

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

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, inzonderheid op artikel 100 A,

Gezien het voorstel van de Commissie (⁽¹⁾),

Gezien het advies van het Economisch en Sociaal Comité (⁽²⁾),

Overeenkomstig de procedure van artikel 189 B van het Verdrag (⁽³⁾) en gezien de op 27 november 1996 door het bemiddelingscomité goedgekeurde gemeenschappelijke ontwerp tekst,

- (1) Overwegende dat het, in het kader van de verwezenlijking van de doelstellingen van de interne markt, van belang is maatregelen vast te stellen voor de geleidelijke consolidering van die markt;
- (2) Overwegende dat het vrije verkeer van goederen en diensten niet alleen betrekking heeft op handelaren maar ook op particulieren; dat vrij verkeer inhoudt dat consumenten toegang moeten hebben tot de goederen en diensten van een andere lidstaat onder dezelfde voorwaarden als de bevolking van die lidstaat;
- (3) Overwegende dat grensoverschrijdende verkoop op afstand voor de consument een van de belangrijkste concrete uitingen van de voltooiing van de interne markt kan zijn, zoals onder andere in de mededeling van de Commissie aan de Raad „Op weg naar een gemeenschappelijke markt voor distributie” is geconstateerd; dat het voor de goede werking van de interne markt noodzakelijk is dat de consumenten zich tot een bedrijf in een ander land kunnen wenden, ook al heeft dit bedrijf een dochteronderneming in het land van verblijf van de consument;
- (4) Overwegende dat de consument dankzij de invoering van nieuwe technologieën over een toenemend aantal middelen beschikt om van de overal in de Gemeenschap gedane aanbiedingen kennis te nemen en om bestellingen op te geven; dat enkele lidstaten reeds verschillende of afwijkende maatregelen ter bescherming van de consument inzake verkoop op afstand hebben genomen, met negatieve gevolgen voor de concurrentie tussen de ondernemingen in de

interne markt; dat het derhalve noodzakelijk is op dit gebied een minimum aan gemeenschappelijke regels in te voeren op communautair niveau;

- (5) Overwegende dat in de punten 18 en 19 van de bijlage bij de resolutie van de Raad van 14 april 1975 betreffende een eerste programma van de Europese Economische Gemeenschap voor een beleid inzake bescherming en voorlichting van de consument (⁽⁴⁾) wordt gewezen op de noodzaak om de kopers van goederen of diensten tegen het eisen van betaling voor niet-bestelde goederen en tegen agressieve verkoopmethoden te beschermen;
- (6) Overwegende dat in de mededeling van de Commissie aan de Raad „Een nieuwe impuls voor het beleid inzake consumentenbescherming”, goedgekeurd bij resolutie van de Raad van 23 juni 1986 (⁽⁵⁾), onder punt 33 wordt aangekondigd dat de Commissie voorstellen zal indienen over het gebruik van de nieuwe informatietechnologieën waarmee de consument thuis aan een leverancier bestellingen kan opgeven;
- (7) Overwegende dat in de resolutie van de Raad van 9 november 1989 betreffende toekomstige prioriteiten voor de stimulering van het beleid inzake consumentenbescherming (⁽⁶⁾) de Commissie wordt verzocht om bij haar werkzaamheden voorrang te geven aan de in de bijlage bij de resolutie genoemde gebieden; dat in deze bijlage de nieuwe technologieën die verkoop op afstand mogelijk maken, worden vermeld; dat de Commissie aan deze resolutie gevolg heeft gegeven door een „driejarig actieplan betreffende het consumentenbeleid in de EEG (1990-1992)” vast te stellen en dat dit plan in de vaststelling van een richtlijn ter zake voorziet;
- (8) Overwegende dat het gebruik van de talen voor overeenkomsten op afstand onder de bevoegdheid van de lidstaten valt;
- (9) Overwegende dat een overeenkomst op afstand wordt gekenmerkt door het gebruik van een of meer technieken voor communicatie op afstand; dat die verschillende technieken worden gebruikt in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder dat de leverancier en de consument gelijktijdig aanwezig zijn; dat het

(⁽¹⁾) PB nr. C 156 van 23. 6. 1992, blz. 14 en PB nr. C 308 van 15. 11. 1993, blz. 18.

(⁽²⁾) PB nr. C 19 van 25. 1. 1993, blz. 111.

(⁽³⁾) Advies van het Europees Parlement van 26 mei 1993 (PB nr. C 176 van 28. 6. 1993, blz. 95), gemeenschappelijk standpunt van de Raad van 29 juni 1995 (PB nr. C 288 van 30. 10. 1995, blz. 1) en besluit van het Europees Parlement van 13 december 1995 (PB nr. C 17 van 22. 1. 1996, blz. 51). Besluit van het Europees Parlement van 16 januari 1997 en besluit van de Raad van 20 januari 1997.

(⁽⁴⁾) PB nr. C 92 van 25. 4. 1975, blz. 1.

(⁽⁵⁾) PB nr. C 167 van 5. 7. 1986, blz. 1.

(⁽⁶⁾) PB nr. C 294 van 22. 11. 1989, blz. 1.

wegens de voortdurende ontwikkeling van deze technieken niet mogelijk is een uitputtende lijst daarvan op te stellen, hetgeen ertoe noopt beginselen vast te stellen die ook voor nog maar weinig gebruikte technieken gelden;

- (10) Overwegende dat eenzelfde transactie die successieve verrichtingen of een reeks aparte verrichtingen gedurende een zekere tijdsduur inhoudt in het recht van de lidstaten op verschillende wijzen juridisch kan zijn aangeduid; dat de bepalingen van deze richtlijn niet verschillend kunnen worden toegepast naar gelang van het recht van de lidstaten, onverminderd de toepassing van artikel 14; dat dienaangaande daarom mag worden geoordeeld dat althans aan de bepalingen van deze richtlijn moet worden voldaan bij de eerste van een reeks successieve verrichtingen of de eerste van een reeks aparte verrichtingen gedurende een zekere tijdsduur die geacht kunnen worden een geheel te vormen, zulks ongeacht de vraag of die verrichting of reeks verrichtingen in slechts één contract of in successieve aparte contracten is of zijn geregeld;
- (11) Overwegende dat het gebruik van technieken voor communicatie op afstand niet tot een vermindering van de aan de consument verstrekte informatie mag leiden; dat het derhalve wenselijk is te bepalen welke informatie, ongeacht de gebruikte communicatietechniek, verplicht aan de consument moet worden verstrekt; dat de verstrekte informatie bovendien aan de overige relevante communautaire regelgeving moet beantwoorden, met name aan Richtlijn 84/450/EEG van de Raad van 10 september 1984 betreffende het nader tot elkaar brengen van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen der lidstaten inzake misleidende reclame⁽¹⁾; dat, indien er uitzonderingen worden gemaakt op de informatieplicht, de consument op discretionaire basis zal moeten verzoeken om een zekere basisinformatie, zoals de identiteit van de leverancier, de hoofdkenmerken van de goederen of diensten en de prijs;
- (12) Overwegende dat het in geval van telefonische contacten wenselijk is dat de consument aan het begin van het gesprek voldoende informatie krijgt om te beslissen of hij al dan niet wil verdergaan;
- (13) Overwegende dat de met behulp van bepaalde elektronische technologieën verspreide informatie vaak vluchtig is in zoverre zij niet op een duurzame drager wordt vastgelegd; dat het derhalve noodzakelijk is dat de consument tijdig schriftelijk de, voor de goede uitvoering van de overeenkomst vereiste informatie ontvangt;
- (14) Overwegende dat het de consument vóór de sluiting van de overeenkomst niet mogelijk is daadwerkelijk het product te zien of van de aard van de dienstverrichting kennis te nemen; dat het, tenzij anderszins in deze richtlijn bepaald, wenselijk is te voorzien in een herroepingsrecht; dat het noodzakelijk is de eventuele kosten die de consument bij de uitoefening van het herroepingsrecht moet dragen, te beperken tot de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de goederen; dat dit herroepingsrecht de rechten van de consument op grond van de nationale wetgeving, met name met betrekking tot de ontvangst van beschadigde goederen en gebrekkige diensten of van producten en diensten die niet met de beschrijving van het aanbod overeenstemmen, onverlet laat; dat de lidstaten de bevoegdheid hebben de overige voorwaarden en regels voortvloeiend uit het herroepingsrecht te bepalen;
- (15) Overwegende dat het ook noodzakelijk is dat er een termijn voor de uitvoering van de overeenkomst wordt bepaald, indien dat niet reeds bij de bestelling is gebeurd;
- (16) Overwegende dat de verkoopbevorderingstechniek die erin bestaat zonder voorafgaand verzoek of expliciet akkoord van de consument tegen betaling een product op te sturen of een dienst te verrichten, niet kan worden toegestaan, tenzij het een vervangende levering of dienst betreft;
- (17) Overwegende dat de in de artikelen 8 en 10 van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens en de fundamentele vrijheden van 4 november 1950 vastgelegde beginselen in acht dienen te worden genomen; dat het recht van de consument op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer, met name het recht om niet lastig gevallen te worden door bepaalde communicatietechnieken van bijzonder opdringerige aard, dient te worden erkend; dat het gebruik van dergelijke technieken dus aan specifieke grenzen moet worden gebonden; dat de lidstaten de nodige maatregelen moeten nemen om consumenten die niet met bepaalde technieken van communicatie wensen te worden benaderd, effectief tegen dergelijke contacten te beschermen, zonder afbreuk te doen aan de speciale waarborgen die de consument toekomen op grond van de communautaire regelgeving op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens en de persoonlijke levenssfeer;
- (18) Overwegende het belang dat de basisregels van dwingende aard van de onderhavige richtlijn waar wenselijk worden aangevuld met vrijwillige zelfregulering door het betrokken bedrijfsleven, overeenkomstig Aanbeveling 92/295/EEG⁽²⁾ van de Commissie betreffende gedragscodes voor de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten;
- (19) Overwegende dat het met het oog op een optimale bescherming van de consument van belang is dat deze voldoende wordt ingelicht over de bepalingen van deze richtlijn en eventueel op dit gebied bestaande gedragscodes;

⁽¹⁾ PB nr. L 250 van 19. 9. 1984, blz. 17.

⁽²⁾ PB nr. L 156 van 10. 6. 1992, blz. 21.

- (20) Overwegende dat niet-inachtneming van de bepalingen van de onderhavige richtlijn niet alleen consumenten, maar ook concurrenten nadeel kan berokkenen; dat men derhalve bepalingen kan vaststellen die de controle op de toepassing van de richtlijn mogelijk maken door overheidsinstanties of hun vertegenwoordiger, consumentenorganisaties die krachtens de nationale wetgeving een legitiem belang hebben bij de bescherming van de consument of beroepsorganisaties die een legitiem belang hebben bij een optreden in rechte;
- (21) Overwegende dat het met het oog op de bescherming van de consument belangrijk is dat de kwestie van grensoverschrijdende klachten zo spoedig mogelijk wordt aangepakt; dat de Commissie op 14 februari 1996 een actieplan heeft gepubliceerd inzake de verhaalsmogelijkheden van de consument en de beslechting van consumentengeschillen in de interne markt; dat dat actieplan speciale initiatieven bevat voor de bevordering van buitengerechtelijke procedures; dat daartoe in bijlage II objectieve criteria worden aangegeven om de betrouwbaarheid van die procedures te verzekeren en in bijlage III een standaardformulier voor klachten is opgenomen;
- (22) Overwegende dat bij het gebruik van de nieuwe technologieën, de consument de techniek niet beheerst; dat dus moet worden voorzien in de mogelijkheid dat de bewijslast bij de leverancier wordt gelegd;
- (23) Overwegende dat in sommige gevallen het gevaar bestaat dat de consument de door deze richtlijn geboden bescherming wordt ontzegd door het recht van een derde land aan te wijzen als het op de overeenkomst toepasselijke recht; dat derhalve in deze richtlijn bepalingen moeten worden opgenomen om dit gevaar uit te sluiten;
- (24) Overwegende dat een lidstaat om redenen van algemeen belang het door middel van op afstand gesloten overeenkomsten op zijn grondgebied in de handel brengen van bepaalde producten en diensten kan verbieden; dat een dergelijk verbod niet in strijd mag zijn met de communautaire regelgeving; dat reeds in een dergelijk verbod voorzien is, met name wat medicijnen betreft, in de Richtlijnen 89/552/EEG van de Raad van 3 oktober 1989 betreffende de coördinatie van bepaalde wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in de lidstaten inzake de uitoefening van televisieomroepactiviteiten⁽¹⁾ en 92/28/EEG van de Raad van 31 maart 1992 betreffende reclame voor geneesmiddelen voor menselijk gebruik⁽²⁾,

HEBBER DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

Artikel 1

Doel

Deze richtlijn heeft tot doel wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake overeenkomsten op afstand tussen consument en leverancier nader tot elkaar te brengen.

⁽¹⁾ PB nr. L 298 van 17. 10. 1989, blz. 23.

⁽²⁾ PB nr. L 113 van 30. 4. 1992, blz. 13.

Artikel 2

Definities

In deze richtlijn wordt verstaan onder:

- 1) *overeenkomst op afstand*: elke overeenkomst tussen een leverancier en een consument inzake goederen of diensten die wordt gesloten in het kader van een door de leverancier georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand waarbij, voor deze overeenkomst, uitsluitend gebruik gemaakt wordt van een of meer technieken voor communicatie op afstand tot en met de sluiting van de overeenkomst zelf;
- 2) *consument*: iedere natuurlijke persoon die bij onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
- 3) *leverancier*: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die bij onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt in het kader van zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit;
- 4) *techniek voor communicatie op afstand*: ieder middel dat, zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van leverancier en consument kan worden gebruikt voor de sluiting van de overeenkomst tussen deze partijen. Bijlage I bevat een indicatieve lijst van technieken waarop deze richtlijn van toepassing is;
- 5) *communicatietechniekexploitant*: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, publiekrechtelijk of privaatrechtelijk, wiens beroepsactiviteit erin bestaat één of meer technieken voor communicatie op afstand aan de leveranciers ter beschikking te stellen.

Artikel 3

Uitsluitingen

1. Deze richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten:
 - betreffende de financiële diensten waarvan een niet-uitputtende lijst in bijlage II van deze richtlijn staat;
 - die worden gesloten door middel van distributieautomaten of geautomatiseerde handelsruimten;
 - die worden gesloten met telecommunicatie-exploitanten door het gebruik van publieke telefoon;
 - die worden gesloten voor de bouw en de verkoop van onroerende goederen, alsmede overeenkomsten betreffende andere rechten op onroerende goederen, met uitzondering van verhuur;
 - die worden gesloten bij een verkoop bij opbod.
2. De artikelen 4, 5 en 6 en artikel 7, lid 1, zijn niet van toepassing:
 - op overeenkomsten betreffende de levering op de woon- of verblijfplaats of de werkplek van de consument van levensmiddelen of dranken of van andere goederen voor courant huishoudelijk gebruik door frequent en op gezette tijden langskomende bezorgers;

— op overeenkomsten betreffende het verrichten van diensten voor logies, vervoer, het restaurantbedrijf en vrijetijdsbesteding, indien de leverancier zich er bij de sluiting van de overeenkomst toe verplicht, deze diensten op een bepaalde datum of tijdens een nader genoemde periode te verrichten; bij wijze van uitzondering kan de leverancier in geval van vrijetijdsevenementen in de open lucht zich het recht voorbehouden artikel 7, lid 2, in speciale omstandigheden niet toe te passen.

Artikel 4

Voorafgaande informatie

1. Voordat een overeenkomst op afstand wordt gesloten moet de consument tijdig beschikken over de volgende informatie:

- a) identiteit van de leverancier en, in geval van overeenkomsten waarbij vooruitbetaling verlangd wordt, diens adres;
- b) belangrijkste kenmerken van het goed of de dienst;
- c) prijs van het goed of de dienst, alle belastingen inbegrepen;
- d) leveringskosten, in voorkomend geval;
- e) wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst;
- f) het bestaan van een herroepingsrecht, behalve voor de in artikel 6, lid 3, bedoelde gevallen;
- g) kosten voor het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand, wanneer die op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;
- h) geldigheidsduur van het aanbod of van de prijs;
- i) waar passend, de minimumduur van de overeenkomst in geval van overeenkomsten voor duurzame of periodieke dienstverlening of productlevering.

2. De in lid 1 bedoelde informatie waarvan het commerciële oogmerk ondubbelzinnig moet blijken, dient met alle aan de gebruikte techniek voor communicatie op afstand aangepaste middelen, op duidelijke en begrijpelijke wijze te worden verstrekt, met inachtneming van met name de beginselen van eerlijkheid bij commerciële transacties alsmede de beginselen betreffende de bescherming van hen die volgens de nationale wetgeving van de diverse lidstaten handelingsonbekwaam zijn, zoals minderjarigen.

3. Bovendien moet in geval van telefonische communicatie de identiteit van de leverancier en het commerciële oogmerk van de oproep aan het begin van elk gesprek met de consument expliciet duidelijk worden gemaakt.

Artikel 5

Schriftelijke bevestiging van de informatie

1. Bij de uitvoering van de overeenkomst ontvangt de consument tijdig en, voor zover het niet aan derden te

leveren goederen betreft, uiterlijk bij de levering, schriftelijk of op een te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke drager een bevestiging van de in artikel 4, lid 1, onder a) tot en met f), genoemde informatie, tenzij deze informatie hem reeds vóór de sluiting van de overeenkomst schriftelijk of op een andere te zijner beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame drager werd verstrekt.

De volgende informatie dient in ieder geval te worden verstrekt:

- schriftelijke informatie over de voorwaarden waaronder en de wijze waarop van het herroepingsrecht in de zin van artikel 6 gebruik kan worden gemaakt, met inbegrip van de in artikel 6, lid 3, eerste streepje, bedoelde gevallen;
- het geografische adres van de vestiging van de leverancier waar de consument met zijn klachten terecht kan;
- de informatie over bestaande after sales service en commerciële garantie;
- de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst, indien deze van onbepaalde duur is of een duur van meer dan één jaar heeft.

2. Lid 1 is niet van toepassing op diensten die zelf met behulp van een techniek voor communicatie op afstand worden uitgevoerd wanneer deze diensten in één keer worden verleend en door de communicatietechniek-exploitant worden gefactureerd. Niettemin moet de consument in ieder geval kennis kunnen dragen van het geografische adres van de vestiging van de leverancier waar de consument zijn klachten kan indienen.

Artikel 6

Herroepingsrecht

1. Bij elke overeenkomst op afstand beschikt de consument over een termijn van ten minste 7 werkdagen waarbinnen hij de overeenkomst kan herroepen zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen. Aan de consument kunnen, voor de uitoefening van zijn herroepingsrecht, ten hoogste de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de goederen worden aangerekend.

Voor de uitoefening van dit recht gaat de termijn in:

- voor goederen, op de dag waarop de consument deze ontvangt, wanneer aan de verplichtingen van artikel 5 is voldaan;
- voor diensten, op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten, of op de dag waarop aan de verplichtingen van artikel 5 is voldaan, wanneer daaraan wordt voldaan na de sluiting van de overeenkomst, mits de termijn de onderstaande termijn van drie maanden niet overschrijdt.

Wanneer de leverancier niet heeft voldaan aan de verplichtingen van artikel 5, is de termijn drie maanden. Deze termijn gaat in:

- voor goederen, op de dag waarop de consument deze ontvangt;
- voor diensten, op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten.

Indien de in artikel 5 bedoelde gegevens binnen deze termijn van drie maanden zijn verstrekt, beschikt de consument vanaf dat ogenblik over de in de eerste alinea bedoelde termijn van ten minste zeven werkdagen.

2. Wanneer het herroepingsrecht overeenkomstig dit artikel door de consument is uitgeoefend, is de leverancier verplicht de door de consument gestorte bedragen kosteloos terug te betalen. Aan de consument kunnen, voor de uitoefening van zijn herroepingsrecht, ten hoogste de rechtstreekse kosten voor het terugzenden van de goederen worden aangerekend. Deze terugbetaling moet zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen dertig dagen plaatsvinden.

3. Tenzij de partijen anders zijn overeengekomen, kan de consument het in lid 1 bedoelde herroepingsrecht niet uitoefenen voor overeenkomsten:

- betreffende de levering van diensten waarvan de uitvoering met instemming van de consument begonnen is vóór het einde van de in lid 1 bedoelde termijn van zeven werkdagen;
- betreffende de levering van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan de schommelingen op de financiële markt, waarop de leverancier geen vat heeft;
- betreffende de levering van goederen die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben of die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden of snel kunnen bederven of verouderen;
- betreffende de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling door de consument is verbroken;
- betreffende de levering van kranten en tijdschriften;
- voor diensten van weddenschappen en loterijen.

4. De lidstaten bepalen in hun wetgeving dat:

- indien de prijs van een goed of een dienst geheel of gedeeltelijk gedekt is door een door de leverancier verstrekte lening, of
- indien de prijs geheel of gedeeltelijk gedekt is door een lening die aan de consument verstrekt is door een derde partij op grond van een overeenkomst tussen de derde en de leverancier,

de leningsovereenkomst zonder boete wordt ontbonden, ingeval de consument overeenkomstig lid 1 gebruik maakt van zijn recht om de overeenkomst te herroepen.

De lidstaten bepalen op welke wijze de leningsovereenkomst wordt ontbonden.

Artikel 7

Uitvoering

1. Tenzij de partijen anders zijn overeengekomen, moet de leverancier de bestelling uiterlijk binnen dertig dagen te rekenen vanaf de dag volgend op die waarop de consument zijn bestelling aan de leverancier heeft toegezonden, uitvoeren.

2. Indien de overeenkomst door een leverancier niet wordt uitgevoerd omdat het bestelde goed of de bestelde dienst niet beschikbaar is, moet de consument daarvan in kennis worden gesteld en moet hij de mogelijkheid hebben zich de bedragen die hij eventueel ter betaling heeft overgemaakt zo spoedig mogelijk en in elk geval binnen dertig dagen te laten terugbetalen.

3. De lidstaten kunnen evenwel bepalen dat de leverancier aan de consument een goed of een dienst van gelijke kwaliteit en prijs kan leveren, indien in de mogelijkheid hiertoe is voorzien vóór de sluiting van de overeenkomst dan wel in de overeenkomst. De consument dient op een duidelijke en begrijpelijke wijze van die mogelijkheid in kennis te worden gesteld. De kosten van terugzending voortvloeiend uit de uitoefening van het herroepingsrecht komen in dat geval ten laste van de leverancier; de consument moet daarvan in kennis worden gesteld. In dergelijke gevallen kan de levering van een goed of een dienst niet worden gelijkgesteld aan een niet-gevraagde levering in de zin van artikel 9.

Artikel 8

Betaling per kaart

De lidstaten zien erop toe dat er passende maatregelen bestaan opdat de consument:

- om annulering van een betaling kan vragen in geval van frauduleus gebruik van zijn betaalkaart in het kader van onder deze richtlijn vallende overeenkomsten op afstand;
- in geval van frauduleus gebruik de ter betaling overgemaakte bedragen teruggestort of terugbetaald krijgt.

Artikel 9

Niet-gevraagde leveringen

De lidstaten nemen de nodige maatregelen om:

- de levering met betalingsverzoek van goederen of diensten aan een consument te verbieden wanneer de consument geen voorafgaande bestelling heeft gedaan;
- de consument vrij te stellen van elke tegenprestatie in geval van niet-gevraagde levering, waarbij het feit dat de consument niet reageert niet betekent dat hij met de levering instemt.

*Artikel 10***Beperkingen van het gebruik van bepaalde technieken voor communicatie op afstand**

1. Voor het gebruik door een leverancier van de volgende technieken is de voorafgaande instemming van de consument vereist:

- geautomatiseerd oproepsysteem zonder menselijke tussenkomst (oproepautomaten)
- fax.

2. De lidstaten zien erop toe dat andere dan de in lid 1 bedoelde technieken voor communicatie op afstand, indien zij een individuele communicatie mogelijk maken, slechts mogen worden gebruikt indien de consument hiertegen kennelijk geen bezwaar heeft.

*Artikel 11***Rechterlijk en administratief beroep**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat passende en doeltreffende middelen beschikbaar zijn om de bepalingen van deze richtlijn in het belang van de consumenten te doen naleven.

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 uitvoering van deze richtlijn te doen toepassen:

- a) overheidsinstanties of hun vertegenwoordigers,
 - b) consumentenorganisaties die krachtens de nationale wetgeving een legitiem belang hebben bij de bescherming van de consument,
 - c) beroepsorganisaties die een legitiem belang hebben bij een optreden in rechte.
3. a) De lidstaten kunnen voorzien in de mogelijkheid dat de bewijslast met betrekking tot het bestaan van voorafgaande informatie, een schriftelijke bevestiging of met betrekking tot de naleving van de termijnen en de instemming van de consument, op de leverancier kan rusten.
- b) De lidstaten nemen de nodige maatregelen opdat de leveranciers en de communicatietechniekexploitanten, indien zij daartoe in staat zijn, een einde maken aan praktijken die niet stroken met de ter toepassing van deze richtlijn vastgestelde bepalingen.

4. De lidstaten kunnen bepalen dat het aan onafhankelijke instanties toevertrouwde vrijwillige toezicht op de naleving van de bepalingen van deze richtlijn en het beroep op dergelijke instanties voor de oplossing van geschillen worden toegevoegd aan de middelen waarin de

lidstaten dienen te voorzien om de bepalingen van deze richtlijn te doen naleven.

*Artikel 12***Dwingend karakter van de bepalingen**

1. De consument kan geen afstand doen van de rechten die hem door de omzetting van deze richtlijn in nationaal recht zijn verleend.

2. De lidstaten nemen de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de consument de door deze richtlijn geboden bescherming niet wordt ontzegd door de keuze van het recht van een derde land als recht dat op de overeenkomst van toepassing is, wanneer er een nauwe band bestaat tussen de overeenkomst en het grondgebied van een of meer lidstaten.

*Artikel 13***Communautaire voorschriften**

1. Deze richtlijn is van toepassing voor zover er in het kader van communautaire regelgeving geen bijzondere bepalingen bestaan die een regeling voor bepaalde soorten overeenkomsten op afstand in hun algemeenheid inhouden.

2. Wanneer specifieke communautaire regelgeving bepalingen bevat waarin slechts bepaalde aspecten van de verkoop van goederen of het verrichten van diensten zijn geregeld, zijn die bepalingen, in plaats van de bepalingen van onderhavige richtlijn, van toepassing op die specifieke aspecten van de overeenkomst op afstand.

*Artikel 14***Minimumclausule**

Ter verhoging van het beschermingsniveau van de consument kunnen de lidstaten op het onder deze richtlijn vallende gebied strengere bepalingen aannemen of handhaven, voor zover deze verenigbaar zijn met het verdrag. Die bepalingen omvatten in voorkomend geval een door redenen van algemeen belang ingegeven verbod, op hun grondgebied, op de handel via overeenkomsten op afstand in bepaalde goederen of diensten, met name geneesmiddelen, een en ander met inachtneming van het verdrag.

*Artikel 15***Uitvoering**

1. De lidstaten doen de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in werking treden om aan deze richtlijn uiterlijk drie jaar na haar inwerkingtreding te voldoen. Zij stellen de Commissie daarvan onverwijld in kennis.

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

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

4. Uiterlijk 4 jaar na de inwerkingtreding van deze richtlijn dient de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over de toepassing van deze richtlijn, in voorkomend geval vergezeld van een voorstel tot herziening van deze richtlijn.

Artikel 16

Voorlichting van de consument

De lidstaten nemen passende maatregelen om de consument in kennis te stellen van het nationaal recht waarin deze richtlijn is omgezet en moedigen waar nodig beroepsorganisaties aan om de consumenten in te lichten over hun gedragscodes.

Artikel 17

Klachtensystemen

De Commissie gaat na of effectieve middelen voor de behandeling van consumentenklachten over verkoop op

afstand vastgesteld kunnen worden. Binnen twee jaar na de inwerkingtreding van deze richtlijn dient de Commissie bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over haar bevindingen, zo nodig vergezeld van passende voorstellen.

Artikel 18

Deze richtlijn treedt in werking op de dag van haar bekendmaking in het *Publikatieblad van de Europese Gemeenschappen*.

Artikel 19

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel, 20 mei 1997.

Voor het Europees Parlement

De Voorzitter

J.M. GIL-ROBLES

Voor de Raad

De Voorzitter

J. VAN AARTSEN

*BIJLAGE I***Communicatietechnieken, bedoeld in artikel 2, onder 4**

- Niet geadresseerd drukwerk
 - Geadresseerd drukwerk
 - Standaardbrief
 - Reclame in de pers met bestelbon
 - Catalogus
 - Telefoon met menselijke tussenkomst
 - Telefoon zonder menselijke tussenkomst (oproepautomaat, audiotekst)
 - Radio
 - Beeldtelefoon
 - Videotekst (microcomputer, televisiescherm), met toetsenbord of aanraakbeeldscherm
 - Elektronische post
 - Telefax
 - Televisie (telewinkelen, televerkoop)
-

*BIJLAGE II***Financiële diensten, bedoeld in artikel 3, lid 1**

- Beleggingsdiensten
- Verzekerings- en herverzekeringstransacties
- Bankdiensten
- Transacties betreffende pensioenfondsen
- Diensten met betrekking tot termijntransacties of opties.

Deze diensten omvatten met name:

- beleggingsdiensten, bedoeld in de bijlage van Richtlijn 93/22/EEG ⁽¹⁾, diensten van instellingen voor collectieve belegging;
- diensten in het kader van de werkzaamheden die onder de wederzijdse erkenning vallen, genoemd in de bijlage van Richtlijn 89/646/EEG ⁽²⁾,
- transacties die vallen onder verzekerings- en herverzekeringstransacties, genoemd in:
 - artikel 1 van Richtlijn 73/239/EEG ⁽³⁾,
 - de bijlage van Richtlijn 79/267/EEG ⁽⁴⁾,
 - Richtlijn 64/225/EEG ⁽⁵⁾,
 - de Richtlijnen 92/49/EEG ⁽⁶⁾ en 92/96/EEG ⁽⁷⁾.

⁽¹⁾ PB nr. L 141 van 11. 6. 1993, blz. 27.

⁽²⁾ PB nr. L 386 van 30. 12. 1989, blz. 1. Richtlijn gewijzigd bij Richtlijn 92/30/EEG (PB nr. L 110 van 28. 4. 1992, blz. 52).

⁽³⁾ PB nr. L 228 van 16. 8. 1973, blz. 3. Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Richtlijn 92/49/EEG (PB nr. L 228 van 11. 8. 1992, blz. 1).

⁽⁴⁾ PB nr. L 63 van 13. 3. 1979, blz. 1. Richtlijn laatstelijk gewijzigd bij Richtlijn 90/619/EEG (PB nr. L 330 van 29. 11. 1990, blz. 50).

⁽⁵⁾ PB nr. L 56 van 4. 4. 1964, blz. 878/64. Richtlijn gewijzigd bij de Toetredingsakte van 1973.

⁽⁶⁾ PB nr. L 228 van 11. 8. 1992, blz. 1.

⁽⁷⁾ PB nr. L 360 van 9. 12. 1992, blz. 1.