richt op consumenten in een lidstaat die taalvoorschriften heeft opgelegd krachtens artikel 6, lid 7, van de richtlijn consumentenrechten, de handelaar de consumenten contractuele informatie verstrekken in de door die lidstaat vereiste taal, indien die taalverplichting overeenkomstig de nationale wetgeving als een dwingend “contractuele verplichting” wordt beschouwd.

<sup>(64)</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).

<sup>(65)</sup> Kennisgevingen van de lidstaten over deze regelgevingsoptie zijn beschikbaar op: [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd\\_en](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en)

<sup>(66)</sup> Richtlijn (EC) 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6).

Het begrip “richten” van commerciële of beroepsactiviteiten op het land van de consument is door het HvJEU behandeld in de gevoegde zaken Peter Pammer and Hotel Alpenhof GmbH, C-585/08 en C-144/09. Dit arrest bevat een aantal criteria om vast te stellen of een website “gericht” is op een specifieke lidstaat, zoals het gebruik van verschillende talen of munteenheden op de website <sup>(67)</sup>.

Er zij op gewezen dat deze regelgevingsoptie in het kader van de richtlijn consumentenrechten een aanvulling vormt op de sector- en productspecifieke wetgeving van de EU, die de lidstaten in staat stelt taalvoorschriften vast te stellen met betrekking tot de waarschuwingen of instructies betreffende bijvoorbeeld speelgoed <sup>(68)</sup> of radioapparatuur <sup>(69)</sup>. Bovendien kunnen op grond van Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(70)</sup> taalvoorschriften worden vastgesteld met betrekking tot handelsgaranties voor goederen.

### 3.1.9. Bewijslast

Aangezien het verzuim van de handelaar om de door de richtlijn vereiste specifieke informatie te verstrekken, leidt tot verschillende sancties waarin de richtlijn voorziet (naast de sancties die krachtens de nationale wetgevingen van toepassing kunnen zijn), bevat artikel 6, lid 9, een zeer belangrijke bepaling, die met betrekking tot op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten bepaalt: “De bewijslast voor de naleving van de in dit hoofdstuk neergelegde informatievoorschriften ligt bij de handelaar”.

Hoewel feiten natuurlijk ook op andere manieren kunnen worden bewezen, staat de handelaar heel wat minder sterk in zijn schoenen indien de vereiste informatie ontbreekt in de bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, die op grond van artikel 7, leden 1 en 2, of artikel 8, lid 7 (die in onderdeel 4.4 worden besproken), altijd de in artikel 6, lid 1, vastgestelde informatie moet bevatten, tenzij deze informatie reeds op een andere duurzame gegevensdrager is verstrekt.

## 3.2. **Gemeenschappelijke eisen voor in verkoopruimten gesloten overeenkomsten en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten/overeenkomsten op afstand**

### 3.2.1. Voornaamste kenmerken

Artikel 5, lid 1, punt a), en artikel 6, lid 1, punt a)

“de voornaamste kenmerken van de goederen of de diensten, voor zover aangepast is aan de gebruikte drager en de goederen of diensten”

Hoewel dit informatievereiste uitdrukkelijk verwijst naar “goederen en diensten”, moet het op grond van artikel 5, lid 2, en artikel 6, lid 2, ook worden toegepast op openbare voorzieningen en digitale online-inhoud.

Dezelfde verplichting wordt opgelegd door artikel 7, lid 4, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, dat de informatievereisten voor de “uitnodiging tot aankoop” vaststelt. Bijgevolg moeten de handelaren voor de keuze van de voornaamste kenmerken die aan de consument moeten worden meegedeeld, dezelfde benadering volgen als voor de doeleinden van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, d.w.z. die informatie verstrekken over kenmerken welke de consumenten nodig heeft om een geïnformeerd aankoopbesluit te nemen. Informatie over de voornaamste kenmerken van goederen kan beschikbaar zijn op de verpakking of etikettering ervan, die de consument kan raadplegen. Voor complexere goederen kan het nodig zijn aanvullende informatie te verstrekken om de voornaamste kenmerken ervan vast te stellen.

<sup>(67)</sup> Zie C-585/08 en C-144/09, Peter Pammer en Hotel Alpenhof GmbH, ECLI:EU:C:2010:740, met name de punten 92 en 93.

<sup>(68)</sup> Richtlijn 2009/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 18 juni 2009 betreffende de veiligheid van speelgoed (PB L 170 van 30.6.2009, blz. 1) bepaalt dat fabrikanten en importeurs ervoor moeten zorgen dat **het speelgoed vergezeld gaat van instructies en informatie aangaande de veiligheid**, in een door de betrokken lidstaat bepaalde taal of talen die de consumenten gemakkelijk kunnen begrijpen.

<sup>(69)</sup> Richtlijn 2014/53/EU van het Europees Parlement en de Raad van 16 april 2014 betreffende de harmonisatie van de wetgevingen van de lidstaten inzake het op de markt aanbieden van radioapparatuur en tot intrekking van Richtlijn 1999/5/EG (PB L 153 van 22.5.2014, blz. 62). De richtlijn vereist **dat radioapparatuur vergezeld gaat van instructies en veiligheidsinformatie in een door de betrokken lidstaat bepaalde taal die consumenten en andere eindgebruikers gemakkelijk kunnen begrijpen**. Bovendien moet de radioapparatuur vergezeld gaan van de EU-conformiteitsverklaring of de vereenvoudigde EU-conformiteitsverklaring, en moeten beide worden vertaald in de taal of talen zoals gevraagd door de lidstaat waar de radioapparatuur in de handel wordt gebracht of op de markt wordt aangeboden.

<sup>(70)</sup> 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). Zij biedt de lidstaten de mogelijkheid voorschriften vast te stellen met betrekking tot de taal of talen waarin de verklaring inzake handelsgarantieverklaring ter beschikking van de consument moet worden gesteld.

In het bijzonder moeten **alle productkenmerken en beperkende voorwaarden die de gemiddelde consument normaliter niet van de betrokken categorie of soort goederen of diensten verwacht**, aan de consument worden meegedeeld, aangezien deze bijzonder waarschijnlijk van invloed zullen zijn op zijn besluit over een transactie <sup>(71)</sup>.

Voor alle overeenkomsten waarbij de consument persoonsgegevens verstrekt, ongeacht of er betaald wordt of niet, **moet de handelaar de consument informeren over de doeleinden van de verwerking** op het moment dat de persoonsgegevens worden verkregen.

### 3.2.2. De identiteit en contactgegevens van de handelaar

Artikel 5, lid 1

b) *de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam, het geografische adres waar hij gevestigd is en zijn telefoonnummer;*

Artikel 6, lid 1

b) *de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam;*

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;*

d) *wanneer dat verschilt van het overeenkomstig punt c) verstrekte adres, het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de handelaar (en indien van toepassing dat van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt), waaraan de consument eventuele klachten kan richten;*

#### 3.2.2.1. De identiteit van de handelaar

In aanvulling op de bepalingen van de richtlijn consumentenrechten bepaalt artikel 7, lid 4, punt b), van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken dat de informatie over het geografische adres en de identiteit van de handelaar als essentiële informatie wordt beschouwd in geval van een uitnodiging tot aankoop. Met betrekking tot **in verkooppunten gesloten overeenkomsten** kan dergelijke informatie duidelijk zijn uit de context (zie ook onderdeel 3.1.3).

De **handelaar, die optreedt in naam van een andere handelaar**, moet in het geval van buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten of overeenkomsten op afstand overeenkomstig de richtlijn consumentenrechten ook de identiteit en het geografische adres van de laatste handelaar vermelden. Ook onlinemarktplaatsen, zelfs wanneer zij louter als tussenpersoon optreden en niet “namens” een andere handelaar, moeten maatregelen nemen om ervoor te zorgen **dat de consument naar behoren wordt geïnformeerd over de identiteit van de handelaar die de betrokken goederen of diensten daadwerkelijk aanbiedt**, op basis van de door de handelaar zelf verstrekte informatie. Indien het verzuim van de marktplaats om informatie te verstrekken over de identiteit van de werkelijke handelaar namelijk de indruk wekt dat de marktplaats de werkelijke handelaar is, kan dit leiden tot de aansprakelijkheid van de marktplaats voor de verplichtingen van de handelaar.

In de zaak Wathelet, C-149/15 <sup>(72)</sup>, behandelde het Hof de verantwoordelijkheid van een offlinetussenpersoon (autogarage) voor de conformiteit van de aan consumenten verkochte goederen in het kader van de voormalige Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende de verkoop van consumptiegoederen <sup>(73)</sup>. Het Hof stelde vast dat Richtlijn 1999/44/EG weliswaar niet ziet op de aansprakelijkheid van tussenpersonen jegens consumenten, maar dat “die vaststelling op zich niet uitsluit dat het begrip ‘verkoper’ in de zin van artikel 1, lid 2, onder c), van richtlijn 1999/44/EG aldus kan worden uitgelegd dat het mede ziet op een handelaar die voor rekening van een particulier handelt, indien hij ten overstaan van de consument de indruk wekt als verkoper van een consumptiegoed krachtens een verkoopovereenkomst in het kader van de uitoefening van zijn beroep of bedrijf te handelen. Deze handelaar kan immers verwarring bij de consument scheppen, door hem ten onrechte te doen geloven dat hij als eigenaar dat goed verkoopt” <sup>(74)</sup>.

<sup>(71)</sup> Zie ook onderdeel 2.9.5 van de ontwerprichtsnooten voor de richtlijn oneerlijke handelspraktijken over “essentiële informatie” bij uitnodigingen tot aankoop – artikel 7, lid 4.

<sup>(72)</sup> C-149/15, Wathelet, ECLI:EU:C:2016:840.

<sup>(73)</sup> Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen (PB L 171 van 7.7.1999, blz. 12).

<sup>(74)</sup> Ibid., punten 33–34.

Het Hof verklaarde ook dat “*met name de mate van betrokkenheid en de intensiteit van de inspanningen van de tussenpersoon bij de verkoop, de omstandigheden waarin het goed aan de consument is aangeboden en het gedrag van de consument relevant zijn om te bepalen of hij kon begrijpen dat de tussenpersoon voor rekening van een particulier handelde*” <sup>(75)</sup>.

Deze conclusies van het Hof met betrekking tot de aansprakelijkheid van de offlinetussenpersoon voor de conformiteit van goederen kunnen ook relevant zijn voor **andere tussenpersonen en andere verplichtingen van handelaren op grond van het Unierecht**, waaronder in een online context. Met name zouden onlinemarktplaatsen **aansprakelijk kunnen worden geacht voor de verplichtingen van de handelaar** inzake precontractuele informatie of contractuele uitvoering krachtens de richtlijn consumentenrechten **wanneer zij zich, uit het oogpunt van de consument, voordoen als handelaren in het kader van de (voorgenomen) overeenkomst**.

In de zaak Wathelet, C-149/15, benadrukte het Hof dat het “*daarom noodzakelijk [is] dat de consument op de hoogte is van de identiteit van de verkoper en met name weet of hij een particulier dan wel een handelaar is, opdat de consument de hem door Richtlijn 1999/44 geboden bescherming kan genieten*.” <sup>(76)</sup>. Maar zelfs wanneer de werkelijke leverancier ook een handelaar is en de consument niet van zijn rechten zou worden beroofd, kan het zijn dat de consument de overeenkomst niet zou hebben gesloten indien de identiteit van de werkelijke handelaar bekend was geweest. De consument zou zich met name zorgen kunnen maken over bijvoorbeeld de betrouwbaarheid van een dergelijke handelaar en de mogelijkheid om tegenover hem consumentenrechten af te dwingen.

Het niet verstrekken van informatie over de identiteit van de handelaar, of het verstrekken van onjuiste gegevens, zou een inbreuk op de richtlijn consumentenrechten vormen. Het zou ook een misleidende praktijk kunnen zijn in de zin van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, voor zover deze het besluit van de consument over een transactie beïnvloedt. Er zijn ook sectorale bepalingen in de EU-wetgeving die deze eis versterken. In het geval van onlineverkoop van geneesmiddelen <sup>(77)</sup> is het bijvoorbeeld strikt verboden het onderscheid tussen marktplaats en detailhandelaar te vervagen. Een marktplaats die geneesmiddelen op de EU-markt aanbiedt, moet ervoor zorgen dat de consument kan nagaan of de handelaar over de nodige vergunningen beschikt en volgens de wet opereert <sup>(78)</sup>.

De wijze van uitvoering van de overeenkomst waarbij een derde als handelaar betrokken is, doet geen afbreuk aan de rechten en verplichtingen betreffende de overeenkomst die uit de richtlijn consumentenrechten voortvloeien. In het “dropshipping”-bedrijfsmodel bijvoorbeeld houdt de handelaar bepaalde goederen die hij verkoopt niet in voorraad, maar koopt hij die, wanneer zij door een consument worden besteld, van een derde en laat hij ze rechtstreeks naar de klant verzenden.

Indien de handelaar echter alleen als tussenpersoon de bestelling verwerkt en deze vervolgens doorstuurt naar een andere handelaar voor uitvoering in eigen naam van die tweede handelaar, kan volgens de zaak Wathelet de eerste handelaar aansprakelijk worden gesteld jegens de consument wanneer die handelaar zich, uit het oogpunt van de consument, voordoet als de verkoper van consumptiegoederen in het kader van de overeenkomst. Om deze aansprakelijkheid te vermijden, moet de handelaar de consument er duidelijk over informeren dat hij als tussenpersoon optreedt en op een in het oog springende manier informatie verstrekken over de identiteit van de werkelijke verkoper <sup>(79)</sup>.

In dit verband zij opgemerkt dat artikel 6 bis, punt b), dat is ingevoerd bij Richtlijn (EU) 2019/2161, een specifiek aanvullend vereiste bevat voor de aanbieders van onlinemarktplaatsen om consumenten te informeren over de status van de derde die de goederen, diensten of de digitale inhoud aanbiedt op basis van de door de derde verstrekte informatie (zie onderdeel 3.4.2).

### 3.2.2.2. Communicatiemiddelen

Wat op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten betreft, schrijft artikel 6, lid 1, punt c), zoals gewijzigd bij Richtlijn (EU) 2019/2161, voor dat de handelaar de consument als onderdeel van de precontractuele informatie informatie verstrekt over de volgende communicatiemiddelen:

— het geografische adres, het telefoonnummer en het e-mailadres van de handelaar, en

<sup>(75)</sup> Ibid., punt 44.

<sup>(76)</sup> Ibid., punt 37.

<sup>(77)</sup> Richtlijn 2001/83/EG van het Europees Parlement en de Raad van 6 november 2001 tot vaststelling van een communautair wetboek betreffende geneesmiddelen voor menselijk gebruik (PB L 311 van 28.11.2001, blz. 67), vereist dat alleen erkende (of op grond van de nationale wetgeving daartoe gerechtigde) apothekers geneesmiddelen online mogen verkopen. De detailhandelaar moet op zijn webpagina het EU-logo aanbrengen aan de hand waarvan kan worden gecontroleerd of de entiteit legaal actief is.

<sup>(78)</sup> Zie artikel 85 quater van Richtlijn 2001/83/EG.

<sup>(79)</sup> Het beginsel wordt ook uitdrukkelijk vermeld met betrekking tot onlinetussenpersonen in artikel 5, lid 3, van het voorstel voor de wet digitale diensten. Verdere richtsnoeren over het begrip “handelaar” kunnen worden verwacht in de aanhangige zaak Tiketa, C-536/20, die handelt over de vraag of een onlinetussenpersoon (ticketverkoopplatform) gezamenlijk aansprakelijk kan worden gesteld met de handelaar die de dienst daadwerkelijk verricht, met name wanneer de tussenpersoon niet duidelijk heeft aangegeven dat hij slechts als tussenpersoon optreedt.

— indien beschikbaar, andere schriftelijke onlinecommunicatiemiddelen die het mogelijk maken de inhoud en de datum en het tijdstip van de correspondentie op een duurzame gegevensdrager te bewaren.

Onder “duurzame gegevensdrager” wordt in artikel 2, punt 10, van de richtlijn consumentenrechten verstaan “ieder hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt” (zie ook onderdeel 4.4).

Wat bijvoorbeeld berichtendiensten betreft, bieden sommige daarvan de afzender, zoals de handelaar in de b2c-context, de mogelijkheid om de berichten die hij binnen een bepaalde (korte) termijn na aflevering heeft verzonden te verwijderen, ook van het toestel van de ontvanger, hetzij automatisch hetzij handmatig. Deze communicatiemiddelen stellen de consument dan ook niet daadwerkelijk in staat de ontvangen boodschap op te slaan. De ontvanger zou zijn of haar berichten kunnen opslaan of er een back-up van kunnen maken, maar dit zou extra technische vaardigheden en kennis vereisen die niet van de gemiddelde consument kunnen worden verwacht. Bijgevolg zal voor elke berichtendienst een individuele beoordeling nodig zijn om na te gaan of zij aan de vastgestelde criteria voldoet, waarbij ook rekening wordt gehouden met de voortdurende ontwikkeling van deze diensten.

Het Hof merkte in de zaak Amazon EU, C-649/17, specifiek op dat de mogelijkheid voor consumenten om snel contact op te nemen met handelaars en efficiënt met hen te communiceren van fundamenteel belang is voor het waarborgen en doeltreffend toepassen van consumentenrechten<sup>(80)</sup>. Bijgevolg moet elk door de handelaar gebruikt communicatiemiddel kunnen voldoen aan de criteria van rechtstreekse en doeltreffende communicatie.

In dit arrest bevestigde het Hof dat artikel 6, lid 1, punt c), **de handelaar niet verbiedt gebruik te maken van andere communicatiemiddelen die een rechtstreekse en doeltreffende communicatie waarborgen**, naast die welke in de bepaling worden genoemd<sup>(81)</sup>.

Deze uitleg blijft ook relevant na de bij Richtlijn (EU) 2019/2161 ingevoerde wijzigingen. Hoewel de handelaar de consument vóór de sluiting van de overeenkomst moet informeren over de vermelde communicatiemiddelen, waarbij wordt voldaan aan de criteria van artikel 6, lid 1, punt c), **belet niets de handelaar om ook alternatieve communicatiemiddelen ter beschikking te stellen**. Dit kunnen bijvoorbeeld geautomatiseerde spraakassistenten zijn of middelen voor schriftelijke onlinecommunicatie (chatbots) die niet de in artikel 6, lid 1, punt c), genoemde kenmerken hebben. De algemene regels van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken zijn van toepassing op dergelijke aanvullende middelen. In het bijzonder moeten handelaars de consumenten duidelijk en tijdig informeren of deze alternatieve middelen de consumenten in staat stellen de schriftelijke correspondentie bij te houden, inclusief de datum en het tijdstip.

De handelaar moet er ook voor zorgen dat alle onlinecommunicatiemiddelen, waarvan de consument overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt c), vóór de sluiting van de overeenkomst (en in de bevestiging van de overeenkomst) in kennis is gesteld, gemakkelijk toegankelijk zijn op de interface van de handelaar. Aanvullende communicatiemiddelen mogen niet worden gepresenteerd en aangeprezen op een wijze die het de consumenten moeilijk maakt om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van de overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt c), beschikbaar gestelde communicatiemiddelen.

Er moet in communicatiemiddelen worden voorzien zodat de consument de handelaar op een snelle, doeltreffende manier kan contacteren. Dit impliceert dat ervoor moet worden gezorgd dat bijvoorbeeld telefonische oproepen tijdens de kantooruren worden beantwoord en dat snel wordt gereageerd op e-mails.

### 3.2.2.3. Plaats van vestiging

Het begrip “vestiging” in dit informatievereiste heeft dezelfde betekenis als in bijvoorbeeld Richtlijn 2006/123/EG (dienstenrichtlijn). Daarin wordt in artikel 4 “vestiging” gedefinieerd als “de daadwerkelijke uitoefening van een economische activiteit, zoals bedoeld in artikel 43 van het Verdrag, door de dienstverrichter voor onbepaalde tijd en vanuit een duurzame infrastructuur, van waaruit daadwerkelijk diensten worden verricht”. Overweging 37 bevat de volgende toelichting: “Ingeval de dienstverrichter verschillende plaatsen van vestiging heeft, is het van belang vast te stellen vanuit welke plaats van vestiging de betrokken dienst wordt verricht”.

Op basis van deze benadering kan worden bepaald van welke plaats het geografische adres onder deze richtlijn moet worden verstrekt. Aangezien de informatie over het “geografische” adres vereist is, moet het verwijzen naar een fysieke locatie:

— *Het is bijvoorbeeld niet voldoende om louter een postbusnummer op te geven als het adres van de handelaar.*

<sup>(80)</sup> C-649/17, Amazon EU, ECLI:EU:C:2019:576, punt 41.

<sup>(81)</sup> Ibid., punt 52.

### 3.2.2.4. Zetel van de bedrijfsuitoefening

Onder “zetel van de bedrijfsuitoefening” moet worden verstaan de plaats waar de belangrijkste beslissingen betreffende de algemene leiding van de handelaar worden genomen en waar de belangrijkste bestuursfuncties worden uitgeoefend. Deze conclusie volgt bijvoorbeeld uit het arrest van het Hof in de zaak Planzer, C-73/06:

“Bij het bepalen van de plaats van de zetel van de bedrijfsuitoefening van een vennootschap dient rekening te worden gehouden met tal van factoren, waarvan de belangrijkste zijn de statutaire zetel, de plaats van het centrale bestuur, de plaats waar de bestuurders van de vennootschap vergaderen en de plaats — meestal dezelfde — waar het algemene beleid van deze vennootschap wordt bepaald. Ook andere elementen, zoals de woonplaats van de hoofdbestuurders, de plaats waar de algemene vergaderingen worden gehouden, waar de administratie en de boekhouding zich bevinden en waar de financiële en vooral de bankzaken hoofdzakelijk worden geregeld, kunnen in aanmerking worden genomen.”<sup>(82)</sup>.

### 3.2.3. Prijs

Artikel 5, lid 1

c) de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van het goed of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, voor zover van toepassing, alle extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, in ieder geval het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn;

Artikel 6, lid 1

e) de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van het goed of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn. **In het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode. Indien voor dergelijke overeenkomsten een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Indien de totale kosten niet redelijkerwijze vooraf kunnen worden berekend, wordt de manier waarop de prijs moet worden berekend, meegedeeld;**

De onderlijnde delen van artikel 6, lid 1, punt e), zijn de aanvullende voorschriften voor informatie over de prijsberekening die uitsluitend van toepassing zijn op overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, en niet op in verkooppunten gesloten overeenkomsten, waarvoor de voorschriften zijn vastgesteld in artikel 5, lid 1, punt c). Voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten is met name specifieke informatie vereist voor **abonnementen en overeenkomsten van onbepaalde duur**.

Indien voor het product (of een van de producten) die in het kader van een overeenkomst van onbepaalde duur of een abonnement wordt geleverd, een vast tarief wordt gevraagd, moet informatie worden verstrekt over de totale kosten per factureringsperiode **en** over de totale maandelijkse kosten.

— *Internetabonnementen of abonnementen voor audiovisuele diensten worden bijvoorbeeld doorgaans aangeboden tegen een vast tarief per maand/twee maanden/drie maanden, ongeacht het gebruik. Daarom zou de consument die via internet of buiten verkooppunten een abonnement wil nemen, op de maandelijkse kosten en, indien de factureringsperiode verschillend is, de kosten per factureringsperiode moeten worden gewezen.*

Indien een overeenkomst betrekking heeft op een product waarvan de totale kosten niet vooraf kunnen worden berekend, moet de handelaar de consument informeren over de manier waarop deze variabele kosten worden berekend:

— *indien bijvoorbeeld de kosten van spraaktelefoniediensten afhankelijk zijn van het werkelijke gebruik, moet de handelaar de consument een gedetailleerde prijslijst voor telefonische oproepen verstrekken*<sup>(83)</sup>.

<sup>(82)</sup> C-73/06, Planzer, ECLI:EU:C:2007:397, punt 61.

<sup>(83)</sup> Zie voor elektronischecomunicatiediensten ook artikel 102, lid 1, van en bijlage VIII bij Richtlijn 2018/1972 (Europees wetboek voor elektronische communicatie), alsmede het model voor de samenvatting van het contract en de details betreffende de prijs voor elektronischecomunicatiediensten, zoals bepaald in Uitvoeringsverordening (EU) 2019/2243.

Op grond van artikel 6, lid 6, hoeft de consument in het geval van buiten verkooppriimten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand geen aanvullende lasten of kosten te betalen indien hij door de handelaar niet van deze lasten of kosten op de hoogte werd gebracht. Dit weerspiegelt de verplichting van de handelaar om de consument te informeren over de volledige prijs, inclusief alle toepasselijke belastingen, heffingen en extra kosten, met name btw bij invoer, douanerechten, inkklaringskosten, enz. die van toepassing zijn op aankopen bij handelaren van buiten de EU <sup>(84)</sup>.

Indien de digitale inhoud of dienst ook de **optie biedt om aanvullende en ingebouwde inhoud te kopen**, moet de consument er voordat hij het digitale product aankoopt naar behoren op worden gewezen dat hem dergelijke opties voor het kopen van aanvullende inhoud kunnen worden aangeboden. Deze eis kan bijvoorbeeld van toepassing zijn op:

- apps die in-app-aankopen bieden, zoals add-ons of extra levels in een videospel;
- abonnementen op diensten voor audiovisuele inhoud die tegen extra betaling optioneel pay-per-view-inhoud (films) bieden.

### 3.2.4. Levering en uitvoering van de overeenkomst

Artikel 5, lid 1

d) voor zover van toepassing de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt het goed te leveren of de dienst te verlenen, en het beleid van de handelaar inzake klachtenbehandeling;

Artikel 6, lid 1

g) de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het beleid van de handelaar inzake klachtenbehandeling;

Dit informatievereiste is gelijk voor in verkooppriimten gesloten overeenkomsten, buiten verkooppriimten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand, zij het dat voor **in verkooppriimten gesloten overeenkomsten** alle betreffende informatie moet worden verstrekt “indien van toepassing”, terwijl **voor buiten verkooppriimten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand** deze informatie altijd moet worden verstrekt, behalve informatie inzake het beleid van de handelaar inzake klachtenbehandeling, die slechts “indien van toepassing” hoeft te worden verstrekt.

Dit informatievereiste is vergelijkbaar met dat van artikel 7, lid 4, punt d), van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken. Volgens de richtlijn oneerlijke handelspraktijken hoeft informatie over de betalings-, leverings- en verrichtingsvoorwaarden echter alleen in de uitnodiging tot aankoop te worden verstrekt wanneer deze nadeliger zijn voor de consument in vergelijking met zorgvuldige marktpraktijken.

De handelaar zou ook voldoen aan de voorschriften van artikel 5, lid 1, punt d), of artikel 6, lid 1, punt g), over het tijdstip van levering of uitvoering indien hij een **termijn (zoals “tien dagen” of “twee weken”) vermeldt die begint te lopen vanaf de sluiting van de overeenkomst** (plaatsen van de bestelling door de consument). De handelaar hoeft geen specifieke kalenderdatum te vermelden, omdat dit praktisch gezien wellicht niet altijd haalbaar is.

Voor **in verkooppriimten gesloten overeenkomsten** is het niet verplicht informatie te verstrekken over het tijdstip waarop de handelaar de goederen zal leveren of de dienst zal verrichten indien de **goederen onmiddellijk worden geleverd of de dienst onmiddellijk wordt verricht**.

Voor **in verkooppriimten gesloten verkoopovereenkomsten** moet het vereiste om het tijdstip van levering “indien van toepassing” te vermelden, worden uitgelegd in het licht van artikel 18. De handelaar hoeft namelijk niet te informeren over het tijdstip van levering van goederen indien hij van plan is de goederen te leveren binnen de **in artikel 18 vastgestelde standaardtermijn van dertig dagen**. De handelaar kan uiteraard zelf beslissen om een andere leveringstermijn aan de consument mee te delen of met de consument een andere datum overeen te komen. De overeengekomen datum zou dan het “overeengekomen” tijdstip zijn, waarvan sprake is in artikel 18 (zie ook onderdeel 6 over levering).

Artikel 7 van Verordening (EU) 2018/644 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(85)</sup> betreffende **grensoverschrijdende pakketbezorgingsdiensten** vereist dat alle handelaren die verkoopovereenkomsten met consumenten sluiten welke verzending van grensoverschrijdende pakketten omvatten, waar mogelijk en toepasselijk in de precontractuele fase informatie verschaffen over de grensoverschrijdende bezorgopties in verband met de specifieke verkoopovereenkomst en de door de consument te betalen kosten voor grensoverschrijdende pakketbezorgdiensten alsook, indien van toepassing, over hun klachtenafhandelingsbeleid.

<sup>(84)</sup> Voor informatie over het online kopen van goederen uit een land dat niet tot de Europese Unie behoort, zie: [https://ec.europa.eu/taxation\\_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country\\_en](https://ec.europa.eu/taxation_customs/buying-goods-online-coming-non-european-union-country_en)

<sup>(85)</sup> Richtlijn (EU) 2018/644 van het Europees Parlement en de Raad van 18 april 2018 tot vaststelling van het Europees wetboek voor elektronische communicatie (PB L 112 van 2.5.2018, blz. 19).

Wat **digitale online-inhoud en -diensten** betreft, zij erop gewezen dat de handelaar deze krachtens artikel 5, lid 1, van de richtlijn digitale inhoud **onverwijld** na de sluiting van de overeenkomst aan de consument moet leveren, tenzij anders is overeengekomen. Overeenkomstig artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, van de richtlijn consumentenrechten betreffende overeenkomsten inzake (digitale) diensten (zie onderdeel 5.6) en artikel 16, eerste alinea, punt m), van de richtlijn consumentenrechten betreffende overeenkomsten inzake online digitale inhoud (zie onderdeel 5.7) moet de leverancier echter vóór het verstrijken van het herroepingsrecht **het uitdrukkelijke verzoek/instemming van de consument** verkrijgen voor de levering van een digitale dienst of digitale online-inhoud. Anders zou de consument zich nog steeds uit de respectieve overeenkomsten kunnen terugtrekken en het recht hebben om niet te betalen (of terugbetaling te eisen) voor de ontvangen digitale dienst of digitale online-inhoud overeenkomstig artikel 14, lid 4, van de richtlijn consumentenrechten (zie onderdeel 5.8).

Bovendien wordt in artikel 5, lid 2, van de richtlijn digitale inhoud verduidelijkt dat de handelaar aan de leveringsverplichting heeft voldaan wanneer:

- (a) de digitale inhoud of een middel dat geschikt is om toegang te krijgen tot de digitale inhoud of om deze te downloaden, ter beschikking wordt gesteld van of toegankelijk is voor de consument, of voor een door de consument daartoe gekozen fysieke of virtuele faciliteit;
- (b) de digitale dienst toegankelijk wordt gemaakt voor de consument of voor een door de consument daartoe gekozen fysieke of virtuele faciliteit.

### 3.2.5. Wijze van betaling

Voorbeelden van **betalwijzen** die bijzonder duidelijk aan de consument moeten worden uitgelegd, zijn:

- *betaling via de telefoonrekening van de consument;*
- *in het geval van abonnementen op bv. onlinevideospellen, de betaalwijze waarbij de handelaar de informatie over het betaalmiddel (zoals de gegevens van een kredietkaart) die de consument verstrekt op het moment dat hij het abonnement neemt, gebruikt voor de betaling van volgende aankopen zonder de consument te vragen deze informatie opnieuw in te voeren.*

Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(86)</sup> is van toepassing op betalingsdiensten (zie ook onderdeel 8 over artikel 19 betreffende vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen). Artikel 64, lid 1, van die richtlijn stelt: “*De lidstaten zorgen ervoor dat een betalingstransactie pas als toegestaan wordt aangemerkt indien de betaler heeft ingestemd met de uitvoering van de betalingsopdracht. Een betalingstransactie kan voorafgaand aan de uitvoering of, indien overeengekomen door de betaler en de betalingsdienstaanbieder, na de uitvoering door de betaler worden toegestaan*”.

Bovendien moeten consumenten op een duidelijke, eerlijke en in het oog springende manier op de **betalingsmodaliteiten** voor deze aanvullende aankopen worden gewezen, en wel voordat ze een abonnement aangaan voor het digitale hoofdproduct waarin deze aanvullende aankopen worden aangeboden.

Er mag geen gebruik worden gemaakt van de standaardinstelling voor betalingen om aanvullende aankopen uit te voeren zonder de uitdrukkelijke toestemming van de consument (die de consument bijvoorbeeld via een wachtwoord of andere passende manieren kan geven). Voor wat in-app-aankopen betreft, mag de handelaar, wanneer het systeem voorziet in tijdsblokken voor de geldigheid van de authenticatie (bv. een tijdsblok van 15 minuten), geen automatische standaardinstellingen toepassen, maar moet hij de uitdrukkelijke toestemming van de consument vragen, ook wat de toepasselijke duur van de geldigheid betreft <sup>(87)</sup>.

### 3.2.6. Waarborgen, garanties en diensten na verkoop

Artikel 5, lid 1

- 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;*

Artikel 6, lid 1

- l) *een herinnering aan het bestaan van een wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen, de digitale inhoud en de digitale diensten;*
- m) *voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, diensten na verkoop en commerciële garanties;*

<sup>(86)</sup> Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende betalingsdiensten in de interne markt, houdende wijziging van de Richtlijnen 2002/65/EG, 2009/110/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en houdende intrekking van Richtlijn 2007/64/EG (PB L 337 van 23.12.2015, blz. 35).

<sup>(87)</sup> Zie IP/14/187 van 27.2.2014 en het Gemeenschappelijke standpunt van de nationale handhavingsautoriteiten voor consumentenzaken op het gebied van “in-app-aankopen” voor onlinespellen: [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/IP\\_14\\_187](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/nl/IP_14_187) en [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position\\_of\\_national\\_authorities\\_within\\_cpc\\_2013\\_en\\_0.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/common-position_of_national_authorities_within_cpc_2013_en_0.pdf).



De vereisten betreffende informatie over de **wettelijke waarborg en de diensten mogelijk na verkoop** voor in verkoopruimten gesloten overeenkomsten en voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand worden een beetje anders voorgesteld, maar zijn praktisch gelijk.

De wezenlijke voorschriften inzake de **wettelijke waarborg** zijn neergelegd in artikel 10 van de richtlijn verkoop van goederen en artikel 11 van de richtlijn digitale inhoud. Deze voorschriften voorzien in:

- in het geval van **goederen**, de aansprakelijkheid van de verkoper voor het gebrek aan conformiteit (defect) dat bestond op het tijdstip van levering en zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar vanaf de levering (of een langere aansprakelijkheidstermijn zoals van toepassing krachtens de relevante nationale wetgeving);
- in het geval van **digitale inhoud of digitale diensten**, de aansprakelijkheid van de leverancier voor het gebrek aan conformiteit dat bestond op het tijdstip van levering en zich manifesteert binnen een termijn van twee jaar vanaf de levering (of een langere aansprakelijkheidstermijn indien van toepassing krachtens de relevante nationale wetgeving) wanneer zij worden geleverd in één enkele leveringshandeling, of binnen de contractuele leveringstermijn in het geval van digitale inhoud of digitale diensten die doorlopend worden geleverd.

In artikel 6, lid 1, punt l), van de richtlijn consumentenrechten wordt de term “herinnering aan het bestaan” gebruikt; het is derhalve niet nodig gedetailleerde informatie over de wettelijke waarborg te verstrekken. Om aan de informatievereisten te voldoen, moet de handelaar de consumenten echter ten minste informeren over het bestaan van een wettelijke waarborg en de duur ervan aangeven.

In principe harmoniseren de richtlijn betreffende de verkoop van goederen en de richtlijn digitale inhoud de regels binnen hun toepassingsgebied volledig. Slechts in bepaalde opzichten kunnen de lidstaten zorgen voor een betere bescherming van de consument, met name met langere aansprakelijkheidstermijnen <sup>(88)</sup>.

Handelaren, en met name grensoverschrijdende onlinehandelaren, kunnen zich met hun aanbiedingen op de markten van verschillende lidstaten richten zonder de informatie voor elke beoogde markt aan te passen. Om de mogelijke verschillen in nationale wettelijke voorschriften te ondervangen, moeten deze handelaren daarom ook rekening houden met de mogelijk strengere voorschriften die kunnen bestaan in de verschillende lidstaten waarop zij zich richten. Zij moeten er met name op wijzen dat **twee jaar de minimumduur van de wettelijke waarborg is en dat de nationale wetgeving van het land waar de consument woont in sterkere consumentenrechten kan voorzien**.

Naast de herinnering aan de wettelijke waarborg moet de handelaar die de goederen of diensten levert ook informatie verstrekken over eventuele **voordelen na verkoop** die vrijwillig worden geboden door de leverancier van de goederen of diensten of andere betrokken handelaren, zoals de fabrikant van de goederen.

Informatie over het bestaan en de voorwaarden van **bijstand aan de consument na verkoop, diensten na verkoop en/of commerciële garanties** mag alleen worden verstrekt indien dergelijke bijkomende voordelen daadwerkelijk worden aangeboden.

**Commerciële garantie** wordt in artikel 2, punt 14, van de richtlijn in ruime zin gedefinieerd als elke verbintenis om aan de consument de betaalde prijs terug te betalen of de goederen op enigerlei wijze te vervangen, herstellen of onderhouden, wanneer die niet voldoen aan specificaties of aan enige andere vereisten die geen verband houden met de conformiteit. Er zijn geen definities voor de andere vormen van voordelen. In de praktijk kan eenzelfde soort voordeel onder verschillende namen door verschillende handelaren op de markt worden gebracht.

De richtlijn betreffende de verkoop van goederen maakt de commerciële garantie, die kan worden verstrekt door de verkoper of een andere partij zoals de fabrikant, juridisch bindend voor de verstrekker van de garantie. Desalniettemin worden de rechten van de consument in het kader van de commerciële garantie contractueel vastgelegd en zullen deze derhalve van handelaar tot handelaar of zelfs voor verschillende door dezelfde handelaar aangeboden goederen verschillen <sup>(89)</sup>. Wanneer de producent overeenkomstig artikel 17 van de richtlijn verkoop van goederen een **“commerciële garantie van duurzaamheid”** voor een bepaalde periode afgeeft, heeft de consument recht op reparatie en vervanging zoals bepaald in de richtlijn verkoop van goederen.

De informatie over deze voordelen na verkoop moet met name uitleg bevatten over de plaats waar de respectievelijke dienst zal worden uitgevoerd en over wie de vervoerkosten (indien van toepassing) zal betalen. Verkeerde of bedrieglijke informatie over voordelen na verkoop kan neerkomen op misleidende praktijken in de zin van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken. In de richtlijn oneerlijke handelspraktijken is het verbod opgenomen om “wettelijke rechten van consumenten [voor te stellen] als een onderscheidend kenmerk van het aanbod van de handelaar” (zie artikel 6, lid 1, punt g), en punt 10 van bijlage I) <sup>(90)</sup>.

<sup>(88)</sup> Zie bijvoorbeeld artikel 11, lid 2, tweede alinea, van de richtlijn betreffende de verkoop van goederen.

<sup>(89)</sup> Overeenkomstig artikel 17, lid 1, van de richtlijn verkoop van goederen is elke commerciële garantie bindend voor de garant onder de voorwaarden die zijn vastgesteld in het commerciële garantiebewijs en de daarmee samenhangende reclame die beschikbaar is op het tijdstip van of vóór het sluiten van de overeenkomst.

<sup>(90)</sup> In hoeverre de handelaar de consument moet informeren over de door een derde (fabrikant) verleende commerciële garantie, is het voorwerp van de aanhangige zaak Victorinox, C-179/21.

### 3.2.7. Duur en opzegging van de overeenkomst

Artikel 5, lid 1, punt f), en artikel 6, lid 1, punt o)

*de duur van de overeenkomst, voor zover van toepassing, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;*

Artikel 6, lid 1

*p) voor zover van toepassing, de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst;*

Informatie over de voorwaarden voor het opzeggen van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst die automatisch wordt verlengd (verplicht voor zowel in verkoopruimten gesloten overeenkomsten als voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand) moet met name betrekking hebben op:

- toepasselijke lasten;
- opzeggingsprocedures, met name de opzeggingstermijn en de middelen waarmee de opzegging moet worden meegedeeld (bijv. e-mail- of postadres).

Voor op **afstand gesloten overeenkomsten en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten** is krachtens artikel 6, lid 1, punt p), aanvullende informatie vereist over de minimumduur van de verplichtingen van de consument, d. w.z. de minimumtermijn die de consument volgens de door de handelaar aangeboden voorwaarden wordt geacht te betalen:

- *Zo kan een overeenkomst van 24 maanden voor mobiele telefonie een minimumduur van 6 maanden omvatten die moet worden betaald indien de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd <sup>(91)</sup>.*

Een dergelijke minimumtermijn waarbinnen het opzeggen van de overeenkomst niet is toegestaan, moet ook worden behandeld als een van de **belangrijkste voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst** van onbepaalde duur of een automatisch verlengde overeenkomst in de zin van artikel 5, lid 1, punt f). Daarom moet informatie over de minimumduur ook worden verstrekt voor overeenkomsten van onbepaalde duur en automatisch verlengde overeenkomsten die in verkoopruimten worden gesloten en onder artikel 5, lid 1, punt f), vallen.

De richtlijn bevat alleen informatievereisten betreffende de beëindiging en verlenging van overeenkomsten. De beoordeling van de billijkheid van de respectieve contractuele bedingen is onderworpen aan Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten <sup>(92)</sup>. Specifieke voorschriften inzake de duur, de verlenging en de beëindiging van overeenkomsten kunnen worden vastgesteld in de desbetreffende sectorspecifieke EU-wetgeving <sup>(93)</sup>.

### 3.2.8. Functionaliteit, compatibiliteit en interoperabiliteit

Overeenkomstig de bij Richtlijn (EU) 2019/2161 ingevoerde wijzigingen moeten handelaren die goederen met digitale elementen ("slimme" apparaten), digitale inhoud en digitale diensten aanbieden, de consument ook informeren over de **functionaliteit, compatibiliteit en interoperabiliteit** ervan. De respectieve voorschriften zijn in identieke bewoordingen opgenomen in artikel 6, lid 1, punten r) en s), voor buiten verkoopruimten en op afstand gesloten overeenkomsten, en in artikel 5, lid 1, punten g) en h), voor in verkoopruimten gesloten overeenkomsten.

Artikel 5, lid 1, punt g), en artikel 6, lid 1, punt r)

*voor zover van toepassing, de functionaliteit van goederen met digitale elementen, digitale inhoud en digitale diensten, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;*

Artikel 5, lid 1, punt h), en artikel 6, lid 1, punt 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;*

De begrippen functionaliteit, compatibiliteit en interoperabiliteit zijn gedefinieerd in artikel 2 van de richtlijn digitale inhoud.

<sup>(91)</sup> Zie de artikelen 105, lid 1, en artikel 107 van het Europees wetboek voor elektronische communicatie.

<sup>(92)</sup> Zie ook de Mededeling van de Commissie – Richtsnoeren met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PB C 323 van 27.9.2019, blz. 4).

<sup>(93)</sup> Bijvoorbeeld in de artikelen 105 en 107 van Richtlijn (EU) 2018/1972 (Europees wetboek voor elektronische communicatie) wat elektronische communicatiediensten betreft.

“Goederen met digitale elementen” (d.w.z. “slimme” apparaten) zijn een subcategorie in de bijgewerkte definitie van “goederen” in de richtlijn verkoop van goederen, die ook van toepassing is in de context van de richtlijn consumentenrechten. In overweging 14 van de richtlijn betreffende de verkoop van goederen wordt uitgelegd dat “goederen met digitale elementen” op zodanige wijze digitale inhoud of digitale diensten bevatten of daarmee verbonden zijn dat het ontbreken van die digitale inhoud of die digitale dienst ertoe zou leiden dat de goederen hun functies niet kunnen vervullen. Digitale inhoud die verwerkt is in of verbonden is met een goed, kan slaan op gegevens die in digitale vorm worden geproduceerd en geleverd, zoals besturingssystemen, applicaties en alle andere software. Digitale inhoud kan reeds vooraf geïnstalleerd zijn ten tijde van de sluiting van de koopovereenkomst of kan overeenkomstig die overeenkomst nadien worden geïnstalleerd. Digitale diensten die verbonden zijn met een goed, kunnen diensten omvatten die het genereren, de verwerking of de opslag van gegevens in digitale vorm of de toegang ertoe mogelijk maken, zoals “software as a service” in de “cloud computing”-omgeving, de continue levering van verkeersgegevens in een navigatiesysteem of de continue levering van individueel aangepaste trainingsplannen in het geval van een smartwatch.

De handelaar moet beoordelen of het nodig is informatie te verstrekken over de kenmerken van de goederen met digitale elementen, digitale inhoud of digitale dienst overeenkomstig de bijzondere kenmerken ervan. De volgende indicatieve en niet-uitputtende lijst van elementen, die ook **aspecten van functionaliteit, compatibiliteit en interoperabiliteit** omvat, kan als checklist worden gebruikt om te bepalen welke informatie moet worden verstrekt over een specifiek goed met digitale elementen, digitale inhoud of digitale dienst (zie ook onderdeel 3.2.1 betreffende informatie over de belangrijkste kenmerken):

- (1) De taal of talen van de interface van de goederen met digitale elementen, digitale inhoud of digitale dienst, en, indien verschillend, de taal of talen van eventuele gebruikersinstructies voor de bediening ervan;
- (2) De methode waarop de digitale inhoud wordt geleverd of de digitale dienst wordt verstrekt: bv. streaming, online, eenmalige download, toegang tot download gedurende een specifieke termijn;
- (3) Voor video- of audiobestanden: de speelduur van de inhoud;
- (4) Voor downloadbare bestanden: het bestandstype en de grootte;
- (5) Of er al dan niet een verbintenis door de handelaar of een derde is om de goederen met digitale elementen, digitale inhoud of digitale dienst te onderhouden of te updaten;
- (6) Omstandigheden die niet rechtstreeks verband houden met interoperabiliteit, zoals:
  - (a) tracerings en/of personalisering;
  - (b) het feit of een internetverbinding nodig is voor gebruik en de technische eisen ervan (zoals minimale download- en uploadsnelheid);
  - (c) het feit of andere gebruikers specifieke software moeten hebben geïnstalleerd (bv. voor communicatiesoftware).
- (7) Beperkingen op het gebruik, zoals:
  - (a) beperkingen op het aantal keren dat het kan worden gebruikt, of de termijn waarbinnen digitale inhoud of een digitale dienst kan worden bekeken, gelezen of gebruikt,
  - (b) beperkingen op het hergebruik van de kopieën voor privédoeleinden,
  - (c) beperkingen op de locatie van de apparatuur van de consument,
  - (d) functionaliteiten die alleen beschikbaar zijn na verdere aankopen, van bijvoorbeeld betaalde inhoud, clublidmaatschap of aanvullende hardware of software.
- (8) Apparatuur waarmee de digitale inhoud of digitale dienst kan worden gebruikt en, indien van toepassing, het nodige besturingssysteem en de aanvullende software, met inbegrip van het versienummer, en hardware, zoals de processor-snelheid en kenmerken van de grafische kaart.
- (9) Alle bijzonderheden in verband met het “internet der dingen”-functionaliteiten van de goederen met digitale elementen.

### 3.3. ***Aanvullende voorschriften voor buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand***

#### 3.3.1. *Gepersonaliseerde prijs*

Artikel 6, lid 1

*e bis) indien van toepassing, dat de prijs is gepersonaliseerd op basis van geautomatiseerde besluitvorming;*

Dit bij Richtlijn (EU) 2019/2161 ingevoerde informatievereiste geldt voor op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten. In de praktijk zal het alleen relevant zijn voor online gesloten overeenkomsten die het gebruik van geautomatiseerde besluitvorming en profilering van consumentengedrag mogelijk maken om de prijs voor specifieke consumenten of specifieke categorieën consumenten te personaliseren.

Wanneer dergelijke technieken worden gebruikt om de prijs te personaliseren, moet de consument op een duidelijke en in het oog springende manier worden geïnformeerd, zodat hij of zij bij zijn of haar aankoopbeslissing rekening kan houden met de mogelijke risico's.

Zoals uiteengezet in overweging 45 van Richtlijn (EU) 2019/2161, mag “[d]eze informatievereiste [...] 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”.

Dynamische prijsstelling verwijst naar prijswijzigingen als gevolg van variabelen die geen verband houden met de klant, zoals het tijdstip van de dag, het beschikbare aanbod, de prijzen van de concurrenten. Wanneer dynamische prijsstelling wordt gebruikt zonder prijspersonalisatie, moeten verschillende consumenten of groepen consumenten dezelfde prijs te zien krijgen als zij op hetzelfde moment op zoek zijn naar hetzelfde product, ongeacht hun profiel en individuele kenmerken.

Prijzverschillen als gevolg van verschillen in belastingen of heffingen (bv. verschillen in btw-tarieven tussen de lidstaten) geven evenmin een gepersonaliseerde prijsstelling weer. Evenzo vallen prijsverminderingen die algemeen worden toegepast en niet gericht zijn op een specifieke, door middel van geautomatiseerde profilering geselecteerde persoon of groep, niet onder de categorie van gepersonaliseerde prijsstelling.

Gepersonaliseerde prijzen gaan over maatwerk. Handelaren verzamelen gegevens over individuele consumenten met behulp van geautomatiseerde besluitvorming om het gedrag van consumenten te profileren. Gegevens over de zoekgeschiedenis of het computerapparaat zijn enkele elementen die kunnen worden gebruikt om het profiel van de consument te bepalen.

Een onlinehandelaar zou bijvoorbeeld de prijs kunnen verhogen wanneer hij een toename van het websiteverkeer vaststelt, als een vorm van dynamische prijsstelling. Het “aantal kliks” van de consument op een bepaalde webpagina kan echter ook door het algoritme worden gebruikt om het gedrag van die consument te profileren en de prijs voor die consument te personaliseren.

De vereiste van de richtlijn consumentenrechten is beperkt tot informatie over het feit van personalisering. Dit is een bijkomend informatievereiste waaraan moet worden voldaan op het ogenblik dat een gepersonaliseerde prijs wordt aangeboden. “Dit 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” (overweging 45 van Richtlijn (EU) 2019/2161). Gepersonaliseerde prijsstelling kan vallen onder de specifieke regels betreffende geautomatiseerde besluitvorming in artikel 22 van de AVG<sup>(94)</sup>. Andere AVG-voorschriften die in dit verband van belang zijn, zijn onder meer het vereiste van een rechtsgrond krachtens artikel 6, alsook de informatievereisten krachtens de artikelen 12 tot en met 14.

Het verstrekken van informatie over geautomatiseerde besluitvorming in het privacybeleid van de handelaar zal niet volstaan om te voldoen aan de voorschriften inzake precontractuele informatie over gepersonaliseerde prijzen krachtens de richtlijn consumentenrechten. Informatie over gepersonaliseerde prijzen moet vóór elke transactie worden verstrekt, en niet gewoon als onderdeel van de algemene informatie over de verwerking van persoonsgegevens door de handelaar.

#### 3.3.2. *De kosten van het gebruik van middelen voor communicatie op afstand*

Artikel 6, lid 1

*f) de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;*

<sup>(94)</sup> Voor nadere richtsnoeren, zie Groep gegevensbescherming artikel 29: Richtsnoeren inzake geautomatiseerde individuele besluitvorming en profilering voor de toepassing van Verordening (EU) 2016/679.

Dit informatievereiste zou met name van toepassing zijn wanneer de handelaar een betaalnummerdienst afficheert waarnaar de consument moet bellen om de overeenkomst voor de aangeboden goederen of diensten te sluiten.

### 3.3.3. Waarborgsommen en financiële garanties

Artikel 6, lid 1

q) voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de handelaar moet betalen of bieden;

Waarborgsommen en financiële garanties worden doorgaans gevraagd in huurovereenkomsten waarbij een waardevol voorwerp, zoals een wagen, ter beschikking van de consument wordt gesteld. Zoals uitgelegd in overweging 33: “Handelaren dienen verplicht te worden om consumenten van te voren in te lichten over eventuele regelingen waarbij de consument een waarborgsom moet betalen aan de handelaar, inclusief het blokkeren van een bedrag op de krediet- of debetkaart van de consument.”

— De informatie over de voorwaarden van de waarborg moet bijvoorbeeld verduidelijken of het betreffende bedrag zal worden geblokkeerd op, of zal worden gedebiteerd van de rekening van de consument en onder welke voorwaarden het bedrag zal worden vrijgegeven of aan de consument zal worden terugbetaald.

### 3.3.4. Buitengerechtelijke geschilbeslechtingsprocedures

Artikel 6, lid 1

t) voor zover van toepassing, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtingsprocedures waaraan de handelaar is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is.

Bovenstaande informatievereiste heeft betrekking op alle buitengerechtelijke klachten- en verhaalmechanismen waaraan de handelaar is onderworpen, met inbegrip van mechanismen die binnen het toepassingsgebied vallen van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad <sup>(95)</sup> betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (“de richtlijn ADR consumenten”).

De richtlijn ADR consumenten zorgt ervoor dat ingezetenen van de EU toegang hebben tot buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsmechanismen voor de beslechting van hun geschillen met in de EU gevestigde handelaren. Het voorziet in specifieke kwaliteitseisen voor de entiteiten en procedures voor alternatieve geschillenbeslechting. Alleen organen voor alternatieve geschillenbeslechting die door de lidstaten aan deze vereisten zijn getoetst en aan de Commissie zijn meegedeeld, worden erkend als “ADR-entiteiten” krachtens de richtlijn ADR consumenten.

De richtlijn ADR consumenten is van toepassing op binnenlandse en grensoverschrijdende geschillen over contractuele verplichtingen die voortvloeien uit verkoop- of dienstenovereenkomsten, ongeacht welk product of welke dienst een consument heeft gekocht (alleen geschillen over gezondheid en hoger onderwijs zijn uitgesloten <sup>(96)</sup>), of het product of de dienst online of offline is gekocht en of de handelaar in de lidstaat van de consument of in een andere lidstaat is gevestigd.

Wanneer het buitengerechtelijk mechanisme waarover de handelaar de consument krachtens artikel 6, lid 1, punt t), van de richtlijn consumentenrechten informeert, een “ADR-entiteit” is in de zin van artikel 4, lid 1, punt h), van de richtlijn ADR consumenten, moet de ondernemer bijgevolg ook voldoen aan de in artikel 13 van die richtlijn gestelde vereisten. Zij verplicht handelaren om informatie te verstrekken over de ADR-entiteit(en) waaronder zij vallen wanneer die handelaren zich ertoe verbinden of verplicht zijn gebruik te maken van alternatieve geschillenbeslechting om geschillen met consumenten te beslechten. Die informatie moet het internetadres van de betrokken ADR-entiteiten omvatten. Volgens artikel 13, lid 2, van de richtlijn ADR consumenten moet de informatie op duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze worden verstrekt op de website van de handelaar, wanneer die bestaat, en, indien van toepassing, in de algemene voorwaarden van verkoop- of dienstenovereenkomsten tussen de handelaar en een consument.

<sup>(95)</sup> Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).

<sup>(96)</sup> Zie artikel 2, lid 2, van de richtlijn ADR consumenten voor de uitzonderingen op het toepassingsgebied ervan.

Het Hof preciseerde dienaangaande dat het volgens artikel 13, lid 2, van de richtlijn ADR consumenten en artikel 6, lid 1, punt t), van de richtlijn consumentenrechten niet volstaat dat de consument de informatie over alternatieve geschillenbeslechting ontvangt op het tijdstip waarop juist de overeenkomst met de handelaar wordt gesloten, hetzij in de algemene voorwaarden van de overeenkomst, hetzij in een afzonderlijk document naast deze algemene voorwaarden. In plaats daarvan moet de consument die informatie tijdig vóór de sluiting van een overeenkomst ontvangen en niet alleen in het stadium van het sluiten ervan <sup>(97)</sup>.

Bovendien verplicht artikel 14, lid 1, van Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(98)</sup> betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (verordening ODR consumenten) in de EU gevestigde handelaren die overeenkomsten inzake onlineverkoop of -dienstverlening sluiten, en in de EU gevestigde onlinemarktplaatsen, om op hun websites een elektronische link naar het ODR-platform aan te bieden <sup>(99)</sup>.

### 3.4. **Aanvullende eisen voor onlinemarktplaatsen**

Richtlijn (EU) 2019/2161 wijzigt zowel de richtlijn consumentenrechten als de richtlijn oneerlijke handelspraktijken door informatieverplichtingen voor “**onlinemarktplaatsen**” in te voeren. Onlinemarktplaatsen worden gedefinieerd in artikel 2, punt 17, van de richtlijn consumentenrechten <sup>(100)</sup>.

#### Artikel 2

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;

Richtlijn (EU) 2019/2161 heeft aan de richtlijn consumentenrechten een nieuw artikel 6 bis “Aanvullende specifieke informatievoorschriften voor op onlinemarktplaatsen gesloten overeenkomsten” toegevoegd.

Artikel 6 bis begint met een algemeen beding waarin voorschriften worden vastgesteld betreffende de toegankelijkheid van de informatie die door de onlinemarktplaats moet worden verstrekt — deze formele voorschriften komen overeen met de bestaande voorschriften in artikel 6, lid 1, en artikel 8, lid 1, voor alle overeenkomsten op afstand:

#### Artikel 6 bis

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:

De specifieke informatievereisten zijn vervat in artikel 6 bis, lid 1. Punt a) vereist transparantie van de parameters ter bepaling van de rangschikking, terwijl de vereisten in de punten b), c) en d) informatie vereisen over de status van de andere partijen bij de overeenkomsten, de toepasselijkheid van consumentenrechten en wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.

#### 3.4.1. **Criteria voor de rangschikking**

##### Artikel 6 bis, lid 1

- 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, punt 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;

<sup>(97)</sup> C-380/19, Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, ECLI:EU:C:2020:498, punten 34–35.

<sup>(98)</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>(99)</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home2.show>

<sup>(100)</sup> Het voorstel van de Commissie voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad over betwistbare en eerlijke markten in de digitale sector (wet inzake digitale markten) van 15 december 2020 (COM(2020) 842 final — 2020/374-(COD)), voorziet in extra verplichtingen voor bepaalde marktplaatsen die worden geëxploiteerd door zogeheten poortwachters.

Richtlijn (EU) 2019/2161 heeft een soortgelijk informatievereiste ook aan de richtlijn oneerlijke handelspraktijken toegevoegd, als een nieuw lid 4 bis in artikel 7 over misleidende omissies. Er wordt ook een nieuw punt 11 bis toegevoegd aan bijlage I, “zwarte lijst”, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, die het verbiedt achter te houden dat het een betaalde reclame betreft of er is betaald voor een hogere rangschikking in de zoekresultaten.

De verplichting in de richtlijn consumentenrechten geldt voor onlinemarktplaatsen die de rechtstreekse sluiting van overeenkomsten door consumenten met derden mogelijk maken (zowel b2c- als c2c-overeenkomsten). Zij is daarentegen niet van toepassing op instrumenten voor prijsvergelijking en onlinezoekmachines, wanneer deze niet als onlinemarktplaats fungeren — deze tussenpersonen zijn alleen onderworpen aan de voorschriften van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

Rangschikking wordt in artikel 2, punt m), van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken gedefinieerd als “*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*”. Dezelfde definitie is ook van toepassing in de context van de richtlijn consumentenrechten.

Overweging 19 van Richtlijn (EU) 2019/2161 legt het verder als volgt uit als “*onder meer als gevolg van het gebruik van algoritmische volgordebepaling, rating- en beoordelingsmechanismen, visuele nadrukken of andere accentueringsinstrumenten, of combinaties daarvan*”.

De verplichting om informatie te verstrekken over de parameters ter bepaling van de rangschikking ontstaat wanneer de marktplaats naar aanleiding van een zoekopdracht van een consument zoekresultaten aanbiedt die verwijzen naar producten die worden aangeboden door verschillende handelaren of consumenten die op de marktplaats zijn gehost. Zij is daarentegen **niet van toepassing op de standaardorganisatie van de online-interface die aan de consument wordt getoond en die niet het resultaat is van een specifieke zoekopdracht op die online-interface**.

Wat de inhoud van de informatie betreft, moet de markt “algemene” informatie verstrekken over de belangrijkste parameters die de rangorde van de producten bepalen en over het “relatieve belang” van deze parameters ten opzichte van andere parameters.

Volgens overweging 22 van Richtlijn (EU) 2019/2161 zijn “*parameters die de rangschikking bepalen [...] algemene criteria, processen, specifieke signalen die in algoritmes of andere aanpassings- of degradatiemechanismen zijn geïntegreerd, die in verband met de rangschikking worden gebruikt*”.

Informatie over de rangschikking laat Richtlijn (EU) 2016/943 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(101)</sup> betreffende bedrijfsgeheimen onverlet. Zoals uitgelegd in de parallele verplichting van transparantie over rangschikking voor alle onlineplatforms en onlinezoekmachines in artikel 5 van Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(102)</sup> (de “p2b-verordening”), betekent dit dat een afweging van de commerciële belangen van de betrokken aanbieders nooit mag leiden tot een weigering om de belangrijkste parameters die de rangschikking bepalen openbaar te maken. Tegelijkertijd vereist noch Richtlijn (EU) 2016/943, noch de p2b-verordening openbaarmaking van de gedetailleerde werking van de rangschikkingsmechanismen van de betrokken aanbieders, met inbegrip van hun algoritmen <sup>(103)</sup>. Dezelfde benadering geldt voor het informatievereiste krachtens de richtlijn consumentenrechten.

**De beschrijving van de standaardparameters ter bepaling van de rangschikking kan op een algemeen niveau blijven** en hoeft niet voor elke individuele zoekopdracht op maat te worden gepresenteerd <sup>(104)</sup>. Naast de algemene vereisten inzake toegankelijkheid moet de informatie over de parameters ter bepaling van de rangschikking beschikbaar worden gesteld in een specifiek onderdeel van de online-interface dat rechtstreeks en gemakkelijk toegankelijk is vanaf de pagina waar de aanbiedingen worden gepresenteerd <sup>(105)</sup>.

Het informatievereiste geldt ook wanneer een handelaar zoekopdrachten in een online-interface mogelijk maakt door middel van **spraakopdrachten** (via “**digitale assistenten**”), in plaats van door te typen. Ook in dit geval moet de informatie op de website/in de applicatie van de handelaar kunnen worden geraadpleegd op “een specifiek onderdeel van de online-interface”.

De regels inzake transparantie over de rangschikking jegens consumenten (in de richtlijn consumentenrechten en de richtlijn oneerlijke handelspraktijken) definiëren “rangschikking” in wezenlijk vergelijkbare termen als de p2b-verordening. Volgens de p2b-verordening moeten platforms hun zakelijke gebruikers informeren via informatie in de b2b-voorwaarden van het platform, of informatie beschikbaar stellen in de precontractuele fase.

<sup>(101)</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.).

<sup>(102)</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>(103)</sup> Zie overweging 23 van Richtlijn (EU) 2019/2161 en overweging 27 van de p2b-verordening.

<sup>(104)</sup> Zie overweging 23 van Richtlijn (EU) 2019/2161.

<sup>(105)</sup> Zie artikel 7, lid 4 bis, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

Hoewel de respectieve informatiebehoefte vergelijkbaar zijn, zijn de “doelgroepen” verschillend. Daarom wordt in de richtlijn consumentenrechten (en de richtlijn oneerlijke handelspraktijken) alleen “algemene” informatie gevraagd over de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking en hun relatieve belang. Dit verschil met de p2b-verordening weerspiegelt de informatiebehoefte van de **consument, die beknopte en gemakkelijk te begrijpen informatie verlangt**. Om dezelfde reden vereisen de voorschriften van de richtlijn consumentenrechten (en de richtlijn oneerlijke handelspraktijken) evenmin een verklaring van de “redenen” voor het relatieve belang van de belangrijkste parameters ter bepaling van de rangschikking, zoals door de p2b-verordening wordt voorgeschreven.

Praktisch gezien zullen de aanbieders van onlinebemiddelingsdiensten de meer gedetailleerde informatie die zij in het kader van de p2b-verordening aan hun zakelijke gebruikers verstrekken, kunnen gebruiken als basis voor het ontwerpen van een consumentgerichte uitleg van de parameters ter bepaling van de rangschikking. De Commissie heeft richtsnoeren uitgevaardigd voor de transparantie over de rangschikking op grond van de p2b-verordening <sup>(106)</sup>. In deze richtsnoeren komen verscheidene vraagstukken aan de orde die ook indirect van belang zijn bij de toepassing van de voorschriften van de richtlijnen en de richtlijn oneerlijke handelspraktijken wat transparantie over de rangorde betreft, zoals het begrip “belangrijkste parameters”, “relatieve belang” en “directe en indirecte vergoeding”.

#### 3.4.2. Status van de andere partij bij de overeenkomst

Artikel 6 bis, lid 1

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;

Een soortgelijk vereiste met betrekking tot de status van de derde leverancier is opgenomen in het nieuwe punt f) van artikel 7, lid 4, van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, dat betrekking heeft op de uitnodiging tot aankoop.

Het doel van dit informatievereiste, dat specifiek voor onlinemarktplaatsen geldt, is ervoor te zorgen dat consumenten altijd weten van wie zij een goed of een dienst op de onlinemarktplaats kopen — een handelaar of een andere consument. Een onjuiste veronderstelling dat de derde leverancier een handelaar is, kan problemen veroorzaken voor de consument als er iets misgaat met de onlineaankoop (bv. niet-conformiteit van de goederen) en als dan blijkt dat de regels inzake consumentenbescherming, zoals het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen te herroepen of de wettelijke waarborg, eigenlijk niet van toepassing zijn op de overeenkomst.

In beide bepalingen van de richtlijn consumentenrechten en de richtlijn oneerlijke handelspraktijken wordt gespecificeerd dat de informatie over de status van de derde leverancier gebaseerd moet zijn op een verklaring van die leverancier die de onlinemarktplaats vervolgens aan de consument doorgeeft. Daarom mag de onlinemarktplaats zich in de eerste plaats baseren op de verklaring die door de derde leverancier is verstrekt. Deze benadering is in overeenstemming met het verbod op het opleggen van algemene toezichtverplichtingen aan onlinetussenpersonen in het kader van de richtlijn inzake elektronische handel <sup>(107)</sup>, voor zover de desbetreffende bepalingen van de richtlijn inzake elektronische handel van toepassing zijn op de onlinemarktplaats. Tegelijkertijd doet dit geen afbreuk aan de verplichtingen van de marktplaats met betrekking tot illegale inhoud, zoals handelen op basis van een kennisgeving waarin het platform op de hoogte wordt gesteld van specifieke frauduleuze aanbiedingen van handelaren <sup>(108)</sup>.

Benadrukt moet worden dat artikel 6 bis, lid 1, punt b), een informatievereiste bevat ter bevordering van de duidelijkheid voor consumenten die op onlinemarktplaatsen winkelen. De eigen verklaring is een goede indicator voor de juridische status van de leverancier, maar vervangt niet de definitie van een “handelaar” die volgens de gespecificeerde criteria moet worden toegepast. In dit verband zij verwezen naar punt 22 van de “zwarte lijst” van bijlage I bij de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, dat handelaren verbiedt zich voor te doen als niet-handelaren. Dit verbod geldt voor elke onjuiste of onnauwkeurige verklaring een niet-handelaar te zijn in het kader van dit nieuwe informatievoorschrift.

#### 3.4.3. Informatie over de niet-toepasselijkheid van de Europese consumentenwetgeving

Artikel 6 bis, lid 1, punt c), heeft tot doel handelaren ertoe aan te zetten hun status correct aan te geven. Het verplicht de aanbieder van de onlinemarktplaats de consumenten te waarschuwen voor het feit dat zij geen consumentenrechten genieten wanneer de derde aanbieder heeft verklaard dat hij geen handelaar is.

<sup>(106)</sup> Mededeling van de Commissie, Richtsnoeren betreffende transparantie van de rangschikking overeenkomstig Verordening (EU) 2019/1150 van het Europees Parlement en de Raad (PB C 424 van 8.12.2020, blz. 1).

<sup>(107)</sup> Ditzelfde voorschrift is opgenomen in het voorstel van de Commissie voor de wet inzake digitale diensten, zie: [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment\\_nl](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/digital-services-act-ensuring-safe-and-accountable-online-environment_nl)

<sup>(108)</sup> Zie artikel 14, lid 2, van de richtlijn elektronische handel.



## Artikel 6 bis, lid 1

*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;*

De informatie dat de Europese consumentenrechten niet van toepassing zijn op de overeenkomst moet op beknopte en zo in het oog springend mogelijke manier vergezeld gaan van de informatie dat de derde leverancier heeft verklaard dat hij geen handelaar is. Het voornaamste doel van deze kennisgeving is de consument te waarschuwen dat hij niet kan rekenen op de rechtsbescherming die hij normaliter zou verwachten, zoals het herroepingsrecht of de wettelijke waarborg, zodat hij de overeenkomst zou sluiten met volledige kennis van deze beperkingen.

3.4.4. *Verdeling van de verantwoordelijkheden voor de overeenkomst*

## Artikel 6 bis, lid 1

*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.*

Consumenten die gebruikmaken van een onlinemarktplaats sluiten ofwel met de aanbieder van de marktplaats ofwel met de derde leverancier overeenkomsten af voor de levering van specifieke producten die op de marktplaats worden aangeboden. Daarnaast heeft de consument ook een (raam)overeenkomst met de aanbieder van de onlinemarktplaats en deze laatste heeft overeenkomsten met de leveranciers op de marktplaats. Deze overeenkomsten regelen de gebruiksvoorwaarden van de marktplaatsdienst voor de gebruikers, met inbegrip van de diensten die de marktplaats aan de consument aanbiedt in verband met hun overeenkomsten met de leveranciers voor specifieke producten.

Artikel 6 bis, lid 1, punt d), is bedoeld om de consument duidelijkheid te verschaffen over “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” wanneer overeenkomsten worden gesloten met derde leveranciers op de marktplaats. Het verplicht de marktplaats ertoe de consument te herinneren aan alle verantwoordelijkheden die de marktplaats met betrekking tot dergelijke overeenkomsten jegens de consument op zich heeft genomen.

Deze informatie over de verdeling van de verantwoordelijkheden tussen de aanbieder van de onlinemarktplaats en de derde leverancier moet worden verstrekt op een “indien van toepassing”-basis. Dit vereiste is namelijk alleen van toepassing wanneer er sprake is van gedeelde verantwoordelijkheden jegens consumenten tussen de onlinemarktplaats en de derde leverancier. De onlinemarktplaats zou bijvoorbeeld de verantwoordelijkheid voor de levering van de goederen op zich kunnen nemen, terwijl de derde leverancier verantwoordelijk blijft voor de conformiteit van de goederen.

De richtlijn consumentenrechten regelt niet hoe de verantwoordelijkheden tussen de partijen moeten worden verdeeld. Het is aan de onlinemarktplaats en de derde handelaar om overeenstemming te bereiken over hun respectieve verantwoordelijkheden met betrekking tot de overeenkomsten die op de marktplaats worden gesloten, met inachtneming van de toepasselijke nationale wetgeving, en de marktplaats moet de consumenten dienovereenkomstig informeren.

Overweging 27 van Richtlijn (EU) 2019/2161 illustreert hoe de onlinemarktplaats dit nieuwe informatievereiste zou kunnen uitvoeren: “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”. In overweging 27 wordt ook vermeld dat de informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze moet worden verstrekt en niet alleen in de standaardvoorwaarden of soortgelijke contractuele documenten.

3.4.5. *Mogelijkheid om aanvullende informatievereisten te stellen*

Artikel 6 bis, lid 2, biedt de lidstaten de mogelijkheid om bijkomende informatievereisten op te leggen voor onlinemarktplaatsen, rekening houdend met de voorschriften van de richtlijn inzake elektronische handel (Richtlijn 2000/31/EG).

## Artikel 6 bis

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.

Deze regelgevingsoptie is dan ook vergelijkbaar met de meer algemene optie van artikel 6, lid 8, die de lidstaten de mogelijkheid biedt aanvullende informatievereisten op te leggen (zoals besproken in het bovenstaande onderdeel 3.1.5).

#### 4. Speciale eisen voor overeenkomsten op afstand

##### 4.1. Definitie van een overeenkomst op afstand

In artikel 2 worden overeenkomsten op afstand als volgt gedefinieerd: “7. “overeenkomst op afstand”: iedere overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand.”

In overweging 20 wordt dit begrip verder uitgelegd en worden voorbeelden gegeven van middelen voor communicatie op afstand: “De definitie van “overeenkomst op afstand” dient alle gevallen te bestrijken waarin een overeenkomst tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, waarbij tot en met het tijdstip waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand (zoals postorder, internet, telefoon of fax).” Die definitie dient ook situaties te bestrijken waarin de consument de verkooppunten alleen bezoekt om informatie over de goederen of dienst te vergaren, terwijl vervolgens de onderhandelingen over en de sluiting van de overeenkomst op afstand plaatsvinden. Daarentegen dient een overeenkomst waarover in de verkooppunten van de handelaar wordt onderhandeld en die uiteindelijk wordt gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand, niet als overeenkomst op afstand te worden aangemerkt. Ook een overeenkomst die met behulp van een middel voor communicatie op afstand wordt geïnitieerd, maar uiteindelijk wordt gesloten in de verkooppunten van de handelaar, dient niet als overeenkomst op afstand te worden beschouwd. Het begrip “overeenkomst op afstand” dient evenmin een door een consument met behulp van een middel voor communicatie op afstand gemaakte reservering van een dienst bij een beroepsbeoefenaar te omvatten, zoals een telefonische afspraak bij de kapper. [...]”.

Voor het sluiten van een overeenkomst op afstand kunnen de partijen ook gebruikmaken van een combinatie van verschillende middelen voor communicatie op afstand (bijv. website, app op de mobiele telefoon of telefoongesprekken). Ook als de partijen elkaar ontmoeten nadat de overeenkomst op afstand is gesloten, doorgaans op het tijdstip van levering of betaling, zou een overeenkomst als een overeenkomst op afstand moeten worden aangemerkt. Als de consument de verkooppunt alleen bezoekt om informatie over de goederen of diensten in te winnen, en de onderhandelingen over en de sluiting van de overeenkomst vervolgens op afstand plaatsvinden, moet deze overeenkomst worden beschouwd als een overeenkomst op afstand. Hoewel het maken van een eenvoudige afspraak met de handelaar niet wordt beschouwd als een overeenkomst op afstand, zal de bindende reservering die bijvoorbeeld telefonisch wordt gemaakt voor het ontvangen van goederen of diensten op een bepaald tijdstip uit het oogpunt van de richtlijn waarschijnlijk wel neerkomen op een overeenkomst op afstand.

De richtlijn is slechts van toepassing op overeenkomsten op afstand die worden gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand. Indien bijvoorbeeld een handelaar slechts bij uitzondering per e-mail of telefoon een overeenkomst met een consument sluit, nadat hij door de consument werd gecontacteerd, mag een dergelijke overeenkomst voor de toepassing van de richtlijn niet worden aangemerkt als een overeenkomst op afstand. Het is echter niet nodig dat de handelaar een complexe organisatie, zoals een online-interface, opzet voor verkoop op afstand. Ook eenvoudiger regelingen, zoals het bevorderen van het gebruik van e-mail of telefoon voor het sluiten van overeenkomsten met consumenten, zouden aanleiding geven tot de toepassing van de vereisten van de richtlijn consumentenrechten.

De handelaar mag gebruikmaken van een onlinemarktplaats voor het sluiten van overeenkomsten waarop de richtlijn van toepassing is. Dit wordt in overweging 20 uitgelegd: “[...] Het begrip “georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand” dient die systemen te omvatten die door andere derden dan de handelaar worden aangeboden, maar door de handelaar worden gebruikt, zoals een onlineplatform. Hieronder mogen echter niet websites worden gerekend die louter informatie over de handelaar, zijn goederen en/of diensten en zijn contactgegevens bevatten.”

De toepassing van de richtlijn consumentenrechten is niet afhankelijk van de door een handelaar gebruikte technologie. Het is irrelevant of een consument een “normale” overeenkomst op afstand sluit via het internet of gebruikmaakt van blockchaintechnologie <sup>(109)</sup>.

#### 4.2. Precontractuele informatie

##### 4.2.1. Informatie die direct vóór het plaatsen van de bestelling moet worden verstrekt

###### Artikel 8

2. Indien een overeenkomst op afstand die op elektronische wijze wordt gesloten een betalingsverplichting voor de consument inhoudt, wijst de handelaar de consument op duidelijke en in het oog springende manier en onmiddellijk voordat de consument zijn bestelling plaatst, op de in artikel 6, lid 1, onder a), e), o) en p), genoemde informatie.

Artikel 8, lid 2, heeft betrekking op de informatie die rechtstreeks aan de consument moet worden verstrekt voordat op elektronische wijze overeenkomsten worden gesloten die gepaard gaan met de betaling van een prijs.

In de richtlijn wordt niet bepaald wat met “op elektronische wijze” wordt bedoeld, maar op basis van de uitleg die in overweging 39 wordt gegeven, moet deze term worden uitgelegd als verwijzend naar **overeenkomsten die via websites en andere online-interfaces worden gesloten**: “Het is bij overeenkomsten op afstand die via een website worden gesloten, van belang ervoor te zorgen dat de consument de belangrijkste onderdelen van de overeenkomst volledig kan lezen en begrijpen, alvorens zijn bestelling te plaatsen. Met het oog daarop dient deze richtlijn te bepalen dat die onderdelen worden vermeld in de nabijheid van de plaats waar om bevestiging van de bestelling wordt gevraagd [...]”. Daarnaast kan artikel 8, lid 2, gelet op de definitie van “langs elektronische weg” in Richtlijn (EU) 2015/1535 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(110)</sup>, ook van toepassing zijn op andere technologieën, zoals set-top boxes voor de ontvangst van digitale inhoud via tv.

Artikel 8, lid 2, van de richtlijn consumentenrechten moet worden uitgelegd in de context van de nationale regels die de bepalingen over de totstandbrenging van overeenkomsten in Richtlijn 2000/31/EG inzake elektronische handel omzetten. Deze richtlijn is immers van toepassing als de overeenkomst valt onder de definitie van een “dienst van de informatiemaatschappij”, m.a.w. alle diensten die normaal tegen vergoeding, op afstand, via elektronische apparatuur, op individueel verzoek van een afnemer van diensten verricht worden.

In artikel 8, lid 9, van de richtlijn consumentenrechten wordt uitdrukkelijk bevestigd dat geen afbreuk wordt gedaan aan de bepalingen in de artikelen 9 en 11 van Richtlijn 2000/31/EG, waarin staat dat de handelaar ervoor moet zorgen dat **de consument de bestelling (“order”) kan controleren alvorens deze via elektronische weg te plaatsen**.

Dienovereenkomstig zou artikel 8, lid 2, van de richtlijn in de praktijk van toepassing zijn op het moment dat de consument in overeenstemming met de richtlijn inzake elektronische handel wordt gevraagd de bestelling te controleren, m.a.w. de inhoud van het winkelmandje te controleren alvorens op de betaalknop te klikken <sup>(111)</sup>.

<sup>(109)</sup> Dit beginsel geldt ook voor transacties waarbij gebruik wordt gemaakt van zogenoemde “slimme contracten”. De term “slim contract” beschrijft een computerprogramma of een transactieprotocol dat bedoeld is om juridisch relevante gebeurtenissen en handelingen automatisch uit te voeren, te controleren of te documenteren. Een consensusdefinitie van “slimme contracten” moet nog worden bereikt. Volgens het verslag over het wettelijk en regelgevingskader voor blockchains en slimme contracten, dat door ConsenSys AG namens het EU-blockchainwaarnemingscentrum en -forum is opgesteld, wordt met de term in het algemeen computercode bedoeld die op een blockchain is opgeslagen en waartoe een of meer partijen toegang kunnen krijgen ([https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report\\_legal\\_v1.0.pdf](https://www.eublockchainforum.eu/sites/default/files/reports/report_legal_v1.0.pdf)). Deze programma's zijn vaak zelfuitvoerend en maken gebruik van blockchaineigenschappen zoals fraudebestendigheid, gedecentraliseerde verwerking en dergelijke. Hoewel een “slim contract” werkt volgens de voorwaarden van een specifieke overeenkomst die het uitvoert, mag de term dus niet worden gebruikt als synoniem voor de overeenkomst zelf.

<sup>(110)</sup> Richtlijn (EU) 2015/1535 van het Europees Parlement en de Raad van 9 september 2015 betreffende een informatieprocedure op het gebied van technische voorschriften en regels betreffende de diensten van de informatiemaatschappij (PB L 241 van 17.9.2015, blz. 1). Artikel 1, punt b), onder ii): “**langs elektronische weg**”: een dienst die verzonden en ontvangen wordt via elektronische apparatuur voor de verwerking (met inbegrip van digitale compressie) en de opslag van gegevens, en die geheel via draden, radio, optische middelen of andere elektromagnetische middelen wordt verzonden, doorgeleid en ontvangen.

<sup>(111)</sup> Sommige handelaren presenteren in de laatste fase van het bestelproces andere producten die de consument “misschien interessant vindt” en dit kan het voor de consument moeilijk maken om zijn bestelling te herzien en na te gaan of alles klopt. Wanneer de presentatie de consument in verwarring kan brengen en verhindert dat hij vóór het plaatsen van de bestelling de belangrijkste elementen van de overeenkomst goed begrijpt, kan een dergelijke praktijk als misleidend worden gezien in de zin van artikel 6 of 7 van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

De termen “onmiddellijk voordat” in artikel 8, lid 2, moeten ten eerste betrekking hebben op het **tijdsaspect** en worden uitgelegd als “onmiddellijk ervoor”. Daarnaast duiden de termen “in het oog springende manier” in artikel 8, lid 2, en “in de nabijheid van” in overweging 39 op strengere voorschriften inzake de **presentatie van informatie** dan de algemene voorschriften in artikel 6, lid 1, en artikel 8, lid 1. De informatie moet zo worden gepresenteerd dat de consument de informatie werkelijk kan zien en lezen voordat hij de bestelling plaatst, zonder de pagina die hij hiervoor gebruikt te moeten verlaten.

De specifieke precontractuele informatievoorschriften waarvan sprake is in artikel 8, lid 2, zijn:

- (1) de voornaamste kenmerken (artikel 6, lid 1, punt a));
- (2) de totale prijs (artikel 6, lid 1, punt e));
- (3) de duur van de overeenkomst en de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst (artikel 6, lid 1, punt o));
- (4) voor zover van toepassing, de minimumduur van de overeenkomst (artikel 6, lid 1, punt p)).

#### 4.2.2. Knop om de bestelling te bevestigen

##### Artikel 8

##### 2. [...]

*De handelaar ziet erop toe dat de consument bij het plaatsen van zijn bestelling, uitdrukkelijk erkent dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt. Indien het plaatsen van een bestelling inhoudt dat een knop of een soortgelijke functie moet worden aangeklikt, wordt de knop of soortgelijke functie op een goed leesbare wijze aangemerkt met alleen de woorden “bestelling met betalingsverplichting” of een overeenkomstige ondubbelzinnige formulering waaruit blijkt dat het plaatsen van de bestelling een verplichting inhoudt om de handelaar te betalen. Indien aan de bepalingen van deze alinea niet is voldaan is de consument niet door de overeenkomst of de bestelling gebonden.*

Artikel 8, lid 2, tweede alinea, bevat de vereiste dat de knop om de bestelling te plaatsen op de website duidelijk is aangemerkt. De desbetreffende aanduiding (tekst) moet op de knop zelf of onmiddellijk ernaast staan. Deze knop kan op verschillende manieren worden aangemerkt, maar de boodschap over de betalingsverplichting moet duidelijk zijn <sup>(112)</sup>:

- Uit termen als “koop nu”, “betaal nu” of “bevestig aankoop” zou de boodschap die door deze bepaling is vereist, duidelijk blijken;
- Het is minder waarschijnlijk dat aan dit voorschrift wordt voldaan met formuleringen als “registreer”, “bevestig” of “bestel nu”, en onnodig lange formuleringen die de boodschap over de betalingsverplichting in feite verhullen;

Dit voorschrift is ook van toepassing als de handelaar de precontractuele informatie aan de consument presenteert overeenkomstig artikel 8, lid 4.

#### 4.2.3. Informatie over leveringsbeperkingen en betaalmiddelen

##### Artikel 8

3. *Op websites waarop handel wordt gedreven wordt uiterlijk aan het begin van het bestelproces duidelijk en leesbaar aangegeven of er beperkingen gelden voor de levering en welke betaalmiddelen worden aanvaard.*

Krachtens artikel 8, lid 3, moeten websites waar handel wordt gedreven de consument informeren over leveringsbeperkingen, met inbegrip van geografische beperkingen, door op een duidelijk zichtbare wijze gemakkelijk te begrijpen informatie aan te bieden. Deze informatie mag bijvoorbeeld niet alleen worden vermeld in de algemene voorwaarden van de handelaar of alleen op afzonderlijke webpagina's die niet duidelijk zijn aangemerkt en die de consumenten daarom waarschijnlijk niet zullen raadplegen tijdens hun winkelsessie.

De krachtens artikel 8, lid 3, verstrekte informatie over “leveringsbeperkingen” moet overeenstemmen met de overeenkomstig artikel 6, punt g), van de richtlijn consumentenrechten verstrekte informatie over de leveringsregelingen.

<sup>(112)</sup> Verdere richtsnoeren voor de uitleg van de “overeenkomstige ondubbelzinnige formulering” kunnen worden verwacht in de aanhangige zaak Fuhrmann-2,C-249/21, waarin de vraag aan de orde komt of bij de beoordeling van een dergelijke formulering rekening moet worden gehouden met alle omstandigheden rond een bestel- of boekingsproces, in het bijzonder met de wijze waarop het bestelproces is gestructureerd, dan wel uitsluitend met de formulering die wordt gebruikt om de knop/een soortgelijke functie aan te geven.

De leverings- en betalingsbeperkingen zijn onderworpen aan de geoblockingverordening (EU) 2018/302 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(113)</sup>. Met name de automatische wijziging van de informatie over leveringsbeperkingen op basis van de geolocalisatie van de gebruiker kan een schending van artikel 4 van de geoblockingverordening inhouden, met name wanneer daardoor de toegang tot de goederen wordt verhinderd in een gebied dat normaal door de handelaar wordt bediend.

— *Zo mag een handelaar die levering in een bepaalde lidstaat aanbiedt overeenkomstig de toepasselijke algemene voorwaarden op zijn internationale “.com”-site, deze leveringsoptie niet automatisch uitsluiten wanneer hij vaststelt dat een consument vanuit die lidstaat verbinding maakt en voor wie ook een specifieke nationale website beschikbaar is.*

Wat het betaalmiddel betreft, verbiedt artikel 5 van de geoblockingverordening handelaren hun aanvaarding te beperken op basis van de nationaliteit van de klant, zijn woonplaats of plaats van vestiging binnen de EU, zoals de plaats waar de bankkaart is uitgegeven.

#### 4.2.4. Overeenkomsten gesloten met middelen voor communicatie op afstand met beperkte ruimte of tijd

Artikel 8, lid 4, gaat over middelen voor communicatie op afstand die beperkte ruimte of tijd bieden voor het tonen van de informatie:

##### Artikel 8

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.

Artikel 8, lid 4, bevat dus dezelfde informatievereisten als artikel 8, lid 2, maar vereist ook informatie over:

- (1) de identiteit van de handelaar waarvan sprake is in artikel 6, lid 1, punt b);
- (2) het herroepingsrecht waarvan sprake is in artikel 6, lid 1, punt h), m.a.w. informatie over de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht.

Artikel 8, lid 4, bevat niet het voorschrift van artikel 6, lid 1, punt p), om informatie te verstrekken over “*de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst*”. Zoals eerder besproken in onderdeel 3.2.7, is een dergelijke minimumtermijn echter ook een van de belangrijkste in artikel 6, lid 1, punt o), genoemde voorwaarden voor het opzeggen van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst die automatisch wordt verlengd. Daarom dient deze informatie in de praktijk ook onder artikel 8, lid 4, te vallen.

Artikel 8, lid 4, is van toepassing op overeenkomsten die worden gesloten met gebruikmaking van technologieën zoals **telefoon, spraakhulpmiddelen, sms** of andere technieken voor communicatie op afstand die technische beperkingen opleggen aan de hoeveelheid informatie die aan de consument kan worden verstrekt <sup>(114)</sup>. In dergelijke situaties biedt de richtlijn de handelaar de mogelijkheid om de consument een beperkter aantal informatie-elementen te verstrekken voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, terwijl de andere krachtens artikel 6, lid 1, vereiste informatie door een andere bron in duidelijke en begrijpelijke taal moet worden verstrekt. (zie ook overweging 36, waarin sprake is van “*door een gratis telefoonnummer [...] of een link naar een webpagina*”).

Bij Richtlijn (EU) 2019/2161 is artikel 8, lid 4, van de richtlijn consumentenrechten gewijzigd door de verplichting om het in bijlage I, deel B, opgenomen modelformulier voor herroeping te verstrekken, uit te sluiten van de informatieverplichtingen. Bijgevolg volstaat de mededeling van dat formulier door een andere bron, in duidelijke en begrijpelijke taal <sup>(115)</sup>. Nadat de overeenkomst is gesloten, moet volledige informatie worden opgenomen in de bevestiging van de overeenkomst die overeenkomstig artikel 8, lid 7, op een duurzame gegevensdrager moet worden verstrekt.

<sup>(113)</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>(114)</sup> Zie ook overweging 41 van Richtlijn (EU) 2019/2161.

<sup>(115)</sup> C-430/17, Walbusch/Walter Busch, ECLI:EU:C:2019:47, punt 46.

Het Hof behandelde de toepassing van artikel 8, lid 4, in de zaak Walbusch Walter Busch, C-430/17, die verband hield met de verkoop op afstand via postorder (via kranten en tijdschriften verspreide bestelbonnen).

Het Hof oordeelde dat “[b]ij de beoordeling of het communicatiemiddel in een concreet geval beperkte ruimte of tijd biedt voor het tonen van de informatie, in de zin van artikel 8, lid 4, van richtlijn 2011/83, [...] **rekening [dient] te worden gehouden met alle technische kenmerken van de commerciële communicatie van de handelaar**. Daarbij dient te worden nagegaan of, gelet op de door de communicatie ingenomen ruimte en tijd en gelet op de minimumomvang van het lettertype dat geschikt is voor de gemiddelde consument voor wie deze communicatie is bestemd, **alle in artikel 6, lid 1, van deze richtlijn bedoelde informatie objectief kan worden getoond** in deze communicatie.

*Bij deze beoordeling zijn “de keuzes die de betrokken handelaar maakt betreffende de vormgeving en het gebruik van de ruimte en tijd waarover hij voor het door hem gebruikte communicatiemiddel beschikt, daarentegen niet relevant”* <sup>(116)</sup>

Praktisch gezien omvat het in artikel 8, lid 4, bedoelde “*middel voor communicatie op afstand dat beperkte ruimte of tijd biedt*” die technieken **die geen gelaagde verstrekking van informatie mogelijk maken** (bv. via uitvouwbare kopjes of hyperlinks, die de consument naar een meer gedetailleerde presentatie van de relevante informatie leiden) — zie in dit verband onderdeel 3.1.1 betreffende de verstrekking van duidelijke en begrijpelijke consumenteninformatie.

Smartphones kunnen niet worden aangemerkt als “*middel voor communicatie op afstand dat beperkte ruimte of tijd biedt voor het tonen van informatie*”, aangezien ook aan gebruikers van dergelijke schermen altijd aanvullende informatie kan worden verstrekt via uitvouwbare inhoud of extra pagina's. Wanneer de handelaar de inhoud en de presentatie van de online-interface voor dergelijke apparaten heeft aangepast, kan hij artikel 8, lid 4, en de daarmee samenhangende rechtspraak gebruiken als richtsnoer voor het selecteren van de informatie die op de meest in het oog springende manier zou moeten worden verstrekt. In deze gevallen kan de handelaar zich concentreren op de door artikel 8, lid 4, vereiste informatie-elementen, in voorkomend geval in een uitvouwbaar <sup>(117)</sup> formaat, en de rest van de verplichte informatie verstrekken via extra bladzijden.

#### 4.3. **Telefonisch gesloten overeenkomsten**

##### Artikel 8

5. *Onverminderd lid 4 maakt de handelaar, indien hij de consument opbelt met het oogmerk een overeenkomst op afstand te sluiten, aan het begin van het gesprek met de consument, zijn identiteit en, voor zover van toepassing, de identiteit van de persoon namens wie hij opbelt, alsmede het commerciële doel van de oproep kenbaar.*

Artikel 8, lid 5, bevat een speciale eis voor overeenkomsten die telefonisch worden gesloten, met name dat de identiteit van de handelaar en het commerciële doel van de oproep aan het begin van het gesprek duidelijk worden meegedeeld. Aangezien deze eis “*onverminderd lid 4*” geldt, **mogen de handelaren de informatie die tijdens het telefoongesprek wordt verstrekt, beperken in overeenstemming met artikel 8, lid 4.**

##### Artikel 8

6. *Indien een overeenkomst op afstand per telefoon wordt gesloten, kunnen de lidstaten bepalen dat de handelaar het aanbod moet bevestigen aan de consument, die alleen gebonden is nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn schriftelijke instemming heeft gestuurd. De lidstaten kunnen tevens bepalen dat dergelijke bevestigingen moeten worden gedaan op een duurzame gegevensdrager.*

Artikel 8, lid 6, bevat nog een regelgevingsoptie voor de lidstaten. Sommige lidstaten hebben deze regelgevingsoptie op een beperktere manier gebruikt, namelijk door de betreffende aanvullende eisen slechts te laten gelden voor overeenkomsten die werden gesloten tijdens een telefoongesprek dat door de handelaar werd **geïnitieerd**.

<sup>(116)</sup> Ibid., punt 39.

<sup>(117)</sup> Handelaren zouden de “inhoudsopgave”-benadering kunnen gebruiken met uitvouwbare kopjes. Op het hoogste niveau zou de consument de belangrijkste onderwerpen kunnen vinden, die elk kunnen worden uitgebreid door erop te klikken, zodat de consument naar een meer gedetailleerde presentatie van de relevante informatie wordt geleid. Op die manier hebben de consumenten alle nodige informatie op één plaats, terwijl ze toch de controle behouden over wat ze bekijken en wanneer.

Met een “duurzame gegevensdrager” wordt in deze bepaling papier of een andere in overweging 23 beschreven duurzame gegevensdrager bedoeld: “Duurzame gegevensdragers dienen de consument in staat te stellen de informatie zo lang op te slaan als voor hem nodig is om zijn belangen in het kader van zijn verhouding met de handelaar te beschermen. Dergelijke gegevensdragers dienen in het bijzonder papier, usb-sticks, cd-rom’s, dvd’s, geheugenkaarten of de harde schijven van computers alsmede e-mails te omvatten.” Lidstaten mogen dus voorschrijven dat zowel voor de bevestiging van het aanbod door de handelaar als voor de toestemming van de consument gebruik wordt gemaakt van een duurzame gegevensdrager. Dit hoeft niet per se in papieren vorm, maar kan bijvoorbeeld ook per e-mail gebeuren.

#### 4.4. Bevestiging van de overeenkomst

##### Artikel 8

7. De handelaar verstrekt de consument op een duurzame gegevensdrager de bevestiging van de gesloten overeenkomst binnen een redelijke periode na sluiting van de overeenkomst op afstand en uiterlijk bij de levering van de goederen of voordat de verrichting van de dienst begint. Deze bevestiging omvat:

- (a) alle in artikel 6, lid 1, bedoelde informatie, tenzij de handelaar die informatie al vóór de sluiting van de overeenkomst op afstand op een duurzame gegevensdrager aan de consument heeft verstrekt en
- (b) voor zover van toepassing, de bevestiging van de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en de erkenning van de consument overeenkomstig artikel 16, onder m).

De handelaar moet aan de consument een bevestiging van de overeenkomst verstrekken, waarin alle op grond van artikel 6, lid 1, vereiste informatie is opgenomen, tenzij deze informatie reeds werd verstrekt op een duurzame gegevensdrager, zoals in een postordercatalogus, sms of e-mail, voordat de overeenkomst werd gesloten.

De definitie van een “duurzame gegevensdrager” werd onderzocht door het Hof in de zaak Content Services, C-49/11, in verband met Richtlijn 97/7/EG inzake verkoop op afstand. Ook krachtens artikel 5, lid 1, van deze richtlijn is voor een overeenkomst op afstand bevestiging op een duurzame gegevensdrager vereist. Volgens de uitspraak van het Hof is een website waarop louter informatie wordt verstrekt geen duurzame gegevensdrager: “Gelet op een en ander dient op de gestelde vraag te worden geantwoord dat artikel 5, lid 1, van richtlijn 97/7 aldus moet worden uitgelegd dat een **handelspraktijk die erin bestaat de in deze bepaling bedoelde informatie voor de consument enkel toegankelijk te maken via een hyperlink op een website van de betrokken onderneming, niet aan de vereisten van deze bepaling voldoet, aangezien deze informatie niet door deze onderneming wordt “verstrekt” en evenmin door de consument wordt “ontvangen” in de zin van deze bepaling, en dat een website als aan de orde in het hoofdgeding niet als een “duurzame drager” in de zin van dit artikel 5, lid 1, kan worden beschouwd.**” <sup>(118)</sup>.

Tegelijk sloot het Hof de mogelijkheid niet uit dat bepaalde websites wel als duurzame gegevensdrager kunnen worden aangemerkt als ze aan de vereisten voldoen: “Uit de stukken blijkt echter niet dat de website van de verkoper waarnaar de aan de consument getoonde link verwijst, laatstgenoemde in staat stelt de aan hem persoonlijk gerichte informatie op zodanige wijze op te slaan dat hij er toegang toe heeft en deze informatie ongewijzigd kan weergeven gedurende een passende termijn zonder enige mogelijkheid voor de verkoper de inhoud ervan eenzijdig te wijzigen.” <sup>(119)</sup>.

Het begrip “duurzame drager” is verder geanalyseerd in de zaak BAWAG, C-375/15, in verband met Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(120)</sup> betreffende betalingsdiensten, die een soortgelijke definitie van “duurzame drager” bevat. Het Hof oordeelde dat bepaalde websites kunnen worden aangemerkt als “duurzame drager”, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan:

- wanneer een website het de consument mogelijk maakt de aan hem of haar persoonlijk gerichte informatie op zodanige wijze op te slaan dat deze gedurende een gepaste periode kan worden geraadpleegd en ongewijzigd kan worden gereproduceerd, **indien noch de aanbieder van de dienst noch een andere handelaar eenzijdig de inhoud ervan kan wijzigen**, en
- wanneer de consument de website moet bezoeken om de informatie te verkrijgen, **moet de mededeling van de informatie door de aanbieder gepaard gaan met een actieve gedraging om deze gebruiker op de hoogte te stellen** van het feit dat er een bericht voor hem is en dat hij het op die website kan raadplegen <sup>(121)</sup>.

<sup>(118)</sup> C-49/11, Content Services Ltd., ECLI:EU:C:2012:419, punt 51.

<sup>(119)</sup> Ibid., punt 46.

<sup>(120)</sup> Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten in de interne markt tot wijziging van de Richtlijnen 97/7/EG, 2002/65/EG, 2005/60/EG en 2006/48/EG, en tot intrekking van Richtlijn 97/5/EG (PB L 319 van 5.12.2007, blz. 1).

<sup>(121)</sup> C-375/15, BAWAG, ECLI:EU:C:2017:38, punten 43–45.

Zo zou een persoonlijk online account van de consument op de website van de handelaar, waar de handelaar de informatie die bestemd is voor de consument uploadt en niet unilateraal kan verwijderen of wijzigen, voor de toepassing van de richtlijn kunnen worden beschouwd als duurzame gegevensdrager. Indien een dergelijk account voor de handelaar de enige manier is om de overeenkomst te bevestigen, moet hij ervoor zorgen **dat de consument er gedurende een passende termijn continu toegang toe heeft**, ook nadat de overeenkomst tussen de consument en de handelaar is afgelopen.

Wat betreft de vraag wat een “actieve gedraging” is om de gebruiker op de hoogte te stellen van een nieuw bericht, heeft het HvJEU in de zaak BAWAG bevestigd dat het sturen van een e-mail naar de persoonlijke mailbox van de consument voldoende kan zijn, op voorwaarde dat: i) de respectieve mailbox regelmatig door de consument wordt gebruikt om met andere personen te communiceren en ii) de partijen in de respectieve tussen de handelaar en de consument gesloten dienstenovereenkomst zijn overeengekomen deze mailbox te gebruiken. Het aldus gekozen adres mag echter niet de mailbox zijn die aan de consument is toegewezen op de door de handelaar beheerde website <sup>(122)</sup>.

De handelaar moet blijven voldoen aan zijn plicht op grond van artikel 8, lid 7, namelijk het verstrekken van de bevestiging van de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager, ook als er in overeenstemming met artikel 8, lid 4, precontractuele informatie aan de consument is verstrekt. Deze verplichting kan worden geacht naar behoren te zijn nagekomen, onder meer wanneer de handelaar, met instemming van de consument, een bevestiging van de overeenkomst per e-mail verstuurt.

Voor wat het **tijdstip van de bevestiging** betreft, moet deze overeenkomstig artikel 8, lid 7, worden verzonden “*binnen een redelijke periode na sluiting van de overeenkomst op afstand*”. Bovendien moet de bevestiging uiterlijk worden verstrekt bij de levering van de goederen of voordat de verrichting van de dienst begint.

Voor **diensten** hoeft de bevestiging niet voor het einde van de herroepingstermijn te worden verstrekt (indien de overeenkomst pas na afloop van deze periode wordt uitgevoerd). De eis om de bevestiging binnen een “redelijke periode” te versturen houdt echter in dat de bevestiging tijdig moet worden verstuurd, zodat de consument zijn herroepingsrecht kan uitoefenen. Of een late bevestiging moet worden beschouwd als onredelijk in de zin van artikel 8, lid 7, moet per geval worden beoordeeld.

Voor de bevestiging van overeenkomsten voor de **levering van openbare voorzieningen en digitale online-inhoud** is geen uitdrukkelijke uiterste termijn vastgelegd. Naar analogie moeten de regels inzake dienstenovereenkomsten op deze overeenkomsten worden toegepast. Dit betekent dat de bevestiging uiterlijk voordat de uitvoering van de overeenkomst begint, moet worden verstrekt. Deze analogie lijkt te worden versterkt door de gemeenschappelijke regels in de richtlijn die betrekking hebben op de berekening van de herroepingstermijn voor deze overeenkomsten in overeenstemming met artikel 9, lid 2, punten a) en c).

Overeenkomsten voor **digitale online-inhoud** worden doorgaans onmiddellijk uitgevoerd, d.w.z. voordat de herroepingstermijn afloopt, en de meest gebruikelijke bevestigingswijze is e-mail. Daarbij is het de vraag of de betreffende handelaar ervoor moeten zorgen dat de consument de bevestiging via e-mail werkelijk ontvangt voordat het downloaden of streamen van de digitale inhoud begint, of dat het volstaat dat de handelaar een dergelijke e-mail verstuurt voordat de uitvoering van de overeenkomst aanvangt.

Er moet hier worden opgemerkt dat er in artikel 8, lid 7, niets wordt gezegd over het “ontvangen” van de bevestiging door de consument, maar in plaats daarvan van de handelaar wordt vereist dat hij de bevestiging “verstrekt”. De betekenis van de termen “verstrekken” en “ontvangen” in het kader van Richtlijn 97/7/EG inzake verkoop op afstand werd door het Hof van Justitie besproken in de zaak Content Services, C-49/11. In artikel 5, lid 1, van de richtlijn inzake verkoop op afstand staat dat de consument tijdig schriftelijk of op een te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke drager een bevestiging moet **ontvangen**, tenzij de informatie hem reeds vóór de sluiting van de overeenkomst schriftelijk of op een andere duurzame drager werd **verstrekt**.

Het Hof merkte in zijn arrest op dat de termen “verstrekken” en “ontvangen” niet dezelfde connotatie hebben als de term “erover beschikken” in andere bepalingen van de richtlijn, die volgens het Hof als een “neutrale” formulering moet worden beschouwd: “*Voorts zij dienaangaande vastgesteld dat, terwijl de wetgever van de Unie in artikel 4 van Richtlijn 97/7 in de meerderheid van de taalversies heeft gekozen voor een neutrale formulering, volgens welke de consument over de relevante informatie moet “beschikken”, hij voor de handelaar daarentegen een meer dwingend begrip heeft gekozen in artikel 5, lid 1, van deze richtlijn, volgens hetwelk de consument de bevestiging van deze informatie moet “ontvangen”. [...]*” <sup>(123)</sup>.

<sup>(122)</sup> Ibid., punten 51 en 53.

<sup>(123)</sup> C-49/11, Content Services Ltd., ECLI:EU:C:2012:419, punt 35.



Ook zij erop gewezen dat de handelaar geen controle heeft over de doorgifte van de bevestigende e-mails. Bijgevolg wordt aan de voorschriften van artikel 8, lid 7, voldaan als de bevestigende e-mail **onmiddellijk voor** de levering van de digitale inhoud wordt verstuurd, d.w.z. voordat het streamen of downloaden begint.

## 5. Het herroepingsrecht

### 5.1. Berekening van de periode waarin het herroepingsrecht kan worden uitgeoefend (herroepingstermijn)

#### 5.1.1. Inleiding

#### Artikel 9

1. Behoudens wanneer de in artikel 16 bepaalde uitzonderingen van toepassing zijn, beschikt de consument over een termijn van 14 dagen om de overeenkomst op afstand of de buiten verkooppriimten gesloten overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen, en zonder andere kosten te moeten dragen dan die welke in artikel 13, lid 2, en artikel 14 zijn vastgesteld.

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 [...].

Op basis van artikel 9 heeft de consument **14 dagen** om een overeenkomst op afstand of een buiten verkooppriimten gesloten overeenkomst zonder opgave van redenen te **herroepen**. Voor overeenkomsten die worden gesloten in het kader van ongevraagde bezoeken van een handelaar aan de woning van een consument of door een handelaar georganiseerde excursies met als doel of gevolg dat producten bij de consument worden aangetoond of verkocht, kunnen de lidstaten de herroepingstermijn van 14 tot 30 dagen verlengen. De toepassing van de regelgevingsopties in geval van ongevraagde bezoeken of excursies wordt besproken in onderdeel 5.9.

In overweging 41 staat het volgende te lezen: “Alle in deze richtlijn aangegeven termijnen zijn [...] uitgedrukt **in kalenderdagen**. Wanneer een in dagen omschreven termijn ingaat op het ogenblik waarop een gebeurtenis of een handeling plaatsvindt, mag de dag waarop deze gebeurtenis of handeling plaatsvindt, niet bij de termijn worden inbegrepen.”

“14 dagen”/“30 dagen” in deze bepaling moet dus worden begrepen als 14, respectievelijk 30 kalenderdagen vanaf de dag volgend op de dag waarop de betreffende gebeurtenis plaatsvindt (d.w.z. het sluiten van de overeenkomst of de levering van de goederen):

— Indien bijvoorbeeld de goederen worden geleverd of de dienstenovereenkomst wordt gesloten op 1 maart, is de laatste dag voor het uitoefenen van het herroepingsrecht 15 maart, of in gevallen bedoeld in lid 1 bis, 31 dagen.

In overweging 41 wordt gezegd dat Verordening (EEG, Euratom) nr. 1182/71 van de Raad <sup>(124)</sup> van toepassing is op de richtlijn. In artikel 3, lid 3, van deze verordening staat het volgende te lezen: “Feestdagen, zondagen en zaterdagdagen zijn bij de termijnen inbegrepen, behalve indien deze dagen daarvan uitdrukkelijk zijn uitgesloten of indien de termijnen in werkdagen zijn omschreven.”

Bijgevolg zijn feestdagen, zondagen en zaterdagdagen bij deze 14 dagen/30 dagen **inbegrepen**.

Indien echter de herroepingstermijn **eindigt** op een van deze dagen, moet de termijn worden verlengd tot de volgende werkdag, omdat in artikel 3, lid 4, het volgende is bepaald: “Indien de laatste dag van een anders dan in uren omschreven termijn een feestdag, een zondag of een zaterdag is, dan loopt deze termijn af bij **het einde van het laatste uur van de daaropvolgende werkdag**.”

De lijst van feestdagen in de verschillende lidstaten voor de toepassing van Verordening (EEG, Euratom) nr. 1182/71 wordt in het Publicatieblad bekendgemaakt <sup>(125)</sup>.

— Indien bijvoorbeeld de herroepingstermijn van 14 dagen voor een overeenkomst die met een Roemeense consument is gesloten, afloopt op 25 december 2021, moet deze termijn worden verlengd tot 27 december 2021 aangezien 25 en 26 december 2021 in Roemenië in 2021 officiële feestdagen zijn.

Hoewel de handelaar het recht van de consument om de overeenkomst tijdens de verlengde herroepingstermijn te herroepen moet aanvaarden, heeft hij geen uitdrukkelijke verplichting om de consument te informeren over de mogelijkheid om deze termijn te verlengen (zie ook de “Modelinstructies voor herroeping” in de bijlage bij de richtlijn).

<sup>(124)</sup> Verordening (EEG, Euratom) nr. 1182/71 van de Raad van 3 juni 1971 houdende vaststelling van de regels die van toepassing zijn op termijnen, data en aanvangs- en vervaltijden (PB L 124 van 8.6.1971, blz. 1).

<sup>(125)</sup> Zo is de lijst voor 2021 beschikbaar op het volgende internetadres: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3AC2020%2F451%2F02&qid=1617356863154>.

## 5.1.2. Aanvang van de herroepingstermijn

## Artikel 9

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:

- (a) voor dienstenovereenkomsten, de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten;
- (b) voor verkoopovereenkomsten, de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de goederen fysiek in bezit neemt of:
  - i) indien de consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd, de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit neemt;
  - ii) indien de levering van een goed bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen, de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit neemt;
  - iii) voor overeenkomsten betreffende regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode, de dag waarop de consument of een door de consument aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, het eerste goed fysiek in bezit neemt;
- (c) in geval van overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, van stadsverwarming of van digitale inhoud, anders dan op een materiële drager, de dag van de sluiting van de overeenkomst.

De dag op basis waarvan de herroepingstermijn van 14 dagen/30 dagen wordt berekend, is afhankelijk van de soort overeenkomst — een verkoopovereenkomst, een dienstenovereenkomst, een overeenkomst voor digitale online-inhoud of een overeenkomst voor de levering van openbare voorzieningen. De richtlijn voorziet in twee tijdstippen van aanvang:

- **de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten** — voor dienstenovereenkomsten, overeenkomsten voor de levering van openbare voorzieningen en overeenkomsten voor digitale online-inhoud;
- **de dag waarop de consument de goederen fysiek in bezit heeft gekregen (levering)** — voor verkoopovereenkomsten, maar met meerdere specifieke regels voor: 1) meerdere goederen die in dezelfde bestelling zijn besteld en afzonderlijk worden geleverd; 2) goederen die bestaan uit verschillende zendingen of onderdelen en afzonderlijk worden geleverd; en 3) overeenkomsten voor regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode.

Voor geleverde goederen vangt de herroepingstermijn aan op de dag na de dag waarop de consument of een andere door de consument aangewezen persoon die niet de vervoerder is de goederen fysiek in bezit neemt (artikel 9, lid 2, punt b)). Dit wijkt af van artikel 20, waarin staat dat het risico overgaat op de consument bij levering van de goederen aan de vervoerder, als deze van de consument opdracht heeft gekregen en niet door de handelaar is aangeboden.

Indien er meerdere leveringen zijn, vangt de herroepingstermijn aan op de dag na de levering van **het laatste goed van eenzelfde bestelling van meerdere goederen die afzonderlijk worden geleverd** (artikel 9, lid 2, punt b), onder i)). De consument heeft immers het rechtmatige belang om eerst alle delen van dezelfde bestelling te ontvangen alvorens te beslissen om de overeenkomst eventueel te herroepen, bijvoorbeeld voor:

- een bepaald goed en de accessoires, zoals een camera en de lens, of
- kleding, zoals een jas en een broek, die samen werden besteld en zijn bedoeld om samen te worden gedragen.

In dergelijke gevallen is een enkele herroepingstermijn van toepassing vanaf de dag na de levering van het laatste artikel.

Zoals in overweging 40 wordt gezegd: “[...] dient de consument de mogelijkheid te hebben zijn herroepingsrecht uit te oefenen voordat hij de goederen fysiek in bezit krijgt”. Bovendien kan de consument weigeren om de goederen in dit geval in bezit te nemen:

- Bijvoorbeeld, na het bestellen van een artikel bij handelaar X vindt de consument een betere aanbieding voor hetzelfde artikel bij handelaar Y; de consument stelt dus handelaar X in kennis van de uitoefening van het herroepingsrecht en haalt het artikel niet af op het postkantoor.

## 5.2. Informatie over het herroepingsrecht

Overeenkomstig artikel 6, lid 1, moeten handelaren informatie verstrekken over het recht om buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten en overeenkomsten op afstand te herroepen.

Artikel 6, lid 1

- h) *wanneer een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 11, lid 1, alsmede het modelformulier voor herroeping opgenomen in bijlage I, deel B;*
- i) *voor zover van toepassing, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, voor overeenkomsten op afstand, indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de goederen;*
- j) *ingeval de consument het herroepingsrecht uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel 7, lid 3, of artikel 8, lid 8, heeft gedaan, dat de consument gebonden is de handelaar zijn redelijke kosten te vergoeden overeenkomstig artikel 14, lid 3;*
- k) *indien er niet voorzien is in een herroepingsrecht overeenkomstig artikel 16, de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of, voor zover van toepassing, de omstandigheden waarin de consument zijn herroepingsrecht verliest; [...]*

Overeenkomstig artikel 6, lid 1, moet de informatie duidelijk en begrijpelijk zijn. Overeenkomstig artikel 6, lid 4, mag de handelaar de modelinstructies voor herroeping als opgenomen in **bijlage I, deel A**, van de richtlijn gebruiken om de onder punten h), i) en j) genoemde informatie te verstrekken. Als de handelaar de informatie correct invult en aan de consument verstrekt, heeft hij aan deze informatievereisten voldaan.

Deze **modelinstructies voor herroeping** in bijlage I, deel A, zijn echter **niet verplicht** en de handelaar mag de formulering ervan aanpassen, door bijvoorbeeld de termen “wij/ons” te vervangen door “ik/mij” als de handelaar een individuele ondernemer is, of door de identiteit en contactgegevens van de handelaar in de kop van het formulier op te nemen en in de tekst naar deze gegevens te verwijzen.

Indien daarentegen het herroepingsrecht op grond van artikel 6, lid 1, punt h), van toepassing is, moet de handelaar altijd het **modelformulier voor herroeping** als opgenomen in bijlage I, deel B, verstrekken, ook al biedt de handelaar de consument overeenkomstig artikel 11, lid 3, ook de optie om **op zijn website een formulier** over het herroepingsrecht in te vullen en te versturen. Er gelden andere voorschriften voor de verstrekking van het modelformulier voor herroeping wanneer overeenkomsten worden gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand dat beperkte ruimte of tijd biedt voor het tonen van de informatie overeenkomstig artikel 8, lid 4 — zie onderdeel 4.2.4.

Het aanvullende herroepingsformulier dat de handelaar overeenkomstig artikel 11, lid 3, op zijn website kan verstrekken, kan **verschillen van het modelformulier voor herroeping** in bijlage I, deel B, bij de richtlijn consumentenrechten. Indien de handelaar wenst gebruik te maken van een dergelijk onlineformulier om meer informatie van de consument te krijgen, zoals de redenen van de herroeping, moeten dergelijke andere vragen echter afzonderlijk worden gesteld en moet het mogelijk zijn het formulier te versturen zonder deze vragen te beantwoorden.

Indien de exacte leveringswijze (enkelvoudige of meervoudige levering) niet vooraf bekend is, kan de handelaar de consument er bij het verstrekken van informatie over de termijn voor de herroeping op grond van artikel 6, lid 1, punt h), van verkoopovereenkomsten op grond van artikel 9 (met uitzondering van overeenkomsten voor de regelmatige levering van goederen), op wijzen dat de herroepingstermijn maximaal 14 dagen/30 dagen bedraagt, te beginnen op de dag volgend op de dag waarop de consument, of een door hem of haar aangewezen partij, die niet de vervoerder is, **het laatste goed of de laatste zending van de bestelling fysiek in bezit neemt**.

Indien een van de in artikel 16 genoemde **uitzonderingen op het herroepingsrecht** van toepassing is, moet de consument op grond van artikel 6, lid 1, punt k), worden ingelicht over de uitzondering.

Als een van de **onvoorwaardelijke uitzonderingen van toepassing** is, hoeft enkel de in artikel 6, lid 1, punt k), genoemde informatie te worden verstrekt en niet de in artikel 6, lid 1, punten h) en i), genoemde informatie over het herroepingsrecht:

- *Voor bijvoorbeeld goederen als bloemen, waarop de uitzondering van artikel 16, eerste alinea, punt d), van toepassing is, is slechts de in artikel 6, lid 1, punt k), vereiste informatie relevant en moet dus de handelaar de consument inlichten dat de overeenkomst niet kan worden herroepen, omdat deze goederen snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben.*

Voor **uitzonderingen die daarentegen slechts in bepaalde omstandigheden van toepassing** zijn, moet de in artikel 6, lid 1, punt k), vereiste informatie worden verstrekt **bovenop** de in artikel 6, lid 1, punten h) en j), vereiste informatie:

- Wanneer de handelaar bijvoorbeeld contactlenzen of een tandenborstel aanbiedt, waarvan de verpakking een “verzegeling” vormt in de zin van artikel 16, eerste alinea, punt e), moet hij de consument informeren over de voorwaarden, termijnen enz. voor herroeping, zoals voorgeschreven in artikel 6, lid 1, punt h). De handelaar dient de consument er ook op te wijzen dat de consument, om redenen van gezondheidsbescherming en hygiëne, het herroepingsrecht verliest wanneer de verpakking van de goederen wordt geopend.

Overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt i), moet de handelaar **de kosten vermelden van het terugzenden van de goederen** die normaliter niet per post kunnen worden teruggezonden:

- Dit is bijvoorbeeld van toepassing op logge voorwerpen, zoals meubelen en grote apparaten (koelkasten, wasmachines enz.), die doorgaans van deur tot deur worden geleverd en niet in een postkantoor worden afgeleverd met het oog op de bezorging ervan.

In overweging 36 wordt uitgelegd dat aan dit informatievereiste is voldaan als de handelaar bijvoorbeeld één vervoerder (bijvoorbeeld de vervoerder aan wie hij de levering van de goederen heeft toevertrouwd) en één prijs voor het terugzenden van de goederen opgeeft.

In overweging 36 staat ook het volgende te lezen: “Indien de kosten van het terugzenden van goederen redelijkerwijs niet vooraf door de handelaar kunnen worden berekend, bijvoorbeeld omdat de handelaar geen eigen terugzendregeling aanbiedt, dient de handelaar een verklaring te verstrekken die vermeldt dat dergelijke kosten verschuldigd zullen zijn en dat deze kosten hoog kunnen zijn, samen **met een redelijke raming van de maximale kosten, die gebaseerd zou kunnen worden op de kosten van levering aan de consument**”.

Als de handelaar verschillende leveringswijzen aanbiedt, kunnen de kosten voor de terugzending worden geraamd op basis van de kosten van de door de consument gekozen specifieke leveringswijze:

- Indien bijvoorbeeld de betreffende goederen bij de consument thuis worden geleverd, kunnen ook de kosten voor het terugzenden worden gebaseerd op de kosten voor het ophalen van de goederen op dat adres.

De plicht om de terugzendkosten op te geven of een raming te geven, impliceert niet dat de handelaar deze informatie moet opgeven voor verschillende mogelijke terugzendscenario's (zoals terugzenden van in elkaar gezette meubelen die in aparte stukken in een pakket werden geleverd).

### 5.3. Uitoefening van het herroepingsrecht

Artikel 11 van de richtlijn bepaalt dat de consument de overeenkomst kan herroepen door middel van het modelformulier voor herroeping of door een andere ondubbelzinnige verklaring. In overweging 44 is er sprake van “het terugzenden van de goederen met een duidelijke verklaring”: “[...] Het dient de consument evenwel vrij te staan om een overeenkomst **in zijn eigen woorden** te herroepen, mits zijn verklaring waarbij hij de overeenkomst herroept, ten overstaan van de handelaar ondubbelzinnig is. Met een brief, een telefoontje of het terugzenden van de goederen met een duidelijke verklaring zou aan deze voorwaarde kunnen worden voldaan, maar het moet aan de consument zijn te bewijzen dat de herroeping binnen de in de richtlijn vastgestelde termijn heeft plaatsgevonden. Daarom heeft de consument er belang bij de handelaar door middel van een duurzame gegevensdrager in kennis te stellen van de herroeping.”

Bijgevolg mag het niet mogelijk zijn de overeenkomst te herroepen door de goederen eenvoudigweg terug te zenden zonder een uitdrukkelijke verklaring van herroeping. Het louter weigeren van de levering of het niet ophalen van de goederen in het postkantoor zou geen geldige verklaring van herroeping zijn. Op deze manier zorgt de richtlijn ervoor dat de handelaar de terugkeer van een pakket niet verkeerdelijk zou beschouwen als een herroeping, terwijl het niet aan de consument werd geleverd om technische redenen.

Anderzijds hoeft de verklaring die de consument gebruikt om de overeenkomst te herroepen niet noodzakelijk te verwijzen naar de juridische term “herroepingsrecht”:

- Zo moet een verklaring waarin de overeenkomst wordt “opgezegd” of “ingetrokken” e.d. worden beschouwd als voldoende “ondubbelzinnig”, als de consument en de betreffende overeenkomst maar identificeerbaar zijn.

Aangezien de bewijslast voor de uitoefening van het herroepingsrecht bij de consument ligt, worden in overweging 44 van de richtlijn consumentenrechten de voordelen benadrukt van het gebruik van een duurzame gegevensdrager in het geval van een geschil. Bovendien zou de consument zijn zaak uiteraard beter kunnen verdedigen als hij een bewijs heeft dat hij de verklaring heeft verstuurd:

- Zo zou de consument een kopie kunnen bewaren van de verzonden e-mail of het ontvangstbewijs van de aangetekende zending.

#### 5.4. **Gevolgen van de intrekking voor de gegevens**

In artikel 13 van de richtlijn consumentenrechten worden de verplichtingen van de handelaar in geval van intrekking uiteengezet. Richtlijn (EU) 2019/2161 heeft dat artikel gewijzigd door bepalingen op te nemen over de gevolgen van het herroepingsrecht voor de verwerking van gegevens.

##### Artikel 13

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.[...]*

Deze bepalingen zijn identiek aan artikel 16, leden 2 tot en met 4, van de richtlijn digitale inhoud. Zij hebben beide betrekking op de gevolgen van de beëindiging van de overeenkomst — de richtlijn consumentenrechten heeft betrekking op de beëindiging van de overeenkomst op grond van het herroepingsrecht, terwijl de richtlijn digitale inhoud betrekking heeft op de beëindiging van de overeenkomst wegens het ontbreken van conformiteit.

De Algemene verordening gegevensbescherming (“de AVG”) regelt de **gevolgen van de beëindiging van het contract met betrekking tot persoonsgegevens**. De nieuwe bepalingen van artikel 13 van de richtlijn consumentenrechten (en artikel 16 van de richtlijn digitale inhoud) hebben betrekking op de gegevens die de consument door het gebruik van de digitale dienst heeft geüpload of gegenereerd en **die geen persoonsgegevens zijn**.

Met name is de handelaar krachtens artikel 13, lid 6, van de richtlijn consumentenrechten verplicht om, in reactie op het verzoek van de consument, de gegevens te verstrekken in een machineleesbaar formaat dat gangbaar is op het tijdstip waarop de overeenkomst wordt beëindigd na de uitoefening van het herroepingsrecht.

Indien consumenten gebruikmaken van hun herroepingsrecht op grond van de richtlijn consumentenrechten (of van het rechtsmiddel voor beëindiging van de overeenkomst op grond van de richtlijn digitale inhoud), **moet op grond van de AVG worden beoordeeld of de intrekking van de overeenkomst ook de intrekking van de rechtsgrond voor de verwerking van persoonsgegevens inhoudt**. In veel situaties is het zeer waarschijnlijk dat de verklaring van de consument om het herroepingsrecht uit te oefenen en de overeenkomst te beëindigen, **kan worden uitgelegd als een intrekking van de rechtsgrond**, met inbegrip van de intrekking van de toestemming voor andere verwerkingen van persoonsgegevens die niet noodzakelijk waren voor de uitvoering van de overeenkomst in de zin van de AVG. In dat geval moet de handelaar/verwerkingsverantwoordelijke beoordelen of er nog steeds een geldige rechtsgrond is voor een dergelijke andere verwerking van die persoonsgegevens, zoals bv. het voldoen aan een wettelijke verplichting. In afwezigheid van een geldige rechtsgrond moet de verwerking worden stopgezet.

Daarnaast zijn bij Richtlijn (EU) 2019/2161 aan de richtlijn consumentenrechten specifieke voorschriften toegevoegd inzake de **rechten van de handelaar en de verplichtingen van de consument in geval van herroeping**. Deze bepalingen in artikel 13, lid 8, en artikel 14, lid 2 bis, zijn identiek aan artikel 16, lid 5, en artikel 17, lid 1, van de richtlijn digitale inhoud.

**Artikel 13**

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.

**Artikel 14**

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.

**5.5. Herroepingsrecht voor goederen****5.5.1. Meerdere of gebrekkige goederen**

Een consument kan beslissen een overeenkomst voor meerdere goederen **gedeeltelijk te herroepen** als hij de aankoop van slechts een of enkele van deze goederen wenst te annuleren.

Hoewel de richtlijn een dergelijk recht niet uitdrukkelijk vermeldt, belet de richtlijn de handelaar en de consument evenmin om akkoord te gaan over **een gedeeltelijke herroeping** van de overeenkomst door slechts een individueel goed of meerdere goederen die in het kader een enkele bestelling werden verkocht, terug te zenden. Indien in een dergelijke situatie de goederen die onder dezelfde overeenkomst werden geleverd promotieartikelen bevatten, hoeft de handelaar niet te worden verplicht om akkoord te gaan met de terugzending van alleen de artikelen die aan de volledige prijs werden verkocht.

De situatie zou echter anders zijn als de consument zonder zijn akkoord een geschenk heeft ontvangen dat de handelaar niettemin heeft gegeven. Een dergelijk geschenk mag worden behandeld als een ongevraagde levering van goederen en moet dus voldoen aan de regels inzake niet-gevraagde leveringen. Op grond van artikel 27 van de richtlijn consumentenrechten en bijlage I, punt 29, bij Richtlijn 2005/29/EG inzake oneerlijke handelspraktijken is het verboden te “[v]ragen om onmiddellijke dan wel uitgestelde **betaling of om terugzending of bewaring van producten die de handelaar heeft geleverd, maar waar de consument niet om heeft gevraagd [...]**”.

Als de consument een gebrekkig goed heeft ontvangen, dat niet in overeenstemming is met de overeenkomst als bepaald in de richtlijn verkoop van goederen, moet de consument de keuze hebben om, binnen de herroepingstermijn, de in die richtlijn vastgestelde vormen van genoegdoening te benutten of de overeenkomst te herroepen.

**5.5.2. Terugzending van de goederen****Artikel 14**

1. Onverwijld en in elk geval binnen 14 dagen na de dag waarop hij zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen overeenkomstig artikel 11 aan de handelaar heeft medegedeeld, zendt de consument de goederen terug of overhandigt die aan de handelaar of aan een persoon die door de handelaar gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen, tenzij de handelaar aangeboden heeft de goederen zelf af te halen. De termijn is in acht genomen wanneer de consument de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

De consument draagt alleen de directe kosten van het terugzenden van de goederen, tenzij de handelaar ermee instemt deze kosten te dragen of de handelaar heeft nagelaten de consument mee te delen dat deze laatste de kosten moet dragen.

Wat buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten betreft, haalt de handelaar, indien de goederen bij de consument thuis zijn geleverd bij het sluiten van de overeenkomst, deze op eigen kosten af indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden.

De consument moet overeenkomstig artikel 14, lid 1, de goederen terugzenden naar de handelaar binnen 14 dagen na de dag waarop de consument de handelaar op de hoogte heeft gebracht van de herroeping van de overeenkomst. Aangezien de consument verantwoordelijk is voor het gebruik van de goederen en hun waardevermindering tijdens de herroepingstermijn (zie ook onderdeel 5.5.4), is het echter in het belang van de consument dat hij de goederen zo snel mogelijk terugzendt, en niet wacht totdat de termijn afloopt.

Er is een uitzondering voor **buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten**. Indien de goederen bij de consument thuis werden geleverd bij het sluiten van de overeenkomst, **moet de handelaar deze goederen op eigen kosten afhalen** indien de goederen “niet per gewone post kunnen worden teruggezonden”.

Dit voorschrift is dus een uitzondering op de algemene regel in artikel 6, lid 1, punt i), op grond waarvan handelaren de **consument moeten inlichten** over de kosten van het terugzenden van goederen die “niet per gewone post kunnen worden teruggezonden” (zie onderdeel 5.2).

De consument moet **de directe kosten van het terugzenden van de goederen** betalen, tenzij de handelaar heeft nagelaten de consument over deze eis van artikel 6, lid 1, punt i), in te lichten of ermee heeft ingestemd de kosten te dragen. Deze informatie is ook opgenomen in de modelinstructies voor herroeping in bijlage I, deel A, die de handelaren kunnen gebruiken om te voldoen aan hun plicht de consument in te lichten. Het begrip “directe kosten” mag geen administratieve, behandelings- of herbevoorradingkosten ten laste van de handelaar als gevolg van het terugzenden van de goederen omvatten.

Een aanbod van de handelaar om “**de goederen zelf af te halen**” mag de consument slechts binden als de handelaar ook heeft aangeboden **de kosten te dragen**. Indien dat niet het geval is en de consument een meer kosteneffectieve en toch betrouwbare wijze voor terugzending door een erkende dienstverlener vindt, mag de consument niet op grond van de richtlijn worden verplicht om het aanbod van de handelaar om de goederen op te halen te aanvaarden.

### 5.5.3. Terugbetaling van de van de consument ontvangen betalingen

#### Artikel 13

1. *De handelaar vergoedt alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief, voor zover van toepassing, de leveringskosten, onverwijld en in elk geval uiterlijk 14 dagen na de dag waarop hij wordt geïnformeerd van de beslissing van de consument om de overeenkomst overeenkomstig artikel 11 te herroepen.*

*De handelaar verricht de terugbetaling als bedoeld in de eerste alinea onder gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als hetgeen door de consument tijdens de oorspronkelijke transactie werd gebruikt, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en met dien verstande dat de consument als gevolg van zulke terugbetaling geen kosten mag hebben.*

2. *Onverminderd lid 1 wordt van de handelaar niet verlangd de bijkomende kosten terug te betalen, als de consument uitdrukkelijk voor een andere wijze van levering dan de door de handelaar aangeboden goedkoopste standaardlevering heeft gekozen.*

3. *Behoudens wanneer de handelaar heeft aangeboden de goederen zelf af te halen, mag de handelaar, voor wat betreft verkoopovereenkomsten, wachten met de terugbetaling totdat hij alle goederen heeft teruggekregen, of totdat de consument heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerst valt.*

De handelaar moet overeenkomstig artikel 13, lid 1, onverwijld en in elk geval **uiterlijk 14 dagen** na de dag waarop de consument de handelaar laat weten te hebben besloten om de overeenkomst te herroepen, de betalingen vergoeden.

De handelaar mag overeenkomstig artikel 13, lid 3, voor wat verkoopovereenkomsten betreft alleen **langer dan 14 dagen met de terugbetaling wachten** totdat hij alle goederen heeft teruggekregen of totdat de consument minstens heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden.

Als de handelaar de goederen of het bewijs na de termijn van 14 dagen ontvangt, moet hij de consument onverwijld terugbetalen. Wat onder “onverwijld” wordt verstaan, moet per geval worden beoordeeld. In normale omstandigheden mag het echter niet langer dan een paar werkdagen duren om de terugbetaling uit te voeren.

De bepaling “totdat de consument heeft **aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden**” is van belang voor de toepassing van artikel 13, lid 3. De consument kan dit in beginsel “aantonen” door middel van een schriftelijke verklaring van een erkende vervoer- of postdienst waarin staat wie de verzender en de ontvanger zijn.

Voor een dergelijke verklaring zijn in beginsel geen waarborgen van derden nodig dat de betreffende goederen zijn geïnspecteerd en gecontroleerd. Dergelijke extra diensten zullen waarschijnlijk duur zijn en kunnen de consument ervan weerhouden het herroepingsrecht uit te oefenen, hetgeen door de richtlijn uitdrukkelijk wordt uitgesloten (zie overweging 47: “[...] De verplichtingen van de consument bij herroeping mogen de consument niet ontmoedigen zijn herroepingsrecht uit te oefenen”).

Hoewel de handelaar overeenkomstig artikel 14, lid 2, de consument aansprakelijk kan houden voor waardevermindering van de goederen als gevolg van verkeerde behandeling tijdens de herroepingstermijn, moet de handelaar overeenkomstig artikel 13, lid 3, de consument terugbetalen nadat hem is aangetoond dat de goederen werden teruggezonden.

Als de consument het aanbod van de handelaar om de goederen op te halen aanvaardt, of de handelaar heeft aangeboden om op zijn kosten de goederen op te halen, mag de handelaar het recht om met de terugbetaling te wachten op grond van artikel 13, lid 3, niet inroepen. Dit moet een extra prikkel voor de handelaar zijn om ervoor te zorgen dat de goederen zo snel mogelijk terugkomen.

De handelaar moet overeenkomstig artikel 13, lid 1, de terugbetaling verrichten **met hetzelfde betaalmiddel** als de consument tijdens de oorspronkelijke transactie heeft gebruikt. De handelaar moet met name het volledige door de consument betaalde bedrag terugbetalen in de munteenheid van de betaling:

- *Indien de consument bijvoorbeeld betaalde door 50 EUR over te schrijven naar de bankrekening van de handelaar, moet de handelaar de consument terugbetalen door hetzelfde bedrag over te schrijven naar de rekening van de consument, plus de kosten die de bank van de consument in rekening brengt voor deze laatste overschrijving.*
- *De handelaar hoeft echter niet in te staan voor de bankkosten die de consument heeft betaald voor de oorspronkelijke betaling.*
- *Als de bankrekening van de consument in een bepaalde munteenheid is, maar de betaling en terugbetaling in een andere munteenheid zijn uitgevoerd, is de handelaar niet verantwoordelijk voor verliezen als gevolg van de wisselkoers die de bank van de consument voor de terugbetaling toepast.*

De handelaar en de consument mogen overeenkomstig artikel 13, lid 1, ook uitdrukkelijk afspreken een **ander betaalmiddel** te gebruiken, zoals terugbetaling met een bankcheque in plaats van een overschrijving, of in een andere munteenheid dan de munteenheid van de betaling, op voorwaarde dat er geen extra kosten zijn voor de consument als gevolg van het gebruik van een ander betaalmiddel:

- *Indien de handelaar bijvoorbeeld toestemming van de consument krijgt om de betaling met een bankcheque te verrichten in plaats van via een bankoverschrijving, moet de handelaar alle extra kosten ten laste van de consument dragen, zoals wisselkoers- of bankkosten, die het gevolg zijn van het gebruik van een ander betaalmiddel door de handelaar.*

In overweging 46 wordt het volgende gezegd over het gebruik van **bonnen**: “De terugbetaling mag niet door middel van een bon plaatsvinden, tenzij de consument bonnen heeft gebruikt voor de initiële transactie of er uitdrukkelijk mee heeft ingestemd”.

#### 5.5.4. Aansprakelijkheid van de consument voor het verkeerd behandelen van de goederen

##### Artikel 14

2. *De consument is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. De consument is in geen geval aansprakelijk voor waardevermindering van de goederen wanneer de handelaar heeft nagelaten om overeenkomstig artikel 6, lid 1, onder h), informatie over het herroepingsrecht te verstrekken.*

5. *Tenzij anders bepaald in artikel 13, lid 2, en in onderhavig artikel, kan de consument in geen enkel opzicht aansprakelijk worden gesteld ingevolge de uitoefening van zijn herroepingsrecht.*

Zoals in overweging 47 is uitgelegd, kunnen de consumenten de overeenkomst herroepen, ongeacht hoe de goederen tijdens de herroepingstermijn werden behandeld: “Sommige consumenten maken gebruik van hun herroepingsrecht nadat zij de goederen meer dan noodzakelijk gebruikt hebben om de aard, de kenmerken en de werking ervan vast te stellen. **In dat geval dient de consument zijn herroepingsrecht niet te verliezen, maar aansprakelijk te zijn voor het waardeverlies van de goederen.** [...]”.

In deze gevallen is de consument overeenkomstig artikel 14, lid 2, echter aansprakelijk “voor de **waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen**”. In overweging 47 wordt deze verplichting nader toegelicht: “[...] Het uitgangspunt dient te zijn dat **de consument, om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen te controleren, deze slechts op dezelfde manier mag hanteren en inspecteren als hij dat in een winkel zou mogen doen.** De consument mag dus bijvoorbeeld wel proberen of een kledingstuk past, maar hij mag het niet langere tijd dragen. De consument dient de goederen tijdens de herroepingstermijn dus met gepaste zorg te hanteren en te inspecteren.”

De waardevermindering van de goederen kan met name bestaan uit de kosten voor de reiniging en reparatie van de goederen en, als de goederen niet meer als nieuw kunnen worden verkocht, het objectief gerechtvaardigde inkomensverlies voor de handelaar als het teruggezonden goed als tweedehands moet worden verkocht.

Of het testen van de goederen door de consument verder is gegaan dan wat nodig was om hun aard, kenmerken en werking vast te stellen, zal bij een geschil per geval moeten worden beoordeeld. De vergelijking met wat de consument normaal kan doen in een fysieke winkel, is een goed referentiepunt, bijvoorbeeld:

- *alvorens audio-/video- en opnameapparatuur te kopen, kan de consument normaal de beeld- of geluidskwaliteit testen;*



- om een kledingstuk in een winkel te kunnen passen, hoeven etiketten niet te worden verwijderd;
- de consument kan huishoudelijke toestellen, zoals keukenapparatuur, normaal niet testen, aangezien het gebruik ervan onvermijdelijk sporen nalaat;
- de consument kan geen software op een computer configureren; de redelijke kosten voor het opnieuw instellen van dergelijke apparatuur is dus ook een vorm van waardevermindering.
- de consument zou parfums en soortgelijke cosmetische producten, die normaal in winkels kunnen worden getest, kunnen testen met behulp van een gratis tester die de handelaar bij het product zou kunnen voegen. Op die manier zou de consument de verpakking van het product niet hoeven te openen om gebruik te maken van het recht om de aard en de kenmerken van het product vast te stellen (bepaalde cosmetische producten kunnen om gezondheids- of hygiëneredenen zijn verzegeld — zie onderdeel 5.11.4).

Het “vaststellen van de werking” van de goederen in deze context is wat anders dan het controleren of ze in geen enkel opzicht gebreken vertonen. Als de goederen later gebreken blijken te hebben, is de consument beschermd door de richtlijn verkoop van goederen (Richtlijn (EU) 2019/771).

De consument moet in beginsel **de verpakking kunnen openen** om toegang tot de inhoud ervan te hebben indien gelijksoortige goederen normaal in winkels zonder verpakking zijn uitgesteld. De schade aan de verpakking door deze enkel te openen geeft dus geen aanleiding tot een compensatie. **Beschermfolies die zich op het product bevinden, mogen echter alleen worden verwijderd wanneer dit strikt nodig is om het toestel te testen.**

Het terugzenden van de goederen zonder de originele verpakking <sup>(126)</sup> (bv. de doos die een elektronisch apparaat bevat), of met een abnormale waardevermindering van de verpakking, kan worden beschouwd als een waardevermindering van de goederen.

In de zaak *slewo*, C-681/17, oordeelde het Hof dat met beschermfolie beklede **matrassen** niet onder de uitzondering van het in artikel 16, punt e), bedoelde herroepingsrecht vallen voor goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne zijn verzegeld en waarvan de verzegeling door de consument is verbroken. Het Hof oordeelde dat matrassen kunnen worden gelijkgesteld met kledingstukken, waarvoor het recht om ze te passen uitdrukkelijk is toegestaan. Derhalve werden matrassen waarvan de beschermfolie was verwijderd en die eventueel door de consument waren gebruikt, geschikt geacht om opnieuw te worden verkocht en door een nieuwe koper te worden gebruikt, voor zover **de handelaar in staat is om deze matrassen (of kledingstukken) geschikt te maken voor nieuw gebruik door een derde, zonder dat daarbij afbreuk wordt gedaan aan de eisen van gezondheidsbescherming of hygiëne**, door een behandeling zoals een reiniging of een ontsmetting <sup>(127)</sup>.

Tegelijkertijd wees het Hof uitdrukkelijk op het bestaan van een markt voor tweedehands matrassen <sup>(128)</sup>. Belangrijker nog is dat het Hof ook wees op de **aansprakelijkheid van de consument voor de waardevermindering van de goederen** als gevolg van andere behandelingen dan die welke noodzakelijk waren om de aard, de kenmerken en de werking ervan vast te stellen, overeenkomstig artikel 14, lid 2.

In het licht van deze vaststellingen kan een dergelijke aansprakelijkheid zich bijgevolg voordoen **wanneer het omwille van de bescherming van de gezondheid of de hygiëne noodzakelijk is de matras (of het kledingstuk en vergelijkbare goederen) te reinigen** om ze opnieuw te verkopen aan een nieuwe koper. Er kan ook sprake van zijn wanneer **dergelijke gereinigde goederen niet als nieuwe goederen kunnen worden verkocht, maar alleen als tweedehandsgoederen** tegen een (aanzienlijk) lagere prijs. In dit verband mag de handelaar de nieuwe koper van de gereinigde goederen niet misleiden ten aanzien van hun specificatie (nieuw of “gebruikt”), aangezien dit een belangrijk onderdeel is van de kenmerken van de producten, ook in de context van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

Voor wat het herroepingsrecht op grond van de richtlijn verkoop op afstand (Richtlijn 97/7/EG) betreft, oordeelde het Hof in de zaak *Pia Messner* <sup>(129)</sup>, C-489/07, dat een nationale regeling **die op de consument de last legt om te bewijzen** dat hij dit goed tijdens de termijn voor herroeping niet heeft gebruikt op een wijze die verder ging dan nodig was om naar behoren zijn herroepingsrecht te kunnen uitoefenen, afbreuk zou doen aan de doeltreffendheid en effectiviteit van het herroepingsrecht.

Volgens artikel 14, lid 5, kan de consument niet aansprakelijk worden gesteld ingevolge de uitoefening van het herroepingsrecht, anders dan bepaald in de richtlijn. In dit verband bevestigde het arrest in de zaak *Messner* ook dat een verkoper geen vergoeding kan vorderen voor de waarde van het gebruik dat de consument van de goederen heeft gemaakt in de tussenperiode vóór de terugzending ervan aan de handelaar <sup>(130)</sup>.

<sup>(126)</sup> Het betreft de voor dat product ontworpen verpakking die deel uitmaakt van de marketingpresentatie ervan. De consument moet de mogelijkheid krijgen om een gangbare verpakking te vervangen die alleen dient voor de bescherming van de goederen tijdens het vervoer.

<sup>(127)</sup> C-681/17, *slewo*, ECLI:EU:C:2019:255, punten 43–46.

<sup>(128)</sup> *Ibid.*, punt 42.

<sup>(129)</sup> C-489/07, *Pia Messner*, ECLI:EU:C:2009:502, punt 27.

<sup>(130)</sup> *Ibid.*, punten 22–24.

De richtlijn consumentenrechten bevat geen bepalingen over het **afdwingen van de aansprakelijkheid van de consument** voor de waardevermindering van de goederen. Er wordt met name niet gezegd of deze aansprakelijkheid alleen impliceert dat de handelaar gerechtelijke procedures mag inleiden tegen de consument of dat hij eenzijdig de consument de schade in rekening mag brengen dan wel het bedrag in mindering mag brengen op een terugbetaling ten gunste van de consument om de vermeende waardevermindering van de goederen te compenseren.

Dergelijke zaken worden bijgevolg geregeld door de algemene bepalingen van het verbintenissen- en procedurerecht van de lidstaten, als bepaald in artikel 3, lid 5. Zo kunnen lidstaten bepalen dat handelaren de voor de teruggezonden goederen terug te betalen som mogen verminderen ter compensatie van de waardevermindering van deze goederen als gevolg van verkeerde behandeling tijdens de herroepingstermijn.

Op grond van artikel 14, lid 2, “is [de consument] in geen geval aansprakelijk voor waardevermindering van de goederen wanneer de handelaar heeft nagelaten om overeenkomstig artikel 6, lid 1, onder h), informatie over het herroepingsrecht te verstrekken”.

Een ander gevolg van het niet verstrekken van deze informatie op grond van artikel 10 van de richtlijn is dat **de herroepingstermijn met maximaal 12 maanden kan worden verlengd**. Dit betekent dat een consument de overeenkomst kan herroepen na een aanzienlijke termijn, ook als hij de goederen werkelijk heeft gebruikt en zulks zonder aansprakelijk te zijn voor de daaruit voortvloeiende slijtage (zie ook onderdeel 5.3 over de gevolgen van het niet informeren van consumenten over het herroepingsrecht).

Artikel 6, lid 1, punt h), bevat geen specifieke verplichting om de consument te informeren over de aansprakelijkheid voor waardevermindering van de goederen bij de uitoefening van het recht van teruggave. Informatie over de waardevermindering van de goederen is echter opgenomen in de modelinstructies voor herroeping in bijlage I, deel A. Het verstrekken van deze informatie kan nuttig zijn voor zowel consumenten als handelaren, zelfs wanneer de handelaar deze modelinstructies niet volgt.

#### 5.5.5. *Risico's bij het terugzenden van de goederen naar de handelaar*

Deze richtlijn bevat geen bepalingen over wie het risico draagt voor **onopzettelijke beschadiging of verlies bij het terugzenden van de goederen** wanneer de consument de overeenkomst herroept. Daarom wordt ook dit geregeld door het nationaal recht. Hierin kan bijvoorbeeld zijn bepaald dat het risico bij het terugzenden van de goederen bij de consument ligt, aangezien het risico in overeenstemming met artikel 20 bij levering op de consument is overgegaan.

De consument moet voor het terugzenden van de goederen in beginsel redelijke maatregelen treffen, bijvoorbeeld een erkende vervoer- of postdienst kiezen, zodat de goederen bij de handelaar aankomen en tijdens hun vervoer niet worden beschadigd.

Wanneer de consument **de goederen nooit fysiek in bezit heeft gekregen**, omdat hij bijvoorbeeld de levering heeft geweigerd, al dan niet met een uitdrukkelijke verklaring aan de handelaar tot herroeping van de overeenkomst, zou de handelaar verantwoordelijk blijven voor het risico van verlies of beschadiging, aangezien het risico niet overeenkomstig artikel 20 op de consument werd overgedragen.

### 5.6. **Herroepingsrecht bij overeenkomsten voor diensten en openbare voorzieningen**

#### 5.6.1. *Instemming van de consument met onmiddellijke uitvoering*

In artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, van de richtlijn consumentenrechten worden formele vereisten vastgesteld die van toepassing zijn wanneer consumenten vóór het verstrijken van de herroepingstermijn willen beginnen met de uitvoering van buiten verkoopruimten en op afstand gesloten dienstenovereenkomsten of overeenkomsten voor openbare voorzieningen. De twee bepalingen zijn in identieke bewoordingen gesteld, behalve dat artikel 7, lid 3, de handelaar verplicht het verzoek van de consument om onmiddellijke uitvoering op een duurzame gegevensdrager te verkrijgen:

Artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 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** [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.*

(\*) aanvullende elementen in artikel 7, lid 3

Deze bepalingen zijn dus van toepassing als de consument wenst dat de dienst of de levering van openbare voorzieningen aanvangt tijdens de herroepingstermijn. De voorschriften hoeven de handelaar er echter niet van te weerhouden om de consument zelf voor te stellen een dergelijk verzoek te doen. Tegelijk is de handelaar niet verplicht deze optie aan te bieden of in te gaan op het verzoek van de consument.

De consument kan overeenkomstig artikel 14, lid 3, **zelfs na een uitdrukkelijk verzoek** de verrichting van de dienst of de levering van openbare voorzieningen herroepen. Dit wordt ook in overweging 50 bevestigd: “[...] Consumenten [moeten] over een herroepingsrecht beschikken, ook als zij hebben verzocht om verrichting van de dienst voor het verstrijken van de herroepingstermijn”.

Met betrekking tot **dienstenovereenkomsten** verliest de consument krachtens artikel 16, eerste alinea, punt a), echter onder bepaalde voorwaarden het herroepingsrecht wanneer de dienst volledig is verricht:

Artikel 16

“De lidstaten voorzien niet in het in de artikelen 9 tot en met 15 bedoelde herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten betreffende:

- 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;”

Artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, van de richtlijn consumentenrechten zijn gewijzigd bij Richtlijn (EU) 2019/2161. De wijziging zorgt voor afstemming op artikel 16, eerste alinea, punt a). Artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, bevatten nu namelijk dezelfde twee vereisten als artikel 16, eerste alinea, punt a): 1) het verzoek van de consument om onmiddellijke uitvoering, en 2) de erkenning door de consument dat, zodra de overeenkomst volledig door de handelaar is uitgevoerd, de consument geen herroepingsrecht meer heeft.

In de wijzigingen wordt ook verduidelijkt dat deze vereisten alleen gelden voor betaalde diensten. Dit was nodig in het kader van de uitbreiding van het toepassingsgebied van de richtlijn consumentenrechten op het gebied van digitale diensten krachtens artikel 3, lid 1 bis <sup>(131)</sup>.

Niet-naleving door de handelaar van het vereiste om het verzoek van de consument om onmiddellijke uitvoering te verkrijgen, leidt tot de in artikel 14, lid 4, punt a), bedoelde gevolgen, d.w.z. het recht van de consument om de kosten van de dienst of de levering van openbare voorzieningen niet te dragen — zie verder onderdeel 5.8.

De “*uitdrukkelijke instemming*” in artikel 16, eerste alinea, punt a), moet worden uitgelegd als het “*uitdrukkelijke verzoek*” als vereist op grond van artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8.

Naar analogie met de regels over extra betalingen in artikel 22, moeten de termen “*uitdrukkelijke instemming/uitdrukkelijk verzoek*” in deze context worden uitgelegd als een handeling waarvoor **een positieve actie van de consument** is vereist, zoals het aankruisen van een vakje op de website. Door voor dit doel gebruik te maken van vooraf aangekruiste vakjes of een bepaling in de algemene voorwaarden op te nemen, zou niet aan deze vereisten worden voldaan <sup>(132)</sup>.

De uitdrukkelijke instemming en erkenning van de consument **kunnen worden verkregen vóór, tijdens of na het sluiten van de overeenkomst**, zolang dit maar gebeurt voordat de uitvoering begint. Het verzoek en de erkenning van de consument kunnen tegelijk kenbaar worden gemaakt. Er kan aan de eisen van artikel 7, lid 3, artikel 8, lid 8, en artikel 16, eerste alinea, punt a), worden voldaan door het gebruik van bijvoorbeeld de volgende formulering:

— [...] Ik verzoek hierbij de dienstenovereenkomst [onmiddellijk / met ingang van een specifieke datum tijdens de herroepingstermijn] uit te voeren en erken dat ik mijn recht om de overeenkomst te herroepen verlies zodra de dienstenovereenkomst volledig is uitgevoerd.

Voor buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten waarop artikel 7, lid 3, van toepassing is, is aan het vereiste van een “*duurzame gegevensdrager*” voldaan wanneer het verzoek en de erkenning van de consument zijn vastgelegd op een instrument dat de partijen in staat stelt de informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik en die een ongewijzigde reproductie mogelijk maakt (zie onderdeel 4.4 voor meer informatie). In het algemeen is het aankruisen door de consument van een vakje op het besteldocument voldoende indien het verzoek en de erkenning op adequate wijze zijn weergegeven op het aan de consument verstrekte exemplaar.

<sup>(131)</sup> Zie overweging 42 van Richtlijn (EU) 2019/2161 wat betreft de noodzaak van de onderlinge aanpassing.

<sup>(132)</sup> Zo oordeelde het Hof in de zaak Planet49, C-673/17, ECLI: EU:C:2019:801, punt 65, betreffende de verwerking van persoonsgegevens, dat niet aan de vereisten voor toestemming is voldaan wanneer het betrokken vakje vooraf is aangekruist door de verwerkingsverantwoordelijke.

## 5.6.2. Vergoedingsverplichting van de consument

## Artikel 14

3. Indien een consument het herroepingsrecht uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel 7, lid 3, of artikel 8, lid 8, heeft gedaan, betaalt de consument de handelaar een bedrag dat evenredig is aan hetgeen reeds is geleverd op het moment dat de consument de handelaar ervan in kennis heeft gesteld dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst. Het evenredige bedrag dat de consument aan de handelaar moet betalen wordt berekend op grondslag van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst. Als de totale prijs excessief is, wordt het evenredige bedrag berekend op grondslag van de marktwaarde van het geleverde.

Indien de consument de overeenkomst herroept tijdens de herroepingstermijn en nadat hij om de onmiddellijke uitvoering van de overeenkomst heeft verzocht, moet de consument overeenkomstig artikel 14, lid 3, aan de handelaar **een bedrag betalen dat evenredig is** aan hetgeen reeds is geleverd op basis van de totale afgesproken prijs:

— Indien bijvoorbeeld een consument een overeenkomst voor mobiele telefoniediensten herroept nadat hij de dienst gedurende tien dagen heeft gebruikt, zou hij of zij de handelaar een derde van het maandelijkse abonnementsgeld moeten betalen <sup>(133)</sup>, plus de prijs voor eventuele aanvullende diensten die hij of zij tijdens die periode heeft ontvangen.

Als de handelaar voor de verlening van diensten eenmalige kosten maakt om de diensten ter beschikking van de consument te stellen, mag de handelaar deze kosten in aanmerking nemen bij de berekening van de vergoeding:

— Zo mag de handelaar de kosten in aanmerking nemen van de installatiewerken die vóór de herroeping van de overeenkomst door de consument bij de consument thuis werden uitgevoerd in het kader van een overeenkomst voor vaste elektronische communicatiediensten.

De vergoeding moet echter op de **marktwaarde** van het geleverde worden gebaseerd als de totale prijs excessief is. In overweging 50 wordt uitgelegd hoe de marktwaarde kan worden berekend: “[...] Bij de berekening van het evenredige bedrag dient te worden uitgegaan van de in de overeenkomst vastgestelde prijs, tenzij de consument kan aantonen dat die totale prijs zelf onevenredig is; in dat geval dient het te betalen bedrag te worden berekend op basis van de marktwaarde van de geleverde dienst. De marktwaarde moet worden vastgesteld door vergelijking met de prijs van een gelijkwaardige dienst, uitgevoerd door andere handelaren op het tijdstip van sluiting van de overeenkomst. [...]”.

In overweging 14 wordt verwezen naar de toepassing van de “regels betreffende buitensporige prijzen of woekerprijzen” van de lidstaten, wat relevant kan zijn voor de toepassing van artikel 14, lid 3.

In de zaak PE Digital, C-641/19, verduidelijkte het Hof dat bij de toepassing van artikel 14, lid 3, ter bepaling van het evenredige bedrag dat de consument aan de handelaar moet betalen, wanneer die consument de overeenkomst herroept nadat hij uitdrukkelijk heeft verzocht dat de uitvoering van de dienst begint tijdens de herroepingstermijn, in beginsel rekening moet worden gehouden met de prijs die in de overeenkomst voor de volledige duur ervan is overeengekomen, en **het verschuldigde bedrag pro rata temporis moet worden berekend**.

Dat is alleen het geval wanneer de overeenkomst uitdrukkelijk bepaalt dat: i) een of meer diensten **vanaf het begin van de uitvoering van de overeenkomst volledig moeten worden verricht**, ii) tegen een prijs die **afzonderlijk moet worden betaald**, dat de volledige prijs voor een dergelijke dienst in aanmerking moet worden genomen bij de berekening van het krachtens artikel 14, lid 3, aan de handelaar verschuldigde bedrag <sup>(134)</sup>.

Het Hof heeft in de zaak PE Digital voorts verduidelijkt dat **het criterium voor de vraag of de door de handelaar verlangde vergoeding buitensporig is, marktconform is**. Overeenkomstig artikel 14, lid 3, van de richtlijn consumentenrechten, gelezen in het licht van overweging 50 daarvan, moet bij deze analyse rekening worden gehouden met de prijs van de dienst die de handelaar onder dezelfde voorwaarden aan andere consumenten aanbiedt, en met de prijs van een gelijkwaardige dienst die door andere handelaren wordt aangeboden op het tijdstip waarop de overeenkomst wordt gesloten <sup>(135)</sup>.

<sup>(133)</sup> Zie ook artikel 3, lid 2, punt d), van Verordening (EEG, Euratom) nr. 1182/71: “indien een termijn gedeelten van een maand omvat, [wordt] voor de berekening van deze gedeelten een maand geacht uit **dertig dagen** te bestaan”.

<sup>(134)</sup> C-641/19, PE Digital, ECLI:EU:C:2020:808, punten 29–32.

<sup>(135)</sup> Ibid., punt 37.

In overweging 50 wordt het volgende bepaald voor diensten die **in het kader van een verkoopovereenkomst** worden verleend: “[...] Bij overeenkomsten die zowel op goederen als op diensten betrekking hebben, dienen de in deze richtlijn opgenomen voorschriften inzake het terugzenden van goederen te gelden voor de goederenaspecten en dient **de vergoedingsregeling voor diensten te gelden voor de dienstaspecten**”.

De vergoedingsregeling voor tijdens de herroepingstermijn verrichte diensten is vervat in artikel 14, lid 3 en lid 4, punt a) — zie ook onderdeel 5.8.2. Indien dus de dienst wordt verleend tijdens de herroepingstermijn van de verkoopovereenkomst (bv. onmiddellijk bij levering van de goederen is de installatiedienst verricht), moet de handelaar ook **het uitdrukkelijke verzoek van de consument krijgen om de dienst te verrichten** tijdens de herroepingstermijn, indien de handelaar een vergoeding wenst voor die dienst als de consument de verkoopovereenkomst herroept:

- *Een op afstand of buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst kan bijvoorbeeld voorzien in de levering en installatie van een huishoudelijk apparaat. Indien de consument de handelaar uitdrukkelijk verzoekt het apparaat onmiddellijk bij de levering te installeren, maar vervolgens besluit de overeenkomst binnen de herroepingstermijn (14 dagen vanaf de levering) te herroepen, heeft de handelaar recht op vergoeding van de installatiekosten (naast een eventuele vergoeding voor de waardevermindering van het apparaat).*

**De verplichting voor de handelaar om de consument te vragen te bevestigen** dat, zodra de overeenkomst volledig door de handelaar is uitgevoerd, de consument niet langer over een herroepingsrecht beschikt, die bij Richtlijn (EU) 2019/2161 aan artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, is toegevoegd, **is niet relevant in het geval van diensten die worden verleend in het kader van verkoopovereenkomsten**. Deze verplichting betreft alleen dienstenovereenkomsten, aangezien alleen dienstenovereenkomsten onder de uitzondering van het herroepingsrecht van artikel 16, eerste alinea, punt a), vallen.

#### 5.7. **Herroepingsrecht bij overeenkomsten voor digitale online-inhoud**

Het herroepingsrecht bij overeenkomsten voor digitale diensten is besproken in het vorige onderdeel 5.6, dat betrekking heeft op dienstenovereenkomsten in het algemeen.

De specifieke beperkingen van het herroepingsrecht van **overeenkomsten voor digitale online-inhoud** zijn opgenomen in artikel 16, eerste alinea, punt m).

Richtlijn (EU) 2019/2161 heeft deze bepaling gewijzigd door een derde voorwaarde toe te voegen waaraan een handelaar moet voldoen opdat de consument het recht op herroeping van de overeenkomst verliest. Dit is in overeenstemming met de voorwaarden van artikel 14, lid 4, punt b), dat betrekking heeft op de gevolgen van niet-naleving van de informatievereisten/formele vereisten.

#### Artikel 16

*De lidstaten voorzien niet in het in de artikelen 9 tot en met 15 bedoelde herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten betreffende:*

*[...] 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.*

Artikel 16, eerste alinea, punt m), beoogt eenzelfde doel als artikel 16, eerste alinea, punt i), door verzegelde materiële gegevensdragers (cd's, dvd's enz.) uit te sluiten van het herroepingsrecht indien de consument de verzegeling verbreekt. Dit betekent dat in beide gevallen, anders dan bij de herroeping van de verlening van diensten (zie onderdeel 5.6), **de consument geen recht heeft om de digitale inhoud tijdens de herroepingsperiode te “testen”**.

De consument verliest dus het herroepingsrecht zodra de uitvoering van de overeenkomst is begonnen met zijn of haar toestemming en erkenning van het verlies van dat recht als de handelaar de bevestiging van de overeenkomst heeft verstrekt. Zoals bepaald in artikel 7, lid 2, betreffende buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, en artikel 8, lid 7, betreffende op afstand gesloten overeenkomsten, moet die bevestiging ook de bevestiging omvatten van de uitdrukkelijke voorafgaande instemming en erkenning van de consument (zie ook onderdeel 4.4 over de bevestiging van de overeenkomst).

De uitvoering begint met het downloaden of streamen van een video- of audiobestand. Als een handelaar een link verstrekt om het streamen of het downloaden te starten, zou de consument het herroepingsrecht pas verliezen nadat hij op de link heeft geklikt.

De uitdrukkelijke instemming en erkenning van de consument kunnen worden verkregen vóór, tijdens of na het sluiten van de overeenkomst, zolang dit maar gebeurt voordat de uitvoering begint. Artikel 7, lid 2, en artikel 8, lid 7, van de richtlijn consumentenrechten schrijven uitdrukkelijk voor dat de bevestiging van de overeenkomst de bevestiging moet omvatten van de voorafgaande uitdrukkelijke instemming en erkenning van de consument overeenkomstig artikel 16, eerste alinea, punt m). Daarom moet de handelaar, wanneer de consument instemt met de onmiddellijke uitvoering van de overeenkomst en deze erkent nadat de handelaar al een bevestiging van de overeenkomst heeft gestuurd, de consument een afzonderlijke aanvullende bevestiging van die instemming en erkenning verstrekken voordat de uitvoering begint.

“Uitdrukkelijke” toestemming en erkenning moeten voor de toepassing van artikel 16, eerste alinea, punt m), worden uitgelegd naar analogie met de regels inzake de uitdrukkelijke toestemming in artikel 22 betreffende extra betalingen voor aanvullende diensten. Dit impliceert dat de consument **een positieve actie** moet ondernemen, zoals het aankruisen van een vakje op de website van de handelaar. Er wordt niet aan de eisen van artikel 16, eerste alinea, punt m), voldaan als uitdrukkelijke toestemming en erkenning kenbaar wordt gemaakt via vooraf aangekruiste vakjes of het aanvaarden van de algemene voorwaarden.

De uitdrukkelijke instemming en erkenning van de consument kunnen in één verklaring worden gegeven, waarbij ook informatie wordt verstrekt over de uitzondering op het herroepingsrecht, zoals vereist in bijvoorbeeld artikel 6, lid 1, punt k):

— [...] Ik geef hierbij mijn toestemming om de overeenkomst onmiddellijk uit te voeren en erken dat ik mijn recht om de overeenkomst te herroepen verlies zodra het downloaden of streamen van de digitale inhoud is begonnen.

De handelaar moet voldoen aan de informatieverplichtingen over het herroepingsrecht van artikel 6, lid 1, punt h). Alleen in het geval van overeenkomsten betreffende digitale online-inhoud die **onmiddellijk worden uitgevoerd** en waarbij de consument instemt en erkent **dat de uitvoering van de overeenkomst begint**, hoeft de handelaar de in artikel 6, lid 1, punt h), bedoelde informatie, inclusief het modelformulier voor herroeping in bijlage I, deel B, niet te verstrekken.

## 5.8. Gevolgen van het niet informeren over het herroepingsrecht

Krachtens artikel 6, lid 1, moet de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze precontractuele informatie verstrekken. Met name moet de handelaar, wanneer het herroepingsrecht bestaat, krachtens artikel 6, lid 1, punt h), de consument wijzen op de voorwaarden, de termijn en de procedures voor de uitoefening van dat recht, en het modelformulier voor herroeping opgenomen in bijlage I, deel B<sup>(136)</sup>. Niet-naleving van deze verplichtingen leidt tot de gevolgen van artikel 10, lid 1, dat voorziet in een **verlenging van de herroepingstermijn** voor alle overeenkomsten. Indien de handelaar deze informatie niet verstrekt, wordt de herroepingstermijn met 12 maanden verlengd.

### Artikel 10

1. Indien de handelaar de consument niet de ingevolge artikel 6, lid 1, onder h), verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt, loopt de herroepingstermijn af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig artikel 9, lid 2, vastgestelde herroepingstermijn.

Artikel 10, lid 2, heeft betrekking op de situatie waarin de handelaar de krachtens artikel 6, lid 1, punt h), vereiste informatie met vertraging verstrekt **binnen twaalf maanden** na het einde van de oorspronkelijke herroepingstermijn berekend op grond van artikel 9, lid 2. In dat geval **verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen**.

### Artikel 10

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.

<sup>(136)</sup> Onder voorbehoud van de specifieke regels van artikel 8, lid 4 – zie onderdeel 5.2.3.

### 5.8.1. Gevolgen voor de goederen

Naast bovengenoemde verlenging van de herroepingstermijn wordt in artikel 14, lid 2, **voor goederen** bepaald dat de consument **niet aansprakelijk is voor waardevermindering van de goederen** indien de handelaar heeft nagelaten hem overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt h), over het herroepingsrecht te informeren.

#### Artikel 14

2. *De consument is alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. De consument is in geen geval aansprakelijk voor waardevermindering van de goederen wanneer de handelaar heeft nagelaten om overeenkomstig artikel 6, lid 1, onder h), informatie over het herroepingsrecht te verstrekken.*

Wat betreft op maat gemaakte goederen of aan bederf onderhevige goederen (zie hoofdstukken 5.11.2 en 5.11.3) die onvoorwaardelijk zijn **vrijgesteld van het herroepingsrecht krachtens artikel 16, eerste alinea, punten c) en d)**, bepaalt de richtlijn consumentenrechten niet wat de gevolgen zijn van niet-naleving door de handelaar van het informatievereiste betreffende het ontbreken van het herroepingsrecht overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt k). Het niet informeren van de consument over het ontbreken van het herroepingsrecht in een dergelijke situatie kan echter neerkomen op een oneerlijke handelspraktijk (misleidende omissie) die verboden is bij Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken, indien de consument hierdoor een besluit over een transactie neemt dat hij anders niet zou hebben genomen.

### 5.8.2. Gevolgen voor diensten en de levering van openbare voorzieningen

**Voor diensten (met inbegrip van digitale diensten) en de levering van openbare voorzieningen** hoeft de consument op grond van artikel 14, lid 4, punt a), geen kosten te dragen, d.w.z. dat de consument recht heeft op een terugbetaling van het betaalde bedrag of helemaal niets hoeft te betalen **als de handelaar de in artikel 6, lid 1, punt h) of j), vereiste informatie over het herroepingsrecht niet heeft verstrekt of indien de consument niet uitdrukkelijk heeft verzocht de dienst tijdens de herroepingstermijn uit te voeren in overeenstemming met artikel 7, lid 3, of artikel 8, lid 8.**

#### Artikel 14

4. *De consument draagt geen kosten voor:*

- a) *de uitvoering van diensten, of de levering van water, gas of elektriciteit, wanneer deze niet in beperkte volumes of in een bepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, of van stadsverwarming, die geheel of ten dele tijdens de herroepingstermijn zijn verleend, indien*
- i) *de handelaar heeft nagelaten de informatie overeenkomstig artikel 6, lid 1, onder h) of j), te verstrekken; of*
- ii) *de consument er niet uitdrukkelijk om heeft verzocht met de uitvoering van de dienst te beginnen tijdens de herroepingstermijn overeenkomstig artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8; [...]*

Derhalve kan de consument in deze gevallen de dienstenovereenkomst of de overeenkomst voor de levering van openbare voorzieningen **waarvan de uitvoering is begonnen en nog voortduurt**, herroepen gedurende de verlengde periode van **12 maanden** vanaf het einde van de oorspronkelijke herroepingstermijn berekend overeenkomstig artikel 9, lid 2, en zal hij **geen kosten** voor de geleverde diensten **dragen**.

Indien **de handelaar de consument binnen 12 maanden** na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig artikel 9, lid 2, berekende herroepingstermijn **informeert over het herroepingsrecht**, kan de consument binnen 14 dagen na de dag waarop hij de informatie heeft ontvangen, de overeenkomst herroepen, **zonder de kosten te dragen voor de diensten die zijn verleend tot het moment waarop hij werd geïnformeerd over het herroepingsrecht**.

De consument draagt geen kosten voor hetgeen is geleverd, ook niet wanneer de levering van diensten of openbare voorzieningen **voltooid (volledig uitgevoerd)** is vóór de uitoefening van het herroepingsrecht, inclusief tijdens de verlengde termijn van artikel 10, tenzij de handelaar voldaan heeft aan de formele vereisten van artikel 7, lid 3, of artikel 8, lid 8, waardoor de consument zijn herroepingsrecht verliest overeenkomstig artikel 16, eerste alinea, punt a) (zie onderdeel 5.6.1 voor meer informatie).

### 5.8.3. Gevolgen met betrekking tot digitale online-inhoud

Wat overeenkomsten betreffende digitale online-inhoud betreft, is, indien aan een van de drie voorwaarden van artikel 16, eerste alinea, punt m), niet is voldaan (zie onderdeel 5.7), en de consument het herroepingsrecht uitoefent, artikel 14, lid 4, punt b), van toepassing, en heeft de consument het recht om ofwel niet te betalen voor de ontvangen inhoud, ofwel de betaalde bedragen terugbetaald te krijgen:

#### Artikel 14

4. De consument draagt geen kosten voor:

[...]

b) de volledige of gedeeltelijke levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien:

- i) de consument er van tevoren niet uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de uitvoering kan beginnen vóór het einde van de in artikel 9 bedoelde periode van 14 dagen;
- ii) de consument niet heeft erkend zijn recht op herroeping te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
- iii) de handelaar heeft nagelaten bevestiging te verstrekken overeenkomstig artikel 7, lid 2 of artikel 8, lid 7.

### 5.9. Beëindiging van de overeenkomst na uitoefening van het herroepingsrecht

#### Artikel 12

De uitoefening van het herroepingsrecht beëindigt de verplichting voor de partijen om:

- a) de overeenkomst op afstand of de buiten verkooppunten gesloten overeenkomst uit te voeren, of
- b) een overeenkomst op afstand of buiten verkooppunten te sluiten, in het geval de consument een aanbod heeft gedaan.

Artikel 12 bepaalt dat de uitoefening van het herroepingsrecht de verplichting van de partijen om de overeenkomst uit te voeren, beëindigt, met name de verplichting van de consument om te betalen of om de overeenkomst te sluiten indien de consument een aanbod heeft gedaan.

Overeenkomstig artikel 3, lid 2, doet deze regel echter geen afbreuk aan andere sector specifieke EU-regels over het beëindigen van overeenkomsten.

— Zo bepalen Richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(137)</sup> betreffende de interne markt voor elektriciteit en Richtlijn 2009/73/EG betreffende de interne markt voor aardgas <sup>(138)</sup> dat wanneer een consument met inachtneming van de contractuele voorwaarden van leverancier wenst te veranderen, dit door de betrokken beheerder(s) binnen een termijn van drie weken dient te worden geregeld.

Indien dus een consument beslist om een overeenkomst voor elektriciteit of gas te herroepen en over te schakelen op een nieuwe leverancier, kunnen de vorige leverancier en de consument nog gedurende maximaal drie weken door hun overeenkomst zijn gebonden, in afwijking van hetgeen in artikel 14, lid 3, is bepaald over het vergoeden van hetgeen tot aan de herroeping werd geleverd.

<sup>(137)</sup> Richtlijn 2009/2019/EG van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2012/27/EG (PB L 158 van 14.6.2019, blz. 125), artikel 12, lid 1: "Het overstappen op een andere leverancier of marktdeelnemer die aan aggregatie doet geschiedt binnen een zo kort mogelijk tijdsbestek. De lidstaten zorgen ervoor dat een afnemer die wil overstappen op een andere leverancier of marktdeelnemer die aan aggregatie doet, wanneer hij zich houdt aan de contractuele voorwaarden, het recht heeft om binnen een termijn van ten hoogste drie weken vanaf de datum van het verzoek over te stappen. [...]"

<sup>(138)</sup> Richtlijn 2009/73/EC, artikel 3, lid 6: "De lidstaten zorgen ervoor dat:

- a) wanneer een afnemer met inachtneming van de contractuele voorwaarden van leverancier wenst te veranderen, dit binnen een termijn van drie weken wordt geregeld door de betrokken beheerder(s), en
- b) de afnemers gerechtigd zijn alle relevante gegevens omtrent het verbruik te ontvangen".



### 5.10. **Aanvullende overeenkomsten**

#### Artikel 15

1. *Onverminderd artikel 15 van Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten worden, wanneer de consument gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht voor een overeenkomstig de artikelen 9 tot en met 14 van deze richtlijn op afstand of buiten verkooppunten gesloten overeenkomst, alle eventuele aanvullende overeenkomsten automatisch beëindigd, zonder kosten voor de consument, behoudens de kosten die in artikel 13, lid 2, of artikel 14 van deze richtlijn zijn voorzien.*
2. *De lidstaten stellen gedetailleerde regels vast voor de beëindiging van dergelijke overeenkomsten.*

In artikel 2, punt 15, wordt een aanvullende overeenkomst omschreven als: “een overeenkomst waarbij een consument goederen of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand of een buiten verkooppunten gesloten overeenkomst, en deze goederen of diensten door de handelaar worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde partij en de handelaar”, bijvoorbeeld:

- een overeenkomst voor levering, onderhoud of installatie;
- een verzekerings- of kredietovereenkomst om de aankoop te financieren;
- aanvullende commerciële garantie.

Hoewel aanvullende verzekerings- en kredietovereenkomsten op grond van artikel 3, lid 3, punt d), in het algemeen niet tot het toepassingsgebied van de richtlijn behoren zouden ze worden beëindigd in overeenstemming met artikel 15.

Het verband tussen de afzonderlijke, maar met elkaar verbonden overeenkomsten moet worden onderzocht om te bepalen welke de hoofdovereenkomst is, en welke de aanvullende overeenkomst:

- *Indien bijvoorbeeld de consument via afzonderlijke overeenkomsten met dezelfde handelaar mobiele telefoniediensten koopt, alsook een mobiel toestel dat in termijnen wordt betaald, waarvoor maandelijks een factuur wordt verstrekt samen met de kosten voor het hoofdabonnement, moet de dienstenovereenkomst als de hoofdovereenkomst worden aangemerkt. De consument kan echter wel uitsluitend de aanvullende verkoopovereenkomst herroepen en de dienstenovereenkomst behouden.*

Als de aanvullende overeenkomst tot het toepassingsgebied van de richtlijn behoort (zoals het geval is voor een overeenkomst voor levering of installatie), moet de consument de handelaar overeenkomstig artikel 13, lid 2, en artikel 14 vergoeden voor de kosten van hetgeen reeds is geleverd.

Als de aanvullende overeenkomst daarentegen in het algemeen niet tot het toepassingsgebied van de richtlijn behoort (zoals het geval is voor een verzekerings- of kredietovereenkomst), worden de gevolgen van de beëindiging geregeld door het sectorspecifieke of algemene verbintenissenrecht van de lidstaten.

De gedetailleerde regels voor het beëindigen van aanvullende overeenkomsten moeten door de lidstaten worden vastgelegd. Zo kan een lidstaat de handelaar verplichten de andere betrokken handelaren in te lichten wanneer een consument hem laat weten dat hij de hoofdovereenkomst herroept.

### 5.11. **Uitzonderingen op het herroepingsrecht**

In de eerste alinea van artikel 16 zijn 13 soorten overeenkomsten/situaties opgenomen waarin de consument geen herroepingsrecht heeft of dit recht in bepaalde omstandigheden verliest.

Bovendien zijn bij Richtlijn (EU) 2019/2161 voor de lidstaten twee regelgevingsopties ingevoerd voor overeenkomsten die worden gesloten in het kader van door een handelaar georganiseerde ongevraagde bezoeken aan de woning van een consument of van excursies en in het geval van reparaties waarom de consument specifiek heeft verzocht.

De volgende situaties of overeenkomsten verdienen hier bijzondere aandacht. De uitzonderingen met betrekking tot volledig uitgevoerde dienstenovereenkomsten en overeenkomsten voor digitale online-inhoud worden afzonderlijk behandeld in respectievelijk de hoofdstukken 5.6 en 5.7.

#### 5.11.1. *Goederen of diensten waarvan de prijs afhankelijk is van schommelingen op de financiële markt*

#### Artikel 16

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

In overweging 43 van Richtlijn (EU) 2019/2161 werd verduidelijkt dat contracten voor individuele leveringen van niet-netwerkenergie moeten worden uitgezonderd van het herroepingsrecht krachtens artikel 16, eerste alinea, punt b), “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”.

5.11.2. *Volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen of goederen die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn*

#### Artikel 16

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

“Volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen” wordt in artikel 2 van de richtlijn omschreven als “goederen die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument”. In overweging 49 van de richtlijn consumentenrechten worden “op maat gemaakte gordijnen” als voorbeeld genoemd van goederen die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

Aangezien deze regel een uitzondering op de meer algemene regel van de richtlijn consumentenrechten op grond waarvan consumenten overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten mogen herroepen, moet deze regel in enge zin van de richtlijn consumentenrechten worden uitgelegd.

Bijgevolg moet deze uitzondering bijvoorbeeld betrekking hebben op:

- *goederen waarvoor de consument specificaties heeft verstrekt, zoals afmetingen voor meubelen of de afmetingen van een stof;*
- *goederen waarvoor de consument specifieke, voor eigen gebruik bestemde eigenschappen heeft gevraagd, zoals een bijzonder, op bestelling gemaakt ontwerp voor een wagen, of een specifiek onderdeel voor een computer, dat individueel moet worden aangekocht voor die specifieke bestelling en dat niet behoorde tot het algemene aanbod van de handelaar aan het publiek;*
- *adresetiketten met de contactinformatie van de consument.*

Specificatie/personalisering betekent in deze context dat de goederen in beginsel uniek zijn en zijn geproduceerd op basis van de individuele wensen en eisen die de consument kenbaar heeft gemaakt en die met de handelaar zijn afgesproken.

Indien de consument daarentegen de goederen gewoon samenstelt door te kiezen uit door de handelaar aangeboden standaardopties (die vooraf zijn bepaald), zou niet moeten worden gesproken van “specificatie” of “personalisering” in de enge zin van deze bepaling. De uitzondering zou dus niet van toepassing zijn in de volgende voorbeelden:

- *het kiezen van meubelen met een specifieke kleur of textuur door een keuze te maken uit de catalogus van de fabrikant;*
- *een auto met extra uitrusting, geselecteerd uit de catalogus van de fabrikant;*
- *een aantal bij elkaar horende meubelen op basis van standaardelementen.*

Bovendien is de uitzondering niet van toepassing op **opdrachten voor diensten die tot tastbare resultaten leiden**. In de zaak NK, C-208/19, oordeelde het Hof dat de overeenkomst tussen een architect en een consument, volgens welke eerstgenoemde verplicht is de ontwerpen voor de oprichting van een nieuw gebouw op te stellen, niet kan worden geacht onder artikel 16, punt c, van de richtlijn consumentenrechten te vallen. Hoewel de ontwerpen in tastbare vorm (op papier of digitaal) kunnen worden verstrekt, is het voorwerp van de overeenkomst een intellectuele dienst — een architectuurontwerp — en heeft de latere levering slechts een bijkomstige functie <sup>(139)</sup>.

Deze redenering van het Hof benadrukt het belang van het creatieve proces voor het ontstaan van het tastbare resultaat als beslissende factor voor de kwalificatie van de opdracht. Een vergelijkbare redenering zou kunnen worden toegepast op andere intellectuele diensten (bv. het verstrekken van boekhoudkundig of juridisch advies, of het fotograferen van familiefeesten) waarvan de resultaten in tastbare vorm kunnen worden gepresenteerd.

Wanneer daarentegen de uitzondering van toepassing is, is de beperking van de herroeping van overeenkomsten betreffende de levering van goederen die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd of duidelijk voor een bepaalde persoon bestemd zijn, absoluut en **is zij van toepassing ongeacht of de handelaar al dan niet met de uitvoering van de bestelling is begonnen**. Dit werd bevestigd in de zaak Möbel Kraft, C-529/19, waarin het Hof opmerkte dat dit de enige uitlegging is van artikel 16, punt c), van de richtlijn consumentenrechten die rechtszekerheid kan waarborgen, hetgeen een van de doelstellingen van de richtlijn is, zoals in de overwegingen 7 en 40 daarvan wordt opgemerkt <sup>(140)</sup>. Het bestaan van het herroepingsrecht van de consument zou ter discussie staan indien het afhangt van

<sup>(139)</sup> C-208/19, NK, ECLI:EU:C:2020:382, punten 58–59.

<sup>(140)</sup> C-529/19, Möbel Kraft GmbH & Co.KG, ECLI:EU:C:2020:846, punten 27–29.

hoever de handelaar gevorderd is met de uitvoering van de overeenkomst, waarover de consument in het algemeen niet wordt geïnformeerd en waarop hij al helemaal geen invloed heeft. Bovendien zou een dergelijke uitlegging niet verenigbaar zijn met de verplichting van de handelaar om duidelijke precontractuele informatie te verstrekken.

#### 5.11.3. Goederen die snel kunnen bederven of verouderen

##### Artikel 16

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

“Snel bederven of met een beperkte houdbaarheid” is een objectieve eigenschap van het betrokken goed. Een aantal duidelijke voorbeelden van onder d) genoemde goederen die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben, zijn:

- voedingsmiddelen en dranken met een korte vervaldatum, met inbegrip van gekoelde voedingsmiddelen en dranken;
- leveringen door afhaalrestaurants;
- verse bloemen.

In het geval van **abbonementsovereenkomsten voor regelmatige leveringen van afhaalrestaurants** zou er weliswaar geen herroepingsrecht voor de feitelijke levering bestaan, maar kan de consument het abonnement toch opzeggen op grond van de herroepingsregels voor “regelmatige levering van goederen” overeenkomstig artikel 9, lid 2, punt b), iii), d.w. z. 14 dagen vanaf de ontvangst van de eerste levering.

**Planten** hebben door hun aard een beperkte levensduur waarbinnen hun kenmerken behouden blijven. In principe onderscheidt het feit dat iemand (bv. een bezorgdienst, een consument) actief moet ingrijpen om de kenmerken ervan te behouden, dergelijke planten objectief van andere goederen (textiel, elektronische apparatuur, enz.). Deze andere goederen bederven niet snel of hebben geen beperkte houdbaarheid indien zij onder passende omstandigheden worden bewaard en de consument enkel verplicht is ze niet aan abnormale omstandigheden bloot te stellen alvorens ze terug te zenden, teneinde de aansprakelijkheid van artikel 14, lid 2, te vermijden.

Daarom is een beoordeling per geval nodig, waarbij rekening wordt gehouden met de zorg die de planten nodig hebben om hun kenmerken gedurende langere tijd te behouden, ook in geval van terugzending door de consument. Derhalve dient het herroepingsrecht alleen van toepassing te zijn wanneer de betrokken planten niet “snel bederven of [...] een beperkte houdbaarheid” hebben.

#### 5.11.4. Goederen die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne zijn verzegeld

##### Artikel 16

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

Om op een artikel vrijstelling van het herroepingsrecht krachtens punt e) toe te passen, moeten er gegronde redenen in verband met de bescherming van de gezondheid of de hygiëne bestaan voor het gebruik van een verzegeling, die kan bestaan uit een beschermende verpakking of folie. Deze uitzondering kan bijvoorbeeld worden toegepast op de volgende goederen als de consument na levering de verzegeling verbreekt:

- cosmetica zoals lippenstiften;
- tandenborstels, scheerapparaten en soortgelijke artikelen voor persoonlijke hygiëne.

In de zaak slewo, C-681/17, oordeelde het Hof dat deze uitzondering niet geldt voor matrassen. Het Hof preciseerde in het bijzonder dat de aard van het goed de verzegeling van de verpakking om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne kan rechtvaardigen, en dat bijgevolg door verbreking van de verzegeling van een dergelijke verpakking het erin vervatte goed dus niet langer de gezondheidsbescherming of de hygiëne kan waarborgen <sup>(141)</sup>.

<sup>(141)</sup> C-681/17, slewo, ECLI:EU:C:2019:255, punt 37.

De in artikel 16, eerste alinea, punt e), bedoelde uitzondering op het herroepingsrecht is derhalve slechts van toepassing indien de daarin verpakte goederen zich na het verwijderen van de verpakking **om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne definitief niet meer in verkoopbare staat bevinden**, omdat de aard zelf van dit goed het voor de handelaar onmogelijk of uiterst moeilijk maakt om maatregelen te treffen waarmee hij het opnieuw kan aanbieden zonder af te doen aan een van beide eisen <sup>(142)</sup>.

#### 5.11.5. Goederen die onherroepelijk vermengd zijn met andere producten

##### Artikel 16

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

In overweging 49 van de richtlijn consumentenrechten wordt de levering van “brandstof” als voorbeeld gegeven van een goed dat niet meer te scheiden is van de andere goederen.

#### 5.11.6. Overeenkomsten met een specifieke datum of periode van uitvoering

##### Artikel 16

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

Om deze uitzondering te laten gelden, moet in de overeenkomst een “bepaalde datum of periode van uitvoering” zijn opgenomen. Er zij nogmaals op gewezen dat deze bepaling een uitzondering is en dus in enge zin moet worden uitgelegd <sup>(143)</sup>. De bepaling moet bijgevolg worden toegepast met inachtneming van de in overweging 49 genoemde redenen: “[...] Het toekennen van een herroepingsrecht aan de consument kan ook niet passend zijn in het geval van bepaalde diensten waarbij **de sluiting van de overeenkomst impliceert dat er capaciteit wordt gereserveerd**, waarvoor de handelaar bij de uitoefening van een herroepingsrecht mogelijk geen bestemming meer kan vinden. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer hotelkamers, vakantiewoningen of plaatsen voor culturele of sportieve evenementen worden gereserveerd.” Daarom dient de beperking van het herroepingsrecht krachtens artikel 16, eerste alinea, punt l), niet van toepassing te zijn op overeenkomsten betreffende vrijetijdsbesteding die geen capaciteitsbeperking bevatten.

In overweging 49 worden de volgende voorbeelden gegeven van gevallen waarin de uitzondering van artikel 16, eerste alinea, punt l), van toepassing zou zijn:

- *reserveringen van hotelkamers en vakantiewoningen;*
- *culturele of sportieve evenementen, alsook theatervoorstellingen op een specifieke datum;*
- *catering op een verjaardags- of huwelijksfeest op een specifieke datum.*

Evenzo moet de uitdrukking “vervoer van goederen” ruim worden uitgelegd. In de zaak easyCar, C-336/03, betreffende Richtlijn 97/7/EG inzake verkoop op afstand oordeelde het Hof dat onder “vervoer” ook het ter beschikking stellen van een vervoermiddel aan de consument valt <sup>(144)</sup>. Op basis van die uitlegging kan de verhuur van vrachtwagens voor het vervoer van goederen op een specifieke datum binnen het toepassingsgebied van de uitzondering in artikel 16, eerste alinea, punt l), voor “goederenvervoer” vallen.

Tot slot, hoewel punt l) ook betrekking heeft op overeenkomsten voor goederenvervoer, is het niet van toepassing op opslagdiensten, ook niet wanneer deze diensten op specifieke data worden verleend.

<sup>(142)</sup> Ibid., punt 40. Zie ook onderdeel 6.5.4 met nadere gegevens over zaak C-681/17.

<sup>(143)</sup> Verdere richtsnoeren inzake het herroepingsrecht met betrekking tot vrijetijdsbesteding worden verwacht van de hangende zaak CTS Eventim, C-96/21, die betrekking heeft op de situatie waarin een handelaar de consument niet rechtstreeks de dienst in verband met vrijetijdsbesteding verstrekt, maar hem alleen een recht op toegang tot een dergelijke dienst doorverkoopt.

<sup>(144)</sup> Zie C-336/03, easyCar, ECLI:EU:C:2005:150, met name de punten 26 en 31.

### 5.11.7. Reparaties op verzoek van de consument

#### Artikel 16

*h) overeenkomsten waarbij de consument de handelaar specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten; wanneer echter de handelaar bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten verleent waar de consument niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen levert dan vervangstukken die noodzakelijk gebruikt worden om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren, is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing;*

De uitzondering op het herroepingsrecht waarin artikel 16, eerste alinea, punt h), van de richtlijn consumentenrechten voorziet, heeft betrekking op dringende herstellings- en onderhoudswerkzaamheden.

Voor alle andere reparaties die niet “dringend” zijn, hebben consumenten het recht om de overeenkomst te herroepen en handelaars moeten hen onder andere over dit recht informeren. Indien handelaars de consumenten geen informatie over het herroepingsrecht hebben verstrekt of dit met vertraging hebben gedaan, zijn artikel 10 en artikel 14, lid 4, punt a), van toepassing. De consument kan zijn herroepingsrecht uitoefenen binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. De consument verliest echter in overeenstemming met artikel 16, eerste alinea, punt a), het herroepingsrecht wanneer de (herstellings)dienst volledig is verricht. Om deze beperking van toepassing te laten zijn, moet de handelaar zich verzekeren van: 1) de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en 2) de erkenning door de consument van het verlies van het herroepingsrecht bij volledige uitvoering. Deze twee voorwaarden om met de uitvoering van de dienst te beginnen vóór het verstrijken van de herroepingstermijn staan in artikel 7, lid 3, voor buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten en in artikel 8, lid 8, voor op afstand gesloten overeenkomsten.

#### Artikel 16

*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.*

Deze bij Richtlijn (EU) 2019/2161<sup>(145)</sup> ingevoerde regelgevingsoptie in artikel 16, derde alinea, biedt de lidstaten de mogelijkheid af te wijken van de voorwaarden voor het verlies van het herroepingsrecht krachtens artikel 16, eerste alinea, punt a), door te bepalen dat het voor onder artikel 16, derde alinea, vallende herstellingen volstaat dat de handelaar vooraf de uitdrukkelijke toestemming van de consument heeft gekregen om met de uitvoering te beginnen. Bijgevolg is de handelaar in dit geval niet verplicht ook de bevestiging van de consument te verkrijgen over het verlies van het herroepingsrecht krachtens artikel 7, lid 3, of krachtens artikel 8, lid 8.

### 5.12. **Regelgevingsopties in geval van ongevraagde bezoeken of excursies**

#### 5.12.1. Inleiding

Bij Richtlijn (EU) 2019/2161 is zowel de richtlijn oneerlijke handelspraktijken als de richtlijn consumentenrechten gewijzigd, door de lidstaten toe te staan bepalingen vast te stellen ter bescherming van de rechtmatige belangen van consumenten met betrekking tot agressieve en misleidende marketing- of verkooppraktijken in het kader van ongevraagde bezoeken van een handelaar aan de woning van een consument of door een handelaar georganiseerde excursies met als doel of effect de promotie of verkoop van producten aan consumenten, wanneer dergelijke bepalingen evenredig, niet-discriminerend en gerechtvaardigd zijn uit hoofde van de consumentenbescherming. De gedachte achter de bepalingen wordt toegelicht in overwegingen 54 tot en met 57 van Richtlijn (EU) 2019/2161, waarin het subsidiariteitsbeginsel en de doelstelling om de handhaving te vergemakkelijken worden benadrukt.

De richtlijn oneerlijke handelspraktijken bevat een algemene bepaling op grond waarvan de lidstaten evenredige, niet-discriminerende en gerechtvaardigde nationale bepalingen mogen vaststellen om de consumenten te beschermen tegen agressieve of misleidende ongevraagde bezoeken en/of excursies die door een handelaar worden georganiseerd (zie voor nadere details onderdeel 1.1 van de richtsnoeren bij de richtlijn oneerlijke handelspraktijken).

<sup>(145)</sup> Zie overweging 42 van Richtlijn (EU) 2019/2161.

Naast de algemene bepaling van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken biedt de gewijzigde richtlijn consumentenrechten de lidstaten de mogelijkheid nationale bepalingen aan te nemen die voorzien in gunstiger voorschriften betreffende het herroepingsrecht. Daartoe kunnen de lidstaten, in het kader van artikel 9, lid 1 bis, artikel 10, lid 2, artikel 14, lid 4, en artikel 16 van de richtlijn consumentenrechten, voorzien in een langere herroepingstermijn van 30 dagen (in plaats van 14) of afwijken van verschillende van de bestaande uitzonderingen op het herroepingsrecht in geval van ongevraagde bezoeken of excursies.

Krachtens artikel 29, lid 1, van de richtlijn consumentenrechten moeten de lidstaten de Commissie uiterlijk op 28 november 2021 in kennis stellen van nationale maatregelen die afwijken van het herroepingsrecht en van eventuele latere wijzigingen, d.w.z. door middel van een specifieke kennisgeving waarin de exacte betrokken nationale bepalingen worden toegelicht en niet louter als onderdeel van de algemene kennisgeving van omzettingsmaatregelen.

#### 5.12.2. Uitbreiding van de herroepingstermijn

Krachtens artikel 9, lid 1 bis, kunnen de lidstaten de herroepingstermijn verlengen van 14 dagen 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 effect producten te promoten bij of te verkopen aan consumenten.

#### Artikel 9

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.*

Artikel 6, lid 4, artikel 9, lid 2, artikel 10, lid 2, en artikel 14, lid 4, die betrekking hebben op de herroepingstermijn, zijn ook gewijzigd bij Richtlijn (EU) 2019/2161, om rekening te houden met de mogelijke verlenging van deze termijn tot 30 dagen.

#### Artikel 6, lid 4

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 in 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.***

#### Artikel 9, lid 2

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:

#### Artikel 10, lid 2

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;***

#### Artikel 14, lid 4

4. *De consument draagt geen kosten voor:*

b) *de volledige of gedeeltelijke levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien:*

i) *de consument vooraf niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de uitvoering vóór het einde van **de in artikel 9 bedoelde periode van 14 of 30 dagen.***

### 5.1.2.3. Afwijkingen van de uitzonderingen op het herroepingsrecht

#### Artikel 16

*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.*

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, mogen de lidstaten afwijken van de volgende uitzonderingen op het herroepingsrecht:

- dienstenovereenkomsten nadat de dienst volledig is verricht (artikel 16, eerste alinea, punt a));
- de levering of verstrekking van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de handelaar geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen (artikel 16, eerste alinea, punt b));
- de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn (artikel 16, eerste alinea, punt c));
- de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken (artikel 16, eerste alinea, punt e));

De afwijking **houdt niet noodzakelijk in dat de uitzondering op het herroepingsrecht volledig buiten toepassing** wordt gelaten. Zij kan ook bestaan in een wijziging van de bestaande uitzondering om deze gunstiger te maken voor de consument, waarbij ervoor wordt gezorgd dat zij evenredig is (ook met betrekking tot de rechtmatige belangen van de handelaars), niet-discriminerend en gerechtvaardigd is uit hoofde van de consumentenbescherming.

## 6. Levering

#### Artikel 18

1. *Tenzij de partijen een ander tijdstip voor de levering zijn overeengekomen, levert de handelaar de goederen door het fysieke bezit van of de controle over de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst, over te dragen aan de consument.*

2. *Indien de handelaar niet voldaan heeft aan zijn verplichting de goederen op het met de consument overeengekomen tijdstip of binnen de in lid 1 bepaalde termijnen, te leveren, verzoekt de consument hem de levering te verrichten binnen een aanvullende termijn die gezien de omstandigheden passend is. Indien de handelaar de goederen niet binnen de aanvullende termijn levert, heeft de consument het recht de overeenkomst te beëindigen.*

*De eerste alinea is niet van toepassing op koopovereenkomsten waarbij de handelaar heeft geweigerd de goederen te leveren, of waarbij levering binnen de overeengekomen levertermijn essentieel is, alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst in aanmerking genomen, dan wel waarbij de consument de handelaar vóór de sluiting van de overeenkomst ervan in kennis stelt dat levering uiterlijk op of op een bepaalde datum essentieel is. In deze gevallen, als de handelaar de goederen niet op het met de consument overeengekomen tijdstip of binnen de in lid 1 bepaalde termijnen levert, heeft de consument het recht de overeenkomst onverwijld te beëindigen.*

3. *Bij beëindiging van de overeenkomst vergoedt de handelaar onverwijld alle uit hoofde van de overeenkomst betaalde bedragen.*

4. *Naast de beëindiging van de overeenkomst overeenkomstig lid 2, staan de consument andere rechtsmiddelen open krachtens het nationale recht.*

Artikel 18 is slechts van toepassing op verkoopovereenkomsten, zoals uitdrukkelijk in artikel 17, lid 1, is vermeld. De bepalingen in artikel 18 over het tijdstip voor de levering houden verband met de eis in artikel 5, lid 1, punt d), en artikel 6, lid 1, punt g), om het tijdstip van de levering van de goederen te vermelden.

Op grond van artikel 6, lid 1, punt g), betreffende **overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten**, moet de handelaar de consument inlichten over “*de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt het goed te leveren*”. Voor **in verkooppunten gesloten overeenkomsten**, waarop artikel 5, lid 1, punt d), van toepassing is, moet deze informatie “voor zover van toepassing” worden verstrekt.

Bijgevolg moet in het geval van **in verkooppunten gesloten overeenkomsten** deze informatie niet worden verstrekt indien de goederen onmiddellijk worden geleverd of de dienst onmiddellijk wordt verricht. Voor in verkooppunten gesloten verkoopovereenkomsten hoeft deze informatie ook niet te worden verstrekt als de verkoper van plan is de goederen te leveren binnen de in artikel 18, lid 1, vastgestelde termijn van 30 dagen (zie ook onderdeel 3 over precontractuele informatievereisten).

Het is belangrijk op te merken dat in de richtlijn geen specifieke regels zijn vastgesteld voor dienstenovereenkomsten als de handelaar nalaat het tijdstip van de verrichting van de diensten te vermelden. De gevolgen van dit verzuim kunnen in de nationale wetgeving worden geregeld.

Indien de handelaar de goederen niet levert binnen deze termijn of de aan de consument meegedeelde termijn, moet de consument op grond van artikel 18, lid 2, met de handelaar een verlenging van de leveringstermijn afspreken. Indien de handelaar voor het einde van deze verlengde termijn nog steeds niet levert, mag de consument de overeenkomst beëindigen.

Indien echter de vermelde leveringstermijn of de standaardtermijn van 30 dagen essentieel is (bv. voor de levering van een bruidsjurk, zie overweging 52) en de handelaar de goederen niet tijdig heeft geleverd, moet de consument de overeenkomst onmiddellijk kunnen beëindigen na het verstrijken van de aanvankelijk overeengekomen leveringstermijn.

De wijze waarop de consument de handelaar ervan in kennis moet stellen dat hij de overeenkomst wenst te beëindigen, kan in de nationale wetgeving worden geregeld (zie overweging 52).

Op grond van artikel 18, lid 4, kan de consument krachtens het nationaal recht andere rechtsmiddelen gebruiken. Voorbeelden hiervan worden gegeven in overweging 53: “*Naast het recht om de overeenkomst te beëindigen wanneer de handelaar zijn leveringsverplichtingen met betrekking tot goederen uit hoofde van deze richtlijn niet nakomt, kan de consument overeenkomstig het toepasselijke nationale recht ook een beroep doen op andere remedies, zoals het toekennen van een extra leveringstermijn, het afdwingen van de uitvoering van de overeenkomst, het inhouden van betaling of het eisen van schadevergoeding.*”

Indien de overeenkomst is beëindigd, moet de handelaar op grond van artikel 18, lid 3, alle betaalde bedragen onverwijld vergoeden. In de richtlijn is geen termijn voor de vergoeding vastgesteld. In geval van een geschil tussen de consument en de handelaar over de termijn voor de vergoeding, zullen de bevoegde nationale instanties en rechterlijke instanties zich per geval moeten uitspreken. In beginsel moeten voor de handelaar een paar werkdagen volstaan om de vergoeding te regelen.

## 7. Risico-overgang

### Artikel 20

*Voor overeenkomsten waarbij de handelaar de goederen opstuurt naar de consument, gaat het risico van verlies of beschadiging van de goederen over op de consument zodra hij of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de goederen fysiek in bezit heeft gekregen. Het risico gaat echter over op de consument bij levering aan de vervoerder, als deze van de consument de opdracht heeft gekregen de goederen te vervoeren en deze keuze niet door de handelaar was geboden, onverminderd de rechten van de consument ten aanzien van de vervoerder.*

Op grond van artikel 20 gaat het risico ook over op de consument bij levering, als de vervoerder door de consument is gekozen en niet door de handelaar is aangeboden.

Goederen die via elektronische handel, postorder enz. worden besteld, worden vaak geleverd zonder onmiddellijke controle door de consument van de geleverde goederen. Op grond van de richtlijn gaat het risico over op de consument wanneer de goederen fysiek in het bezit van de consument komen, ongeacht of ze zijn gecontroleerd op gebreken. Er is echter een eis betreffende een gebrekenvrije levering op grond van Richtlijn (EU) 2019/771 inzake de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen. Artikel 11 van die richtlijn bevat de voorschriften inzake de bewijslast met betrekking tot een eventueel gebrek aan overeenstemming.



## 8. Vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen

### Artikel 19

*De lidstaten verbieden handelaars om consumenten voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel vergoedingen aan te rekenen die de kosten voor de handelaar als gevolg van het gebruik van dit middel overschrijden.*

#### 8.1. Inleiding

Artikel 19 is van toepassing op het gebruik van “betaalmiddelen”. Aangezien er geen definitie van deze term is vastgesteld, moet artikel 19 worden toegepast op alle betaalmiddelen, met inbegrip van contante middelen.

Er zij op gewezen dat “betalingsdiensten” als zodanig tot de categorie “financiële diensten” behoren, die overeenkomstig artikel 3, lid 3, punt d), van de richtlijn consumentenrechten van het toepassingsgebied ervan zijn uitgesloten. Bijgevolg zijn betalingsdienstaanbieders niet onderworpen aan de voorschriften van de richtlijn. De verplichting krachtens artikel 19 is niet gericht tot betalingsdienstaanbieders, maar tot andere handelaren die overeenkomsten sluiten met consumenten die onder de richtlijn consumentenrechten vallen. De lidstaten verbieden handelaren om consumenten voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel vergoedingen aan te rekenen die de kosten voor de handelaar als gevolg van het gebruik van dit middel overschrijden.

Het toepassingsgebied van artikel 19 is aanzienlijk beperkt door de herziene richtlijn betreffende betalingsdiensten (de “RBD 2”), die vanaf 13 januari 2018 van toepassing is. Artikel 62, lid 4, van de RBD 2 verbiedt uitdrukkelijk het aanrekenen van een toeslag voor:

- betaalinstrumenten waarvoor de afwikkelingsvergoedingen <sup>(146)</sup> zijn geregeld bij Verordening (EU) 2015/751 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(147)</sup> betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties (de “IFR”); dit verbod heeft betrekking op betalingen met debetkaarten en kredietkaarten voor consumenten die bij meer dan 95 % van de transacties op de Europese betaalkaartmarkt worden gebruikt;
- betalingsdiensten waarop SEPA-verordening (EU) 260/2012 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(148)</sup> van toepassing is, d.w.z. overmakingen en automatische afschrijvingen in euro;

Bijgevolg blijft artikel 19 van de richtlijn consumentenrechten alleen relevant voor de kaarten zonder maxima, d.w.z. commerciële kaarten zoals bedrijfskaarten en kaarten die zijn uitgegeven door zogeheten driepartijensystemen waarbij de kaarten worden uitgegeven door het systeem zelf, dat tegelijkertijd als bank zou kwalificeren, en voor betalingen in contanten.

Er zij echter op gewezen dat artikel 62, lid 5, van de RBD 2 de lidstaten de mogelijkheid biedt om toeslagen te verbieden of te beperken voor specifieke betaalinstrumenten die niet onder de IFR vallen, zoals de bovengenoemde commerciële kaarten en kaarten die door driepartijensystemen zijn uitgegeven.

#### 8.2. Definitie van “vergoedingen”

Artikel 19 moet van toepassing zijn op alle soorten vergoedingen die betrekking hebben op een betaalmiddel, ongeacht hoe ze aan de consument worden voorgesteld.

- *Zo moeten bijvoorbeeld administratie-, boekings- of verwerkingskosten onder artikel 19 vallen indien zij door het gebruik van een specifiek betaalmiddel kunnen worden vermeden.*

Als consumenten korting kunnen krijgen voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel, meestal automatische afschrijving, mogen de vergoedingen voor het gebruik van alle andere beschikbare betaalmiddelen niet automatisch worden beschouwd als vergoedingen in de zin van artikel 19. De “korting” kan immers gebaseerd zijn op het rechtmatige belang van de handelaar om het gebruik aan te moedigen van bepaalde betaalmiddelen die voor zijn bedrijfsstructuur doeltreffender zijn <sup>(149)</sup>.

<sup>(146)</sup> Multilaterale interbancaire vergoedingen (MIV's) zijn multilateraal overeengekomen vergoedingen tussen de betalingsdienstaanbieders van de betaler/consument en van de begunstigde/handelaar.

<sup>(147)</sup> Verordening (EU) 2015/751 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2015 betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties (PB L 123 van 19.5.2015, blz. 1).

<sup>(148)</sup> Verordening (EU) 260/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 14 maart 2012 tot vaststelling van technische en bedrijfsmatige vereisten voor overmakingen en automatische afschrijvingen in euro en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 924/2009 (PB L 94 van 30.3.2012, blz. 22).

<sup>(149)</sup> De handelaar kan door automatische afschrijving met name de kasstroom voorspellen. De korting voor het gebruik van automatische afschrijving wordt dus wellicht niet zo zeer aangeboden voor het gebruik van een specifiek betaalmiddel, als wel om de consument aan te moedigen om regelmatig en op een specifieke datum te betalen.

Het kan echter niet worden uitgesloten dat er toch een vorm van toeslag is, in de zin van artikel 19, doordat identieke of verschillende kortingen worden aangeboden voor verschillende betaalmiddelen en tegelijk voor bijvoorbeeld slechts één of twee betaalmethoden geen korting wordt toegekend. De verenigbaarheid met artikel 19 zou per afzonderlijk kortingsysteem moeten worden beoordeeld.

Artikel 19 regelt de “vergoedingen” die worden aangerekend voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel. Artikel 19 is niet bedoeld om handelaren te beletten om verschillende prijzen te vragen voor gelijke goederen of diensten die via verschillende verkoopkanalen wordt aangeboden.

— *Zo kan een hogere prijs worden gevraagd voor een concertticket dat rechtstreeks in de concertzaal wordt verkocht, en een lagere prijs bij andere verkooppunten.*

### 8.3. Definitie van de “kosten” voor de handelaar

#### 8.3.1. De handelarenvergoeding en andere rechtstreekse kosten

In de richtlijn wordt geen definitie gegeven van, of informatie gegeven over de “kosten voor de handelaar”, waarvan sprake is in artikel 19.

Voor de meeste handelaren is de **handelarenvergoeding** de grootste kostenpost in verband met het aanvaarden van kaartbetalingen. Deze handelarenvergoeding omvat gewoonlijk:

- (1) de interbancaire vergoeding die door de bank van de handelaar (de accepterende bank) aan de kaartuitgever wordt betaald <sup>(150)</sup>;
- (2) de vergoedingen die door de bank van de handelaar aan het systeem worden betaald (bv. Visa of MasterCard); en
- (3) de marge van de bank van de handelaar om kosten en winst te dekken.

Voor transacties met kredietkaarten is de handelarenvergoeding gewoonlijk een percentage van de transactiewaarde, terwijl voor transacties met debetkaarten meestal, maar niet altijd, een vaste prijs in rekening wordt gebracht. De handelarenvergoeding is afhankelijk van de omzet, de bedrijfssector en andere kenmerken van de handelaar en kan dus sterk variëren.

**Bovendien kan het gebeuren dat de handelaar transactie- of overheadvergoedingen moet betalen aan de accepterende bank of aan een intermediaire betalingsdienstaanbieder.**

Intermediaire betalingsdienstaanbieders helpen sommige detailhandelaars bij het aanvaarden van veilige betalingen en kunnen een vergoeding vragen voor het aanbieden van betalingsfunctionaliteiten, fraudeopsporings- en -beheersdiensten en/of diensten die doorgaans door accepterende banken worden verleend <sup>(151)</sup>.

#### 8.3.2. Algemene bedrijfskosten

Handelaren hebben doorgaans andere bedrijfskosten die indirect het gevolg zijn van het aanvaarden of verwerken van betalingen met bepaalde betaalmiddelen. Er zijn voornamelijk administratieve kosten, vergoedingen om de uitrusting te installeren en in werking te stellen en kosten voor fraude- en risicobeheer.

#### 8.3.3. Kosten die een vergoeding voor het gebruik van een betaalmiddel kunnen rechtvaardigen

Alleen **vergoedingen die rechtstreeks ten laste van de handelaar worden gebracht** voor het gebruik van een betaalmiddel, moeten worden beschouwd als de “kosten” van dat betaalmiddel in de zin van artikel 19.

De kosten voor de handelaar die rechtmatig in aanmerking kunnen worden genomen om de vergoedingen die van consumenten worden gevraagd, te rechtvaardigen, zijn **de handelarenvergoeding en de transactie- of overheadvergoedingen die aan intermediaire betalingsdienstaanbieders worden betaald voor sommige of alle klantendiensten die de accepterende banken normaal verlenen**. In deze gevallen werken de intermediaire betalingsdienstaanbieders doorgaans samen met de accepterende bank, waarbij zij optreden als contactpunt voor de detailhandelaars. Hierbij berekenen ze een handelsmarge op de vergoeding van de accepterende bank voor de betreffende diensten.

<sup>(150)</sup> Verordening (EU) 2015/751 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2015 betreffende afwikkelingsvergoedingen voor op kaarten gebaseerde betalingstransacties (PB L 123 van 19.5.2015, blz. 1) beperkt de interbancaire vergoeding tot 0,2 % van de transactiewaarde voor consumentendebetkaarten en 0,3 % voor consumentenkredietkaarten. Deze vergoeding bepaalt duidelijk een deel van de kosten die door de handelaar worden gedragen.

<sup>(151)</sup> Intermediaire betalingsdienstaanbieders helpen sommige detailhandelaars bij het aanvaarden van veilige onlinebetalingen of in andere situaties waarin de kaarthouder niet aanwezig is, zoals bijvoorbeeld betalingen via callcenters of postorder. Zij kunnen een vergoeding vragen voor: i) het leveren van uitrusting en verlenen van diensten die nodig zijn om onlinebetalingen en andere betalingen op afstand te aanvaarden, zoals betalingsfunctionaliteiten voor websites van detailhandelaars; en/of ii) het verlenen van fraudeopsporings- en -beheersdiensten (waarin sommige intermediaire betalingsdienstaanbieders zijn gespecialiseerd), en/of het verlenen van sommige of alle klantendiensten die de accepterende banken normaal verlenen, tot en met de volledige verwerking van de transactie. In deze gevallen werken de intermediaire betalingsdienstaanbieders samen met de accepterende bank en treden ze op als contactpunt voor de detailhandelaars. Hierbij berekenen ze een handelsmarge op de betreffende vergoedingen van de accepterende bank.

Zo is het de handelaar die beslist of hij al dan niet de volgende producten/diensten uitbesteedt:

- aankoop en onderhoud van verkooppuntuitrusting zoals chip-en-pintoestellen;
- fraudecontrole en naleving van beveiligingsnormen PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standards*) om fraude te voorkomen, als vereist door alle grote kaartenetten;
- ontwikkelen en beheren van infrastructuur voor het verwerken van kaartbetalingen, zoals een betalingsfunctionaliteit voor websites of callcenters; en
- opleiding van het personeel.

De kosten van betaalapparatuur, fraudeopsporings- en beheersdiensten (of vergelijkbare diensten) moeten in plaats daarvan worden beschouwd als algemene bedrijfskosten, ongeacht of zij rechtstreeks door de handelaar worden gemaakt of worden uitbesteed. Indien ze worden uitbesteed, worden ze meestal afzonderlijk in rekening gebracht, en niet opgenomen onder de algemene "overheadkosten" of de handelarenvergoeding.

Voor de verwerking van de betalingen en het beheer van contante middelen is **personeel** nodig, waarvan **de kosten** moeilijk te bepalen zijn, aangezien ze vaak zijn opgenomen onder de algemene administratieve kosten. De kosten als gevolg van **fraude- en risicobeheer** verschillen aanzienlijk tussen de sectoren en handelaren, maar nemen in het algemeen af dankzij de toepassing van nieuwe elektronischebetalingstechnologieën. Aangezien deze kosten inherent zijn aan de respectieve bedrijfsactiviteit (zelfs wanneer zij worden gemaakt om de naleving van de regelgeving te waarborgen), moeten zij ook uitgesloten blijven van het begrip "kosten met betrekking tot het gebruik van een bepaald betaalmiddel" in de zin van artikel 19 en moeten zij in plaats daarvan worden beschouwd als onderdeel van de algemene bedrijfskosten.

Dit argument is met name van toepassing voor bedrijven die alleen online goederen verkopen of diensten verlenen en alleen elektronische betaalmiddelen aanvaarden. Voor dergelijke bedrijven zijn de personeelskosten voor het verwerken van een elektronische betaling en de kosten als gevolg van fraude- en risicobeheer basiselementen van hun specifieke bedrijfsmodel.

Daarnaast zou, vanuit een meer praktisch standpunt, het als "kosten" aanmerken van alle mogelijke elementen, zelfs de elementen die indirect betrekking hebben op een betaalmiddel, **de uitvoering van artikel 19 bemoeilijken en de nuttige werking van het artikel in gevaar brengen**. Dit is des te meer het geval omdat bijvoorbeeld heel weinig informatie over administratieve kosten algemeen beschikbaar is en omdat de exacte kosten van uitrusting en/of installatie alleen kunnen worden berekend door het bedrag te spreiden over een onbekend aantal transacties. Daarom moeten handelaren deze kosten terugverdienen via de prijs van hun goederen of diensten en niet door consumenten extra kosten in rekening te brengen voor het gebruik van een betaalmiddel.

#### 8.4. **Betalingen in vreemde valuta**

Contante betaling in vreemde valuta is ook een "betaalmiddel" in de zin van artikel 19. Een handelaar mag dus de omrekening van de valuta niet gebruiken om de consument een toeslag op zijn betaling in rekening te brengen die niet overeenstemt met de werkelijke kosten van het aanbieden van de optie om in vreemde valuta te betalen (met name de kosten voor de handelaar om de ontvangen valuta om te wisselen).

- *Indien bijvoorbeeld een handelaar in een afgelegen gebied bij uitzondering een contante betaling van een toerist in een vreemde valuta aanvaardt, kan een iets hogere wisselkoers worden gerekend dan de geldende wisselkoers, om de kosten te dekken die de handelaar maakt om naar de dichtstbijzijnde bank te gaan om de valuta om te wisselen, plus eventuele andere bankkosten;*
- *De toepassing in het bovenstaande scenario van een buitensporig hoge wisselkoers zou echter een inbreuk vormen op artikel 19, aangezien de opbrengsten van een dergelijke transactie aanzienlijk hoger zouden zijn dan de buitengewone kosten;*
- *Indien de handelaar daarentegen vreemde valuta standaard als betaalmiddel aanvaardt, komen eerder slechts de toepasselijke wisselkoerskosten in aanmerking. Dit zal bijvoorbeeld het geval zijn voor een restaurant in een vakantieoord dat vaak toeristen bedient die in vreemde valuta betalen.*

## 9. Communicatie per telefoon

### Artikel 21

*De lidstaten zien erop toe dat handelaren die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze per telefoon met de handelaren contact kunnen opnemen over de door hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief.*

*De eerste alinea laat de rechten van aanbieders van telecommunicatiediensten om voor die telefoongesprekken kosten in rekening te brengen onverlet.*

De doelstelling van deze bepaling is het beschermen van consumenten tegen extra kosten indien ze met de handelaar met wie ze een overeenkomst hebben gesloten, telefonisch contact willen opnemen, bijvoorbeeld om een klacht kenbaar voor te leggen. De handelaar dient ervoor te zorgen dat de consument voor dergelijke telefonische oproepen niet meer dan het “basistarief” hoeft te betalen. Bij Richtlijn (EU) 2019/2161 is artikel 3, lid 3, punt k), van de richtlijn consumentenrechten gewijzigd, en is het toepassingsgebied van artikel 21 uitgebreid tot passagiersvervoerdiensten.

Hoewel in de richtlijn consumentenrechten niet uitdrukkelijk is omschreven wat met “basistarief” wordt bedoeld, is de grondgedachte dat de handelaren ervoor moeten zorgen dat de consumenten niet meer betalen dan de **zuivere kosten** van de elektronischecomunicatiedienst voor de in artikel 21 bedoelde telefonische oproepen. Dit werd bevestigd door het Hof in zaak C-568/15, waarin het constateerde dat het “basistarief” overeenkomt met de standaardkosten van een gewoon telefoongesprek die een consument zou verwachten en waarvoor een handelaar niet verplicht is de consument over het bedrag ervan te informeren <sup>(152)</sup>. Met andere woorden, de gesprekskosten mogen niet hoger zijn dan de kosten van een gesprek naar een **standaard (geografisch) vast of mobiel telefoonnummer**.

Niet-geografische nummers die elektronischecomunicatieaanbieders normaal opnemen in hun minutenbundels met een vast maandelijks bedrag, en nummers waarvoor niet meer in rekening wordt gebracht dan de tarieven voor oproepen naar geografische nummers, zijn ook voorbeelden van basistariefnummers.

Daarentegen zullen telefoonnummers die normaliter onder een **speciale tariefregeling** vallen, waarschijnlijk niet voldoen aan het “basistarief”-vereiste. Doorgaans stellen de zogenaamde **betalnummerdiensten** hun gebruikers (handelaren) in staat de kosten van callcenters te financieren of te helpen dragen, of extra inkomsten uit deze telefoongesprekken te genereren via het delen van de inkomsten met telecommunicatie-exploitanten. In de praktijk is het zeer onwaarschijnlijk dat oproepen naar betaalnummerdiensten tegen het “basistarief” worden aangerekend. Tegelijkertijd verduidelijkte het Hof in zaak C-568/15 dat, zolang de “basistarief”-regel wordt nageleefd, het er niet toe doet of de handelaar winst maakt met dergelijke telefoongesprekken <sup>(153)</sup>.

Hoewel in artikel 21 de kosten voor telefoongesprekken worden beperkt, is de werkelijke prijs voor een telefonische oproep naar de handelaar voor het in artikel 21 bepaalde doel afhankelijk van de elektronischecomunicatiedienstaanbieder die voor de oproep wordt gekozen en zal deze bijgevolg niet voor alle consumenten gelijk zijn.

Het begrip “basistarief” mag voor de toepassing van de richtlijn consumentenrechten niet worden begrepen als een plicht voor de handelaren om zogenoemde “0800-nummers” te gebruiken, die in het algemeen gratis voor de beller zijn. Het mag ook niet worden uitgelegd als een plicht voor de handelaar om een bepaalde telecomprovider te kiezen of om over te schakelen van mobiele naar vaste telefonie of omgekeerd.

Artikel 21 mag geen invloed hebben op de bestaande verschillen tussen nationale, internationale en mobiele roamingtarieven die de providers hanteren voor elektronischecomunicatiediensten. Een consument die dus naar een verkoper in een andere lidstaat belt, kan meer betalen voor die oproep dan de klanten van de handelaar die in hetzelfde land als de handelaar wonen.

Het arrest van het Hof in de zaak Starman <sup>(154)</sup>, C-332/17, had betrekking op de situatie waarin de handelaar zijn consumenten voor de onder artikel 21 vallende doeleinden zowel een nummer tegen basistarief als een verkort servicenummer tegen een hoger tarief dan het basistarief aanbood bij oproepen vanaf mobiele telefoons. Het Hof oordeelde dat ook in een dergelijke situatie artikel 21 zich ertegen verzet dat een handelaar een consument een hoger tarief aanrekent dan het basistarief. Dit geldt ongeacht of de handelaar de consument op begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze heeft geïnformeerd over het bestaan van een alternatief telefoonnummer tegen basistarief en de consument niettemin vrijwillig heeft gekozen voor het gebruik van een ander nummer voor de toepassing van artikel 21:

<sup>(152)</sup> C-586/15, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, ECLI:EU:C:2017:154, punt 22.

<sup>(153)</sup> Ibid., punten 31 en 32.

<sup>(154)</sup> C332/17, Starman, ECLI:EU:C:2018:721.

*“[...] op de eerste en de tweede vraag moet worden geantwoord dat artikel 21, eerste alinea, van richtlijn 2011/83/EU aldus moet worden uitgelegd dat het zich er tegen verzet dat, indien een handelaar aan al zijn klanten een of meer verkorte telefoonnummers tegen een hoger tarief dan het basistarief heeft aangeboden, de consumenten die al een overeenkomst met deze handelaar hebben gesloten, meer dan het basistarief betalen wanneer zij met betrekking tot deze overeenkomst telefonisch contact opnemen met deze handelaar.”<sup>(155)</sup>.*

Zelfs wanneer de consument (per vergissing) het duurdere alternatieve telefoonnummer heeft gebruikt in plaats van het nummer waarvoor het “basistarief” geldt, heeft hij bijgevolg nog steeds het recht om voor het betrokken gesprek slechts het “basistarief” te betalen. Om de uitoefening van het in artikel 21 bedoelde recht in een dergelijk geval te waarborgen, moet de consument krachtens de nationale wetgeving van de betrokken lidstaat toegang hebben tot passende rechtsmiddelen, d.w.z. de mogelijkheid om compensatie te eisen voor het betaalde bedrag dat het basistarief overschrijdt.

Het arrest van het Hof verbiedt handelaren niet per se om verschillende soorten nummers te gebruiken voor andere doeleinden dan die welke onder artikel 21 vallen, bijvoorbeeld voor het plaatsen van reserveringen. Daarbij moeten deze handelaren er echter in het bijzonder op toezien dat de consumenten het juiste nummer gebruiken, d.w.z. het nummer waarvoor het basistarief geldt wanneer zij bellen voor doeleinden die onder artikel 21 vallen.

## 10. Extra betalingen

### Artikel 22

*Voordat de consument gebonden is door de overeenkomst of het aanbod, vraagt de handelaar de uitdrukkelijke toestemming van de consument voor elke extra betaling boven de vergoeding die is overeengekomen voor de contractuele hoofdvverbintenis van de handelaar. Wanneer de handelaar niet de uitdrukkelijke toestemming van de consument heeft verkregen, maar deze toestemming heeft afgeleid door het gebruik van standaardopties die de consument moet afwijzen om extra betaling te vermijden, heeft de consument recht op terugbetaling van deze betaalde bedragen.*

Op grond van artikel 3, lid 3, punt k), is het verbod in artikel 22 betreffende het gebruik van vooraf aangekruiste vakjes voor het leveren of verlenen, en het aanrekenen van extra goederen of diensten ook van toepassing op diensten voor passagiersvervoer. Het is ook van toepassing op aanvullende diensten waarop de richtlijn niet van toepassing is. Vooraf aangekruiste vakjes die op grond van artikel 22 verboden zijn, kunnen betrekking hebben op:

- de optie voor spoedbestelling of een onderhoudsovereenkomst bij aankoop van een IT-uitrusting;
- een verzekeringsovereenkomst bij aankoop van een vliegtuigticket.

## 11. Handhaving

### 11.1. Publieke en private handhaving

Volgens artikel 23 moeten de lidstaten ervoor zorgen dat er **passende en doeltreffende middelen** beschikbaar zijn om naleving van de bepalingen van de richtlijn te handhaven.

### Artikel 23

1. De lidstaten zorgen ervoor dat er passende en doeltreffende middelen beschikbaar zijn om te waarborgen dat de bepalingen van deze richtlijn worden nageleefd.
2. De in lid 1 bedoelde middelen omvatten bepalingen volgens welke een of meer van onderstaande, naar nationaal recht bepaalde instanties, zich overeenkomstig het nationale recht tot de bevoegde rechterlijke of administratieve instanties kunnen wenden om de nationale bepalingen ter omzetting van deze richtlijn te doen toepassen:
  - a) overheidsinstanties of de vertegenwoordigers ervan;
  - b) consumentenorganisaties die een rechtmatig belang hebben bij de bescherming van de consument;
  - c) beroepsorganisaties die een rechtmatig belang hebben bij een optreden in rechte.

<sup>(155)</sup> Ibid., punt 33.

Verscheidene bepalingen van de richtlijn consumentenrechten voorzien in rechtstreekse rechtsmiddelen ingeval de handelaar de respectieve verplichtingen niet nakomt. Met name artikel 6, lid 6, artikel 10, artikel 18, lid 2, en artikel 22 van de richtlijn consumentenrechten voorzien in specifieke rechtsmiddelen voor consumenten, terwijl artikel 21 de handelaar verbiedt de consument te vragen meer te betalen dan het “basistarief” voor telefonische vragen na het sluiten van de overeenkomst, en artikel 27 de consument vrijstelt van de verplichting een tegenprestatie te leveren in het geval van niet-gevraagde leveringen. Zoals in overweging 14 van de richtlijn consumentenrechten is bepaald, laat zij het nationale recht op het gebied van het verbintenissenrecht onverlet voor de verbintenissenrechtelijke aspecten die niet door deze richtlijn worden geregeld, met inbegrip van het nationale recht met betrekking tot de algemene contractuele rechtsmiddelen. Dienovereenkomstig kunnen de lidstaten in hun nationale recht in aanvullende contractuele rechtsmiddelen voorzien.

Consumenten kunnen dergelijke rechtsmiddelen individueel inzetten. Voorts is bij Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(156)</sup> betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten in alle lidstaten de mogelijkheid ingevoerd om ook naleving van de richtlijn consumentenrechten door middel van **representatieve vorderingen** te handhaven. Dergelijke vorderingen kunnen worden ingesteld door bevoegde entiteiten, die namens de getroffen consumenten verbods- en herstelmaatregelen eisen <sup>(157)</sup>.

### 11.2. *Toepassing op handelaren uit derde landen*

De toepassing van de richtlijn consumentenrechten op handelaren van buiten de EU is onderworpen aan Verordening (EG) nr. 864/2007 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(158)</sup> betreffende het recht dat van toepassing is op niet-contractuele verbintenissen (Rome II) en Verordening (EG) nr. 593/2008 betreffende het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I). Rome I en Rome II zijn beide van toepassing bij burgerlijke en handelsgeschillen. De richtlijn consumentenrechten voorziet zowel in niet-contractuele verplichtingen (met name precontractuele informatievereisten, een verbod op “vooraf aangekruiste” vakjes enz.) als in contractuele vereisten (met name het herroepingsrecht, regels inzake de levering van goederen en de bevestiging van de overeenkomst).

Voor **niet-contractuele verbintenissen**, met name de precontractuele informatievereisten krachtens de richtlijn consumentenrechten, is het overeenkomstig de Rome II-verordening toepasselijke recht het recht van de overeenkomst dat van toepassing zou zijn geweest indien de overeenkomst was gesloten <sup>(159)</sup>. Daarom wordt voor de vaststelling van het toepasselijke recht voor niet-contractuele verbintenissen hetzelfde samenstel van criteria gebruikt als voor contractuele verbintenissen in burgerlijke en commerciële zaken in de zin van de Rome I-verordening. **Dit betekent dat het toepasselijke recht voor zowel contractuele als niet-contractuele verbintenissen identiek zou zijn**, tenzij de partijen bij de overeenkomst anders overeenkomen. De rechtskeuzeovereenkomsten zijn evenwel onderworpen aan de beperkingen die zijn vastgesteld in de Rome I- en Rome II-verordeningen.

Volgens artikel 6, lid 1, punt b), van de Rome I-verordening wordt, wanneer een consument een overeenkomst sluit met een handelaar in een ander land die zijn handelsactiviteiten met ongeacht welke middelen richt op het land waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft, de overeenkomst in de regel beheerst door het recht van het land waar de consument zijn of haar gewone verblijfplaats heeft. Het begrip “richten” van commerciële of beroepsactiviteiten op het land van de consument wordt nader toegelicht in onderdeel 3.1.8 van deze mededeling bij de richtsnoeren.

Overeenkomstig artikel 6, lid 2, van de Rome I-verordening kan, indien de partijen bij de overeenkomst een ander recht toepassen, deze keuze de consument niet de bescherming ontnemen die hij of zij geniet op grond van de wettelijke bepalingen van het land waar hij of zij zijn of haar gewone verblijfplaats heeft, waarvan de partijen in hun overeenkomst niet kunnen afwijken.

De in de richtlijn consumentenrechten neergelegde rechten en verplichtingen vormen dergelijke “dwingende bepalingen”, aangezien in artikel 25 is bepaald dat consumenten geen afstand kunnen doen van de rechten die hun worden verleend door de nationale maatregelen tot omzetting van deze richtlijn. Wanneer een handelaar uit een derde land zich richt tot consumenten in een of meer EU-lidstaten, moet de handelaar bijgevolg voldoen aan de voorschriften van de richtlijn consumentenrechten, met name de voorschriften inzake precontractuele informatie en het herroepingsrecht.

<sup>(156)</sup> Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG (PB L 409 van 4.12.2020, blz. 1).

<sup>(157)</sup> Zie artikel 4 van Richtlijn (EU) 2020/1828.

<sup>(158)</sup> Verordening (EG) nr. 864/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 betreffende het recht dat van toepassing is op niet-contractuele verbintenissen (Rome II) (PB L 199 van 31.7.2007, blz. 40).

<sup>(159)</sup> Artikel 12, lid 1, van de Rome II-verordening.

### 11.3. Sancties

Artikel 24 van de richtlijn consumentenrechten heeft betrekking op sancties in geval van inbreuken op de nationale voorschriften tot omzetting van de richtlijn. Lid 1 vereist dat de lidstaten voorschriften vaststellen inzake de toe te passen sancties bij inbreuken op ingevolge de richtlijn consumentenrechten vastgestelde nationale bepalingen. Zij laat het aan de lidstaten over om te beslissen over de aard van de toe te passen sancties en om de procedures voor het opleggen van sancties vast te stellen, zolang deze maar doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

De regels inzake sancties zijn verschillend van en complementair met de bovengenoemde voorschriften inzake individuele contractuele rechtsmiddelen voor de getroffen individuele consumenten.

Bij Richtlijn (EU) 2019/2161 zijn aanvullende vereisten toegevoegd aan artikel 24. Ten eerste voorziet het artikel in een niet-limitatieve, indicatieve lijst van criteria voor het opleggen van sancties (lid 2). Ten tweede stelt zij specifiekere voorschriften vast (leden 3 en 4) inzake boetes voor grote grensoverschrijdende inbreuken die vallen onder gecoördineerde handhavingsacties op grond van Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(160)</sup> betreffende samenwerking inzake consumentenbescherming (de "SCB-verordening").

In overweging 15 van Richtlijn (EU) 2019/2161 worden de lidstaten aangemoedigd bij de toewijzing van de inkomsten van de geldboeten "de verbetering van de bescherming van het algemeen belang van consumenten, evenals van andere openbare belangen, te overwegen".

Lid 5 schrijft voor dat de lidstaten de Commissie in kennis stellen van de nationale regelgeving inzake sancties en van eventuele latere wijzigingen, d.w.z. door middel van een specifieke kennisgeving waarin de exacte betrokken nationale bepalingen worden toegelicht, en niet louter als onderdeel van de algemene kennisgeving van omzettingsmaatregelen.

#### 11.3.1. Criteria voor het opleggen van sancties

Artikel 24, lid 2, bevat een lijst van zes niet-limitatieve en indicatieve criteria waarmee de bevoegde autoriteiten en de rechterlijke instanties van de lidstaten rekening moeten houden bij het opleggen van de sancties. Zij zijn "waar passend" van toepassing op alle inbreuken, zowel in binnenlandse als in grensoverschrijdende situaties.

#### Artikel 24

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.

In overweging 7 van Richtlijn (EU) 2019/2161 worden enkele van de criteria toegelicht. In overweging 8 wordt verduidelijkt dat zij "mogelijk niet relevant [zijn] bij alle inbreuken waarvoor sancties worden opgelegd, met name voor niet-ernstige inbreuken". Bovendien "[moeten d]e lidstaten [...] ook rekening houden met andere algemene rechtsbeginselen die van toepassing zijn op het opleggen van sancties, zoals het non-bis-in-idem-beginsel."

De opzettelijke aard van de inbreuk is relevant voor de toepassing van de in de punten a) en f) genoemde criteria. Opzet is echter **geen** noodzakelijke voorwaarde voor het opleggen van sancties in geval van een inbreuk.

Het in punt c) genoemde criterium heeft betrekking op dezelfde of een andere inbreuk op de richtlijn consumentenrechten die de betrokken handelaar in het verleden heeft gepleegd.

<sup>(160)</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).

Het in punt e) genoemde criterium betreft gevallen waarin dezelfde inbreuk in verschillende lidstaten heeft plaatsgevonden. Dit is enkel van toepassing wanneer informatie over door andere lidstaten opgelegde sancties met betrekking tot dezelfde inbreuk beschikbaar is via het samenwerkingsmechanisme dat is opgericht krachtens de SCB-verordening.

Afhankelijk van de omstandigheden van het geval kunnen de sancties die aan dezelfde handelaar in een of meer andere lidstaten voor dezelfde inbreuk worden opgelegd, wijzen op een grotere omvang en ernst krachtens punt a) en/of worden aangemerkt als een "eerdere inbreuk" krachtens punt c). Derhalve kunnen in andere lidstaten voor dezelfde inbreuk opgelegde sancties een verzwarende factor vormen. Het opleggen van sancties voor dezelfde inbreuk in andere lidstaten kan ook in aanmerking worden genomen in samenhang met andere "verzwarende" omstandigheden die onder de overige criteria van punt f) vallen, dat doorgaans betrekking heeft op "andere" verzwarende of verzachtende omstandigheden. Een door een andere lidstaat aan dezelfde handelaar voor dezelfde inbreuk opgelegde sanctie kan echter ook relevant zijn voor de toepassing van het non-bis-in-idem-beginsel overeenkomstig de nationale wetgeving en artikel 10, lid 2, van de SCB-verordening <sup>(161)</sup>.

### 11.3.2. Sancties in het kader van gecoördineerde handhavingsacties op grond van de SCB-verordening

In artikel 24, leden 3 en 4, worden aanvullende, meer prescriptieve voorschriften gegeven (in vergelijking met het algemene voorschrift van lid 1) betreffende sancties die krachtens de nationale wetgeving mogelijk moeten zijn voor **inbreuken die het voorwerp zijn van gecoördineerde acties op grond van de SCB-verordening**.

Op grond van artikel 21 van de SCB-verordening moeten de bij de gecoördineerde actie betrokken bevoegde autoriteiten van de lidstaten **op een doeltreffende, efficiënte en gecoördineerde wijze handhavingsmaatregelen nemen, waaronder het opleggen van sancties, tegen de handelaar die verantwoordelijk is voor de wijdverbreide inbreuk of de wijdverbreide inbreuk met een Uniedimensie**. "Wijdverbreide inbreuken" en "wijdverbreide inbreuk met een Uniedimensie" zijn grensoverschrijdende inbreuken in de zin van artikel 3, leden 3 en 4, van de SCB-verordening <sup>(162)</sup>.

Voor deze categorie inbreuken moeten de lidstaten krachtens artikel 24, lid 3, voorzien in **de mogelijkheid geldboeten op te leggen en moet het maximumbedrag van de boete ten minste 4 % van de jaaromzet van de handelaar bedragen**. Dienovereenkomstig kunnen de lidstaten de drempel van de maximumboete ook hoger vaststellen dan 4 % van de jaaromzet van de betreffende handelaar. Daarnaast kunnen zij ervoor kiezen om de geldboete toe te passen op basis van een hogere referentieomzet, zoals de mondiale omzet van de handelaar. Evenzo kunnen zij de mogelijke sancties in geval van gecoördineerde acties in het kader van de SCB-verordening uitbreiden tot andere soorten inbreuken, zoals binnenlandse inbreuken.

Wanneer informatie over de jaaromzet van de handelaar niet beschikbaar is, bijvoorbeeld in het geval van recent opgerichte ondernemingen, moeten de lidstaten krachtens artikel 24, lid 4, voorzien in de mogelijkheid om een **maximumboete op te leggen van ten minste 2 miljoen EUR**. Ook hier kunnen de lidstaten een drempelwaarde voor de maximale geldboete vaststellen die hoger is dan 2 miljoen EUR.

Deze harmonisatie van de nationale regels over geldboeten is bedoeld om ervoor te zorgen dat in alle aan een gecoördineerde SCB-handhavingsmaatregel deelnemende lidstaten handhavingsmaatregelen mogelijk zijn en dat deze samenhangend zijn.

<sup>(161)</sup> Artikel 10, lid 2, van de SCB-verordening: "De uitoefening van de in artikel 9 vastgestelde bevoegdheden uit hoofde van deze verordening staan in verhouding tot en zijn in overeenstemming met deze verordening, Unierecht en nationaal recht, met inbegrip van de toepasselijke procedurele waarborgen en met het Handvest. De onderzoeks- en handhavingsmaatregelen die ter uitvoering van deze verordening zijn vastgesteld, zijn afgestemd op de aard en de algehele werkelijke of potentiële schadelijke gevolgen van de inbreuk op het Unierecht ter bescherming van de consumentenbelangen."

<sup>(162)</sup> Artikel 3, lid 3, van de SCB-verordening: "Wijdverbreide inbreuk": a) elke handeling of omissie die in strijd is met het Unierecht ter bescherming van de consumentenbelangen en die schade heeft veroorzaakt, veroorzaakt of waarschijnlijk zal veroorzaken voor de collectieve belangen van consumenten die woonachtig zijn in minstens twee andere lidstaten dan de lidstaat waar: i) de handeling of omissie haar oorsprong vond of plaatshad; ii) de voor de handeling of omissie verantwoordelijke handelaar gevestigd is, of iii) bewijsmateriaal of vermogensbestanddelen van de handelaar met betrekking tot de handeling of omissie kunnen worden gevonden, of b) elke handeling of omissie die in strijd is met het Unierecht ter bescherming van de consumentenbelangen en die schade heeft veroorzaakt, veroorzaakt of kan veroorzaken voor de collectieve belangen van consumenten en gemeenschappelijke kenmerken heeft, wat wil zeggen dat dezelfde onrechtmatige praktijk of inbreuk op hetzelfde belang zich gelijktijdig voordoet in minstens drie lidstaten, en door dezelfde handelaar wordt begaan.

Artikel 3, punt 4, van de SCB-verordening: "[W]ijdverbreide inbreuk met een Uniedimensie": een wijdverbreide inbreuk die schade heeft veroorzaakt, veroorzaakt of waarschijnlijk zal veroorzaken voor de collectieve belangen van consumenten in ten minste twee derde van de lidstaten waarvan de bevolking ten minste twee derde uitmaakt van de bevolking van de Unie;



Het opleggen van geldboeten overeenkomstig artikel 24, leden 3 en 4, is onderworpen aan de gemeenschappelijke criteria van artikel 24, lid 2, waaronder met name “de aard, de ernst, de omvang en de duur van de inbreuk”. De **feitelijke boete die door de bevoegde autoriteit of de rechter in een specifiek geval wordt opgelegd**, kan lager zijn dan de hierboven beschreven maximumbedragen, afhankelijk van de aard, de ernst en andere relevante kenmerken van de inbreuk.

Behoudens de coördinatieverplichtingen uit hoofde van de SCB-verordening kan de bevoegde autoriteit of de rechter besluiten om dwangsommen (zoals dagelijkse geldboeten) op te leggen totdat de handelaar een einde maakt aan de inbreuk. Ook kan de bevoegde autoriteit of de rechter besluiten de geldboete voorwaardelijk op te leggen indien de handelaar niet binnen de gestelde termijn een einde aan de inbreuk maakt, ondanks het bevel daartoe.

De **relevante omzet** die bij de berekening van de geldboete in aanmerking moet worden genomen, is de omzet die is behaald in de lidstaat die de geldboete oplegt. Artikel 24, lid 3, biedt echter ook de mogelijkheid om de boete vast te stellen op basis van de omzet van de handelaar die **in alle bij de gecoördineerde actie betrokken lidstaten** is behaald, indien de gecoördineerde actie op grond van de SCB-verordening ertoe leidt dat één lidstaat de boete oplegt namens de deelnemende lidstaten.

In overweging 10 van Richtlijn (EU) 2019/2161 wordt verduidelijkt dat “[i]n bepaalde gevallen [...] een handelaar ook een groep van ondernemingen [kan] zijn”. Bijgevolg wordt, wanneer de **voor de inbreuk verantwoordelijke handelaar een groep van bedrijven is**, de gecombineerde omzet van de groep in de betrokken lidstaat in aanmerking genomen bij de berekening van de geldboete.

De richtlijn geeft geen definitie van het referentiejaar voor de vaststelling van de jaaromzet. Daarom kunnen de nationale autoriteiten voor het vaststellen van de geldboete bijvoorbeeld gebruikmaken van de **meest recente beschikbare gegevens over de jaaromzet** op het moment dat het besluit over de sanctie wordt genomen (d.w.z. het voorgaande boekjaar).

---

## BIJLAGE

## Lijst van in deze mededeling genoemde rechtszaken

(op volgorde van jaar van arrest)

Zaaknummer en -naam	Kwestie(s)	Punt(en) van de mededeling
1999		
C-423/97 – Travel– Vac	Richtlijn 85/577/EEG — Werkingssfeer — Overeenkomst van timesharing — Recht van afstand	2.1. Buiten de verkoopruimten van de handelaar gesloten overeenkomsten
2005		
C-20/03 – Burmanjer	Vrij verkeer van goederen — Afsluiten van abonnementen op tijdschriften — Voorafgaande machtiging	1.4. Gemengde overeenkomsten
2009		
C-489/07 – Messner	Richtlijn 97/7/EG — Bescherming van consument — Op afstand gesloten overeenkomsten — Uitoefening van herroepingsrecht door consument — Aan verkoper te betalen vergoeding voor gebruik	5.5.4. Aansprakelijkheid van de consument voor het verkeerd behandelen van de goederen
2012		
C-49/11 – Content Services	Richtlijn 97/7/EG — Op afstand gesloten overeenkomsten — Voorlichting van consument — Verstreckte of ontvangen informatie — Duurzame drager — Begrip — Hyperlink op website van leverancier — Herroepingsrecht	4.4. Bevestiging van de overeenkomst
2016		
C-149/15 – Wathelet	Richtlijn 1999/44/EG — Verkoop van en garanties voor consumptiegoederen — Werkingssfeer — Begrip “verkoper” — Tussenpersoon — Uitzonderlijke omstandigheden	3.2.2. De identiteit en contactgegevens van de handelaar
2017		
C-375/15 – BAWAG	Richtlijn 2007/64/EG — Betalingsdiensten in de interne markt — Raamcontracten — Algemene voorlichting vooraf — Verplichting om de informatie op papier of op een andere duurzame drager te verstrekken — Informatie die wordt verstrekt via een mailbox die een onderdeel vormt van een e-bankingwebsite	4.4. Bevestiging van de overeenkomst
C-586/15 – Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 21 — Communicatie per telefoon — Openstelling van een telefoonnummer door een handelaar teneinde consumenten de mogelijkheid te bieden contact met hem op te nemen over een gesloten overeenkomst — Verbod om een hoger tarief dan het basistarief toe te passen — Begrip “basistarief”	9. Communicatie per telefoon
2018		
C-105/17 – Kamenova	Richtlijn 2005/29/EG — Artikel 2, onder b) en d) — Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 2, punt 2 — Begrip “handelaar” en begrip “handelspraktijk”	1.1. De begrippen “handelaar” en “consument” 3.4.2. Status van de partij bij de overeenkomst

C-332/17 – Starman	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 21 — Consumentenovereenkomsten — Telefoongesprekken — Werkwijze van een telecomaandier die erin bestaat klanten die al een overeenkomst met hem hebben afgesloten een verkort servicenummer aan te bieden waarvoor een hoger tarief geldt dan het basistarief	9. Communicatie per telefoon
C-485/17 – Verbraucherzentrale Berlin	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 2, punt 9 — Begrip “verkoopruimten” — Criteria — Verkoopovereenkomst gesloten op de stand van een handelaar tijdens een beurs	2.1. Buiten de verkoopruimten van de handelaar gesloten overeenkomsten
2019		
C-430/17 – Walbusch Walter Busch	Richtlijn 2011/83/EU — Overeenkomsten op afstand — Artikel 6, lid 1, onder h) — Informatieplicht met betrekking tot het herroepingsrecht — Artikel 8, lid 4 — Overeenkomst gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand dat beperkte ruimte of tijd biedt voor het tonen van de informatie — Begrip “beperkte ruimte of tijd [...] voor het tonen van de informatie” — Folder in een tijdschrift — Bestelkaart met een hyperlink naar de informatie over het herroepingsrecht	4.2.2. Voorschriften voor de knop om de bestelling te bevestigen  5.2. Informatie over het herroepingsrecht
C-649/17 – Amazon EU	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 6, lid 1, onder c) — Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten — Verplichting voor de handelaar om zijn telefoon- en faxnummer te vermelden “indien beschikbaar”	3.1.2. Duidelijkheid van de informatie en link naar de richtlijn oneerlijke handelspraktijken  3.2.2. De identiteit en contactgegevens van de handelaar  5.2. Informatie over het herroepingsrecht
C-681/17 – slewo	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 6, lid 1, onder k), en artikel 16, onder e) — Op afstand gesloten overeenkomst — Herroepingsrecht — Uitzonderingen — Begrip “verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken” — Matras waarvan de bescherming door de consument is verwijderd na levering	5.4.4. Aansprakelijkheid van de consument voor het verkeerd behandelen van de goederen
C-465/19 – B & L Elektrogeräte	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 2, punt 8, c), en punt 9 — Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst — Begrip “verkoopruimte” — Overeenkomst gesloten op een stand van een beurs onmiddellijk nadat de consument, die in een gemeenschappelijke ruimte van de beurs staat, is aangesproken door de handelaar	2.2. Overeenkomsten die gesloten zijn na de consument buiten de verkoopruimten te hebben aangesproken
C-673/17 — Planet49	Richtlijn 95/46/EG — Richtlijn 2002/58/EG — Verordening (EU) 2016/679 — Verwerking van persoonsgegevens en bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie — Cookies — Begrip “toestemming van de betrokkene” — Verklaring van toestemming door middel van een standaard aangevinkt selectievakje	5.6.1. Instemming van de consument met onmiddellijke uitvoering

2020		
C-583/18 – DB Vertrieb GmbH	Richtlijn 2011/83/EU — Werkingssfeer — Dienstenovereenkomst — Artikel 2, punt 6 — Overeenkomst voor passagiersvervoerdiensten — Artikel 3, lid 3, onder k) — Kaarten die bij de latere sluiting van overeenkomsten inzake passagiersvervoer recht geven op kortingen — Onlineverkoop van dergelijke kaarten zonder de consument te informeren over het herroepingsrecht	1.7.5. Passagiersvervoer
C-208/19 – NK	Richtlijn 2011/83/EU — Werkingssfeer — Artikel 3, lid 3, onder f) — Begrip “overeenkomst betreffende de constructie van nieuwe gebouwen” — Artikel 16, onder c) — Begrip “volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of [goederen] die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn” — Overeenkomst tussen een architect en een consument betreffende de uitwerking van een ontwerp voor een nieuwe eengezinswoning	1.7.1. Verhuurovereenkomsten en bouwovereenkomsten  5.11.2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen of goederen die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn
C-266/19 – EIS	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 6, lid 1, onder c) en h), en lid 4 — Bijlage I, deel A — Herroepingsrecht — Door de handelaar te verstrekken informatie betreffende de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van het herroepingsrecht — Verplichting voor de handelaar om zijn telefoonnummer te vermelden “indien beschikbaar” — Omvang	5.2. Informatie over het herroepingsrecht
C-329/19 – Condominio di Milano, via Meda	Richtlijn 93/13/EEG — Oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten — Artikel 1, lid 1 — Artikel 2, punt b) — Begrip “consument” — Vereniging van mede-eigenaars van een gebouw	1.1. De begrippen “handelaar” en “consument”
C-380/19 – Deutsche Apotheke	Richtlijn 2011/83/EU — Alternatieve geschillenbeslechting — Artikel 13, leden 1 en 2 — Verplichte informatie — Toegankelijkheid van informatie	3.3.4. Buitengerechtelijke geschilbeslechtingsprocedures
C-529/19 – Möbel Kraft	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 16, punt c) — Herroepingsrecht — Uitzonderingen — Goederen die zijn vervaardigd volgens specificaties van de consument of duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn — Goederen waarvan de productie door de handelaar in gang is gezet	5.11.2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen of goederen die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn
C-641/19 – PE Digital	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 2, punt 11, artikel 14, lid 3, en artikel 16, punt m) — Overeenkomst op afstand — Levering van digitale inhoud en digitale diensten — Herroepingsrecht — Verplichtingen van de consument bij herroeping — Bepaling van het door de consument te betalen bedrag voor prestaties die zijn verricht vóór de uitoefening van het herroepingsrecht — Uitzondering op het herroepingsrecht bij levering van digitale inhoud	1.5. Onderscheid tussen digitale diensten en digitale online-inhoud  5.6.2. Vergoedingsverplichting van de consument
2021		
C-922/19 – Stichting Waternet	Richtlijn 97/7/EG — Artikel 9 — Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 27 — Richtlijn 2005/29/EG — Artikel 5, lid 5 — Bijlage I, punt 29 — Oneerlijke handelspraktijken — Begrip “ongevraagde levering” — Distributie van drinkwater	1.2. Het begrip “overeenkomst”

C-536/20 – Tiketa	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 2, punt 2 — Begrip “handelaar”— Artikel 8, lid 1 — Informatievereisten	3.1.2. Duidelijkheid van de informatie en link naar de richtlijn oneerlijke handelspraktijken 3.2.2. De identiteit en contactgegevens van de handelaar
C-96/21 – CTS Eventim	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 16, lid 1 — Herroepingsrecht bij een cultureel evenement — Online bemiddelaar	5.11.6. Overeenkomsten met een specifieke datum of periode van uitvoering
C-179/21 – Victorinox	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 6, lid 1, punt m) — Informatie over de commerciële garantie	3.2.6. Waarborgen, garanties en diensten na verkoop
C-249/21 – Fuhrmann-2	Richtlijn 2011/83/EU — Artikel 8, lid 2, tweede alinea — “vermelding” van de orderbevestiging op de knop of een vergelijkbare functie	4.2.1. Informatie die direct vóór het plaatsen van de bestelling moet worden verstrekt