

Hoofdstuk 3

De Richtlijn consumentenrechten

Mw. mr. dr. drs. C.M.D.S. Pavillon¹

3.1 Literatuur en wetgeving

Totstandkoming:

C.A.N.M.Y. Cauffman, M.G. Faure en T. Hartlief, 'Het richtlijnvoorstel consumentenrechten: quo vadis?', *Contracteren* 2010, p. 72-79; M.W. Hesselink, M.B.M. Loos (red.), *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten*, Den Haag: Boom, 2010, 263 p.; E.H. Hondius, 'Richtlijn consumentenrechten: De nieuwe kleren van de keizer?', *WPNR* 2011/6878, p. 219; A.L.M. Keirse, S.A. Kruisinga & M.Y. Schaub, 'Nieuws uit Europa: Twee nieuwe wetgevingsinstrumenten: de Richtlijn Consumentenrechten en het gemeenschappelijk Europees kooprecht', *Contracteren* 2012-1, p. 17; M.B.M. Loos, 'Herziening van het consumentenrecht: een teleurstellend richtlijnvoorstel', *TvC* 2008-5, p. 173-178; M.B.M. Loos, 'Volledige harmonisatie van het Europese consumentenrecht: voorzichtigheid geboden!', *TvC* 2009-2, p. 33-36; M.B.M. Loos & J.A. Luzak, 'De nieuwe Richtlijn consumentenrechten', *TvC* 2011-5, p. 184-191; M.B.M. Loos & J.A. Luzak, 'Ontwikkelingen betreffende het voorstel voor een Richtlijn consumentenrechten: de positie van de Raad en het Europees Parlement', *NTER* 2011-5, p. 168-177.

Omzetting:

A.G. Castermans, 'Verzuim en ingebrekestelling bij consumentenkoop: de beperkte reikwijdte van artikel 7:19a BW', *NTBR* 2014/38, afl. 9; T. de Graaf, 'Hoe digitale inhoud door ons BW stroomt', *Computerrecht* 2014/70; F.M.W.A. Harms, 'Tussenstand aanpassing regime voor overeenkomsten op afstand', *Bb* 2013/85; C. Jeloschek & V. van Druenen, 'De implementatie van het nieuwe regime voor overeenkomsten op afstand', *IR* 2013/2, p. 36-44; S.S. van Kampen, 'De Europese Richtlijn voor consumentenrechten, een onzeker resultaat? De implementatie van de richtlijn in Nederland, België en het Verenigd Koninkrijk nader bekeken', *TvC* 2014-3, p. 114-121; A.L.M. Keirse, 'Nieuws over europeanisering van het contractenrecht: de implementatie van de Richtlijn Consumentenrechten en vervolgstappen met het Gemeenschappelijk Europees Kooprecht', *Contracteren* 2014-2, p. 52-55; M.B.M. Loos, 'Onvolkomenheden bij de implementatie van de richtlijn consumentenrecht', *NJB* 2013/2255, p. 2685; J.A. Luzak & V. Mak, 'Transposition of the Consumer Rights Directive. The Netherlands', *Zeitschrift für Europäisches Unternehmens- und Verbraucherrecht* 2014-14; E.D.C. Neppelenbroek, 'Stop het consumentenkooprecht voor digitale inhoud!', *NJB* 2013/2014, p. 2261; M.H. Wissink, 'Over volledige harmonisatie en herinrichting van het BW. Knelpunten bij de omzetting van de (voorgestelde) richtlijn consumentenrechten', *Vermogensrechtelijke Analyses* 2009/6, p. 48-70; M. Schaub, 'Contracteren op afstand met consumenten: dat gaat zomaar niet!', *TvPP* 2014-2, p.

¹ Charlotte Pavillon is universitair docent burgerlijk recht aan de Universiteit Leiden.

52-57; H. Spath, 'Digitale gegevensuitwisseling tegen betaling lijkt op koop, of niet?', *NTBR* 2015/15; D.J.B. Op Heij, 'Nakoming': een geschikte remedie voor overeenkomsten tot levering van digitale inhoud?', *TvC* 2015-2, p. 55-62.

Omzettingwetgeving:

Dossiernummer 33520. Wijziging van de Boeken 6 en 7 van het Burgerlijke Wetboek, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten in verband met de implementatie van 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 199/44/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 (*PbEU* L 304/64) (Implementatiewet richtlijn consumentenrechten); Dossiernummer 34071. Wijziging van de Boeken 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek, in verband met verduidelijking van het toepassingsbereik van de koopregels van titel 7.1 BW.

Inhoud:

I.A. Hoedemaeker en G.J. Boeve, 'Nieuwe consumentenregels vanaf 13 juni 2014; ondernemer-verkoper: let op de kleintjes!', *Bb* 2014/70; J.A. Luzak en V. Mak, 'The Consumer Rights Directive' in: A.S. Hartkamp e.a. (red.), *De invloed van het Europese recht op het Nederlandse privaatrecht* (Serie onderneming en recht, 81-II), Deventer: Kluwer 2014, p. 67-92; J.G.J. Rinkes, 'Nieuwe regels internetkoop', *NTHR* 2014-2, p. 68-80; M.Y. Schaub, 'De informatieplichten van de Dienstenrichtlijn (art. 6:230a-f BW)', *TvC* 2014-2, p. 24-25; M.Y. Schaub, 'Het herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand', *NTBR* 2014/23, afl. 5, p. 185-195.

Guidance van de Europese Commissie:

DG Justice Guidance Document concerning Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council; H.B. Krans, 'Guidance door een Europees Document?', *NTBR* 2015/1, afl. 1; V. van Druenen, 'Het Guidance Document voor de toepassing van de Richtlijn Consumentenrechten: een helpende hand van de Commissie', *Bb* 2014/58.

Sancties en handhaving:

L.B.A. Tigelaar, 'Sancties op schending van informatieplichten uit de Richtlijn consumentenrechten', *TvC* 2013-4, p. 154-161.

3.2 Plan van aanpak

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de Richtlijn consumentenrechten² (hierna richtlijn) en haar inpassing in het Nederlandse recht. Eerst komen het ontstaan en de structuur van de richtlijn aan bod (par. 3.3), gevolgd door de omzetting van de richtlijn in het Nederlandse recht (par. 3.4).

² 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 99/44/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 (*PbEU* L 304/64).

Hoofdmoot van deze bijdrage vormt de inhoud van de nieuwe regels (par. 3.5 t/m 3.8). Tot slot is er aandacht voor de privaatrechtelijke en bestuursrechtelijke sancties op de schending hiervan (par. 3.9).

3.3 Korte geschiedenis en opbouw van de Richtlijn consumentenrechten

In oktober 2008 heeft de Commissie een voorstel³ gedaan voor een nieuwe maximum Richtlijn consumentenrechten waarin de Richtlijnen consumentenkoop,⁴ colportage,⁵ koop op afstand⁶ en oneerlijke bedingen⁷ zijn ondergebracht. Dit voorstel heeft het niet gehaald vanwege onenigheid tussen de lidstaten en Europese instellingen over de inzake de consumentenkoop en oneerlijke bedingen voorgestelde wijzigingen. Omdat de voorgestelde richtlijn uitging van volledige harmonisatie vreesde men voor een verlaging van het niveau van consumentenbescherming. De beoogde Europese zwarte lijst was bijvoorbeeld maar vijf bedingen lang, een doorn in het oog van de Nederlandse wetgever (en van consumentenbeschermende organisaties).

De maximumrichtlijn waar in 2011 overeenstemming over werd bereikt, is sterk uitgekleed en past uiteindelijk slechts de regelingen inzake de koop op afstand en colportage aan.⁸ De aanpassingen betreffen vooral de uitbreiding van de informatieverplichtingen in de precontractuele fase en van het recht om de overeenkomst binnen een gestelde tijd te herroepen (ofwel ontbinden naar Nederlands recht). De desbetreffende richtlijnen zijn met de inwerkingtreding van de Richtlijn consumentenrechten ingetrokken.

De richtlijn is als volgt opgebouwd:

Hoofdstuk I: Onderwerp, definities en toepassingsgebied

Artikel 1: Onderwerp

Artikel 2: Definities

Artikel 3: Toepassingsgebied

Artikel 4: Niveau van harmonisatie

Hoofdstuk II: Consumenteninformatie voor andere dan overeenkomsten op afstand of buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten

Artikel 5: Informatieverplichtingen voor andere dan overeenkomsten op afstand of buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten

Hoofdstuk III: Consumenteninformatie en herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten

³ Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten, COM(2008) 614 def.

⁴ Richtlijn 99/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen (*PbEG* L 171/12).

⁵ Richtlijn 85/577/EEG van de Raad van 20 december 1985 betreffende buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten (*PbEG* L 372/31).

⁶ 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 (*PbEG* L 144/19).

⁷ Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (*PbEG* L 95/29).

⁸ Wat betreft de consumentenkoop en de oneerlijke bedingen beoogt de richtlijn slechts het vergroten van de zichtbaarheid van striktere nationale regels (waaronder de lijsten) die de maximale harmonisatie in de weg stonden, de verzameling van deze informatie door de Commissie en de verspreiding van deze informatie onder de lidstaten.

Artikel 6: Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten
Artikel 7: Formele vereisten voor buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten
Artikel 8: Formele vereisten voor overeenkomsten op afstand
Artikel 9: Herroepingsrecht
Artikel 10: Weglating van informatie over het herroepingsrecht
Artikel 11: Uitoefening van het herroepingsrecht
Artikel 12: Gevolgen van herroeping
Artikel 13: Verplichtingen van de handelaar bij herroeping
Artikel 14: Verplichtingen van de consument bij herroeping
Artikel 15: Gevolgen van de uitoefening van het herroepingsrecht op aanvullende overeenkomsten
Artikel 16: Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Hoofdstuk IV: Andere consumentenrechten

Artikel 17: Toepassingsgebied
Artikel 18: Levering
Artikel 19: Vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen
Artikel 20: Risico-overgang
Artikel 21: Communicatie per telefoon
Artikel 22: Extra betalingen

Hoofdstuk V: Algemene bepalingen

Artikel 23: Sancties
Artikel 24: Handhaving
Artikel 25: Dwingend karakter van de richtlijn
Artikel 26: Informatieverstrekking
Artikel 27: Niet-gevraagde leveringen
Artikel 28: Omzetting
Artikel 29: Rapportageverplichtingen
Artikel 30: Verslaglegging door de Commissie en toetsing

Hoofdstuk IV: Slotbepalingen

Artikel 31: Intrekkingbepalingen
Artikel 32: Wijziging van Richtlijn 93/13/EEG
Artikel 33: Wijziging van Richtlijn 1999/44/EG
Artikel 34: Inwerkingtreding

3.4 De omzetting van de Richtlijn consumentenrechten in het Nederlands recht

Afdeling 6.5.2b BW inzake consumentenovereenkomsten

De Implementatiewet Richtlijn consumentenrechten (Stb. 2014, 140) is op 13 juni 2014 in werking getreden, op de laatste dag van de door de richtlijn voorgeschreven termijn. Ten tijde van het eerste richtlijnvoorstel in 2008 drong de vraag zich op hoe een brede consumentenrechtelijke richtlijn in het BW geïmplementeerd zou moeten worden: in een aparte wet, in een apart boek van het BW, in een

nieuwe titel voor consumentenovereenkomsten in Boek 7 of in een nieuwe afdeling in boek 6? Uiteindelijk is om wetsystematische redenen voor de laatste optie gekozen.⁹ De richtlijn betreft ook niet benoemde overeenkomsten (= boek 6) en behelst voornamelijk de totstandkomingsfase van de overeenkomst (= afdeling 2 van titel 5) en daaraan gekoppelde informatieplichten (= afdeling 2A van titel 5). De gekozen optie was bovendien de minst ingrijpende. De wetgever was aan de late kant en een inbreukprocedure was al aangezegd.

Aan titel 6.5 ('Overeenkomsten in het algemeen') werd na de afdeling betreffende de 'informatie over dienstverrichters en hun diensten naar aanleiding van de Dienstenrichtlijn' een nieuwe afdeling toegevoegd met als titel 'Bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten'. Zij is als volgt opgebouwd:

Paragraaf 1 – Algemene bepalingen (art. 6:230g t/m 6:230k)

Paragraaf 2 – Bepalingen voor overeenkomsten anders dan op afstand of buiten de verkooppriimte (art. 6:230l)

Paragraaf 3 – Bepalingen voor overeenkomsten op afstand en overeenkomsten buiten de verkooppriimte (art. 6:230m t/m 6:230s)

Paragraaf 4 – Aanvullende bepalingen voor overeenkomsten buiten de verkooppriimte (art. 6:230t-6:230u)

Paragraaf 5 – Aanvullende bepalingen voor overeenkomsten op afstand (art. 6:230v)

Paragraaf 6 – Specifieke bepalingen voor overeenkomsten op afstand en buiten de verkooppriimte inzake financiële producten en financiële diensten (art. 6:230w-6:230z)

Art. 6:230g lid 1 BW definieert alle begrippen uit de richtlijn en dient ter omzetting van art. 2 richtlijn. De wetgever heeft aan dit artikel een aantal definities toegevoegd zoals die van het recht op ontbinding en de ontbindingstermijn (hierna par. 3.7). De consument in de nieuwe regeling wordt eng opgevat als een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen (onderdeel a).

Art. 6:230l BW bevat de informatieverplichtingen voor overeenkomsten die in een verkooppriimte zoals een winkel, een marktkraam of een beursstand worden gesloten.¹⁰ De richtlijnbe­palingen betreffende de overeenkomst op afstand en de buiten de verkooppriimte (zoals thuis of op straat) gesloten overeenkomst zijn vrij letterlijk overgenomen in art. 6:230g tot en met 6:230z BW. De specifieke bepalingen omtrent overeenkomsten op afstand zijn opgenomen in art. 6:230m tot en met 6:230s en art. 6:230v BW. De specifieke bepalingen omtrent overeenkomsten buiten verkooppriimten staan in art. 6:230t tot en met 6:230u BW. De Colportagewet en art. 7:46a-7:46j BW (afdeling 7.1.9A BW) zijn komen te vervallen.

De richtlijnbe­palingen die specifiek zien op de koopovereenkomst zijn in Titel 1 van Boek 7 BW omgezet. Het gaat hierbij om de bepalingen met betrekking tot de levering (art. 7:9 lid 4 en 7:19a BW), de risico-overgang (art. 7:11 lid 2 BW) en de ongevraagde levering (art. 7:7 lid 2 BW). Wie zich bezighoudt met consumentenrecht, doet er dus goed aan een nieuw wetboek aan te schaffen.

⁹ *Kamerstukken II 2012/13, 33520, nr. 3, p. 1 (NV II).*

¹⁰ Een verkooppriimte is iedere verplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar op permanente basis zijn activiteiten uitoefent, of iedere verplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar gewoonlijk zijn activiteiten uitoefent (art. 6:230g lid 1, onderdeel g BW)

Verwijzingen in de richtlijn naar regelgeving neemt de wetgever letterlijk over.¹¹ Art. 6:230i lid 2 en 7:9 lid 4 BW verwijzen bijvoorbeeld naar de Termijnenverordening 1182/71.¹² Daarnaast verwijst de wetgever naar de richtlijn voor de modelinstructies en het modelformulier voor het herroepingsrecht: art. 6:230m lid 1, onderdeel h en 6:230n lid 1 BW refereren aan de betreffende bijlagen 1A resp. 1B bij de richtlijn. Een ander voorbeeld betreft art. 6:230i lid 3 BW, waarin wordt verwezen naar art. 3 lid 2 richtlijn (betreffende het toepassingsgebied van de richtlijn in geval van conflicterende Europese regelgeving).

Paragraaf 6 dient als zodanig niet ter omzetting van de Richtlijn consumentenrechten (zie overweging 32 van de considerans en art. 3 lid 2, onderdeel d richtlijn) maar van Richtlijn 2002/65 inzake de verkoop op afstand van financiële diensten. Zij herbergt de bepalingen betreffende overeenkomsten op afstand tot het verrichten van financiële diensten afkomstig uit afdeling 7.1.9A BW. De reikwijdte van deze bepalingen wordt uitgebreid naar de overeenkomst buiten de verkoopruimte inzake een financieel product of een financiële dienst. Ook worden de overgebleven bepalingen van de Colportagewet, voor zover van toepassing op het verrichten van financiële diensten, naar deze paragraaf verplaatst. Paragraaf 6 hevelt voorts art. 4:28-30 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) over naar het BW en breidt hun toepassingsbereik uit tot de colportage van financiële diensten en producten. Zie voorts hoofdstuk 12 in dit handboek.

Maximum harmonisatie en de speelruimte van de nationale wetgever

De Richtlijn consumentenrechten streeft naar volledige harmonisatie. De Commissie heeft er de voorkeur aan gegeven om de richtlijn uit te kleden dan om af te stappen naar minimum harmonisatie (hiervoor par. 3.3). Het staat lidstaten in beginsel niet vrij om bepalingen te implementeren die een ander, hoger of lager, niveau van consumentenbescherming waarborgen, tenzij in de richtlijn anders is bepaald.¹³

De Nederlandse wetgever had gelet op de beoogde volledige harmonisatie dus weinig ruimte bij het omzetten van de richtlijn. Een ontwrichtend effect van de richtlijn op de systematiek van het Burgerlijk Wetboek (BW) lijkt dan niet te voorkomen. Zo staat art. 6:230q lid 1 BW de consument toe om (in strijd met art. 6:219 BW) een aanbod aan de handelaar tot het sluiten van een overeenkomst te herroepen. Inconsistenties die door eerdere versies van de samengevoegde richtlijnen koop op afstand en colportage zijn 'veroorzaakt' (de van de ontvangsttheorie van art. 3:37 lid 3 BW afwijkende art. 6:230o lid 3 en 6:230x lid 3 BW) blijven dus bestaan.

De richtlijn bevat een paar uitzonderingen op de volledige harmonisatiedoelstelling. Lidstaten mochten bij de omzetting gebruikmaken van een aantal optionele mogelijkheden om het door de richtlijn geboden beschermingsniveau te verhogen (*gold plating*). Er is ruimte in de richtlijn voor zogenaamd extra nationaal beleid. Lidstaten mochten er bijvoorbeeld voor kiezen om de richtlijn wel van toepassing te laten zijn op overeenkomsten buiten verkoopruimten waarbij de consument minder dan €50 betaalt (art. 3 lid 4 richtlijn). De Nederlandse wetgever heeft hier nadrukkelijk van afgezien: art. 6:230h lid 2, onderdeel a BW. Hij heeft er ook van afgezien om de informatieverplichtingen voor overeenkomsten anders dan op afstand of buiten verkoopruimten *niet* op 'alledaagse transacties' van toepassing te laten zijn (art. 5 lid 3 richtlijn) maar ook om voor deze

¹¹ Kritisch hierover zijn Jeloschek & Van Druenen 2013, p. 39-40.

¹² Zie ook art. 6:230h lid 2, onderdeel d BW.

¹³ V. Mak, 'De grenzen van maximumharmonisatie in het Europese consumentenrecht', *NTBR* 2011/77, afl. 10, par. 1.

overeenkomsten ten opzichte van de richtlijn aanvullende precontractuele informatieverplichtingen in de Nederlandse wet op te nemen (art. 5 lid 4 richtlijn, zie art. 6:230m BW).

Wel heeft hij gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een schriftelijke instemming bij overeenkomsten op afstand per telefoon te eisen (art. 8 lid 6 richtlijn). De wetgever heeft een dergelijke bepaling opgenomen wat betreft de totstandkoming (niet de verlenging) van overeenkomsten tot langlopende diensten en de levering van water, gas, energie en stadsverwarming (art. 6:230v lid 6 BW). Bij dergelijke contracten loopt de consument een groot financieel risico. Daarnaast is het nationale verbod om bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten voor het verstrijken van de herroepingstermijn een voorschot of betaling te eisen, gehandhaafd (art. 9 lid 3 richtlijn, zie art. 6:230t lid 5 BW dat art. 5 lid 5 Colportagewet overneemt). Lidstaten die gebruikmaken van deze en de overige door de richtlijn verschaft beleidsruimte (zie ook art. 6 lid 7 en art. 7 lid 4) dienen de Commissie hiervan op de hoogte te brengen.

Een verdere nuancering van de volledige harmonisatiedoelstelling is gelegen in het feit dat deze doelstelling slechts het geharmoniseerde gebied betreft. Een voorbeeld van deze (kunstmatige) begrenzing vormt art. 3 lid 5 richtlijn, dat de algemene regels van verbintenissenrecht zoals die betreffende de geldigheid, het ontstaan en de gevolgen van een overeenkomst onverlet laat (voor zover zij niet door de richtlijn worden geregeld). Via de wilsgebreenregeling en met name het dwalingleerstuk kan de individuele consument meer of minder bescherming worden geboden.¹⁴ Verder mogen handelaren ervoor kiezen om meer bescherming te bieden en mogen gedragscodes de lat hoger leggen dan de wet (art. 3 lid 6 richtlijn).

De kritiek op de omzettingskeuzes

Op de door wetgever gemaakte keuzes is de nodige kritiek geuit. Met name art. 7:5 lid 5 BW, dat 'de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd' binnen het toepassingsbereik van de consumentenkoopregeling brengt, heeft veel pennen in beweging gebracht.¹⁵ Door de gekozen formulering zijn de koopregels van toepassing op de niet individualiseerbare *gestreamde* digitale inhoud (denk aan Spotify). Dit vormt een overbodige want niet door de richtlijn voorgeschreven¹⁶ uitbreiding van het toepassingsbereik van de koopregeling met zeer onwenselijke implicaties. Men dient zich bijvoorbeeld af te vragen hoe de omkering van de bewijslast op grond van art. 7:18 lid 2 BW, de klachtplicht van art. 7:23 lid 1 BW en de verjaringstermijn van art. 7:28 BW toegepast kunnen worden op de continue *streaming* van muziek. Dergelijke overeenkomsten lijken meer op huur dan op koop.

Voorts is kritisch gereageerd op de ontwrichtende werking van het nieuwe begrip 'verkoper' in art. 7:5 lid 1 BW. Dit artikellid is aangevuld met de zin 'al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt'. Door ook de bemiddelende tussenpersoon, ongeacht of

¹⁴ Hetzelfde probleem doet zich voor bij de OHP-regeling.

¹⁵ Art. 7:5 lid 5 BW bepaalt dat op overeenkomsten tot levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd alsmede op overeenkomsten tot levering van energie, art. 7:9 (levering), 7:11 (risico) en 7:19a (gevolgen van het uitblijven van levering) BW niet van toepassing zijn, en dat de overige bepalingen (a contrario) wel van overeenkomstige toepassing zijn.

¹⁶ De richtlijn duidt de levering van digitale inhoud niet aan als koop of dienst maar bepaalt slechts welke regels op deze levering van toepassing zijn, de lidstaten zijn vrij om deze overeenkomsten als koop of dienst aan te merken. De richtlijn maakt bij de levering van digitale producten die niet op een materiële drager worden geleverd voorts geen onderscheid tussen streamen en downloaden (ov. 19).

deze in eigen naam handelt, aansprakelijk te stellen zolang hij als handelaar kan worden gekwalificeerd, druist de bepaling in tegen de vertegenwoordigingsregeling van afdeling 3.3 BW. Bij niet-nakoming kan de consument kennelijk zowel de tussenhandelaar als de achterman aanspreken. Die afwijking geldt echter alleen bij toepassing van de nieuwe afdeling 6.5.2b en art. 7:7, 7:9 en 7:11 BW.¹⁷

Uiteindelijk heeft de minister toegezegd om een reparatiewetje in te dienen, waarin de betekenis van sommige artikelen in de Boeken 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek voor het leerstuk van de vertegenwoordiging en *streaming*-overeenkomsten wordt verduidelijkt.¹⁸ Dit wetsvoorstel is op 11 november 2014 ingediend.¹⁹ Dat de koopregels (met uitzondering van art. 7:7 lid 2 BW) niet van toepassing zijn op *streaming*, blijkt uit het gewijzigde art. 7:5 lid 5 BW, dat expliciet rept over 'de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, maar die wel is geïndividualiseerd en waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend'.²⁰ In art. 7:5 lid 1 BW worden voorts de woorden 'al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt' geschrapt, deze worden 'verplaatst' naar art. 6:230g lid 3, 7:9 lid 5, 7:11, lid 3 en 7:19a lid 4 BW. De binnen het toepassingsbereik van de richtlijn geldende afwijkende vertegenwoordigingsregels worden kortom rechtstreeks aan de relevante bepalingen gekoppeld.

Er zijn ook kritiekpunten, zoals die ten aanzien van de gekozen terminologie, die geen gehoor hebben gevonden. Het herroepingsrecht van de consument wordt naar Nederlands recht steevast aangeduid met de term 'recht van ontbinding' (vgl. het oude art. 7:46d BW). Dit is in de nieuwe wet niet anders. Aan de ontbinding ex art. 6:265 BW zijn echter andere voorwaarden verbonden dan aan het recht van ontbinding als bedoeld in 6:230g lid 1, onderdeel m BW. Voorgesteld is om de term herroeping wel over te nemen en de gevolgen van ontbinding daarop van toepassing te verklaren.²¹ Daar is niets mee gedaan. Ik zal in het vervolg van dit hoofdstuk de Nederlandse terminologie hanteren. Op de keuze voor de in de richtlijn optionele schriftelijkheidseis bij telefonisch gesloten overeenkomsten, die op verzet van het bedrijfsleven is gestuit, is de wetgever evenmin teruggekomen.²² De wet 'heelt' tot slot de onjuiste omzetting van de aanvang van de ontbindingstermijn (hierna par. 3.7). De incorrecte omzetting van art. 11 lid 3 richtlijn in art. 6:230o lid 4 BW is echter niet rechtgezet.²³

3.5 Het toepassingsbereik van de richtlijn

Er bestaat een groot aantal uitzonderingen op het toepassingsbereik van de richtlijn. Deze uitzonderingen zijn opgenomen in art. 3 lid 3 van de richtlijn. De wetgever heeft alle uitzonderingen overgenomen in art. 6:230h lid 2 BW. De lijst uitgezonderde overeenkomsten is lang (en uiteindelijk

¹⁷ *Kamerstukken I* 2013/2014, 33520, E, p. 3.

¹⁸ *Kamerstukken I* 2013/2014, 33520, nr. G. Met het oog op de aangezegde inbreukprocedure konden de wijzigingen niet meer in de omzettingwetgeving worden verwerkt.

¹⁹ *Kamerstukken II* 2014/2015, 34071, nr. 2.

²⁰ Hiermee sluit hij aan bij het *Beeldbrigade*-arrest waarin de HR bepaalde dat titel 7.1 BW toegepast kan worden op 'downloadovereenkomsten', omdat de digitale inhoud van een download geïndividualiseerd is en de koper daarover de feitelijke macht kan uitoefenen: HR 27 april 2012, *NJ* 2012/293. Afdeling 6.5.2b BW blijft zonder meer van toepassing op streamingovereenkomsten. Zie art. 6:230o lid 1, onderdeel c, art. 6:230p, onderdeel g en art. 6:230s lid 5, onderdeel b BW betreffende het ontbindingsrecht. Dit volgt duidelijk uit de richtlijn (zie o.m. ov. 19 considerans, art. 5 lid 2 en art. 6 lid 2) maar is minder expliciet aangegeven in het BW.

²¹ Jeloschek & Van Druenen 2013, p. 40.

²² *Kamerstukken II* 2012/2013, 33520, nr. 7, p. 4-6; *Handelingen II* 2013/2014, 33520, p. 3.

²³ Niet alle via de website van de handelaar uitgebrachte ontbindingsverklaringen dienen door hem te worden bevestigd op een duurzame gegevensdrager maar slechts die verklaringen die via een model- of webformulier worden uitgebracht: Schaub 2014, par. 3.

zelfs nog langer dan in het richtlijnvoorstel) en bevat onder meer overeenkomsten betreffende de sociale dienstverlening, financiële diensten, onroerende zaken, executieveilingen, de arbeidsovereenkomst, de aannemingsovereenkomst, de geneeskundige behandelingsovereenkomst, de door een notaris opgestelde overeenkomst, loterijen, timeshare en pakketreisovereenkomsten. Ook uitgezonderd zijn het blikje cola uit de automaat, een eenmalige internetsessie in een internetcafé en de levering van groentepakketten aan huis en als gezegd transacties buiten de verkooppriemte die (bij elkaar opgeteld) het bedrag van €50 niet te boven gaan. Het personenvervoer²⁴ en de levering van water, gas, elektriciteit en stadsverwarming worden ten dele uitgesloten.

De meeste richtlijnbevestigingen hebben specifiek betrekking op overeenkomsten die op afstand of buiten een verkooppriemte worden gesloten. Overigens geldt dat sprake moet zijn van een georganiseerd systeem voor de verkoop of dienstverlening op afstand (art. 6:230g lid 1, onderdeel g BW). De richtlijn betreft zowel de dienstenovereenkomst als de koopovereenkomst. Mocht er sprake zijn van een gemengde overeenkomst dan gelden de regels inzake consumentenkoop (art. 6:230g lid 2 BW).²⁵ Van de regeling mag niet ten nadele van de consument worden afgeweken (art. 25 richtlijn omgezet in art. 6:230i lid 1 BW). De Commissie heeft in juni 2014 een (niet-bindend) *Guidance* document uitgebracht dat veel concrete voorbeelden bevat.

3.6 De informatieplichten van de handelaar

De verplichte informatie

In par. 3.4 werd reeds ingegaan op het minimumkarakter van de informatieverplichtingen voor overeenkomsten anders dan op afstand of buiten verkooppriemten gesloten (art. 5 lid 4 richtlijn). Art. 6:230l BW bevat een letterlijke weergave van art. 5 lid 1 richtlijn en is als gezegd ook van toepassing op alledaagse transacties. Het gaat hierbij om algemene informatie met betrekking tot de hoofdkenmerken van de zaak of dienst, de identiteit van de handelaar (en indien van toepassing, van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt), zijn geografische adres en telefoon-, fax- en mailgegevens, de prijs (of indien deze niet vooraf bekend is, de manier waarop de prijs moet worden berekend), inclusief alle extra kosten (of indien deze niet vooraf bekend zijn, het feit dat er dergelijke kosten verschuldigd kunnen zijn), de wijze van betaling, levering, uitvoering, de leveringstermijn, de duur van de overeenkomst (en voor zover van toepassing de minimumduur en de voorwaarden voor opzegging) en het klachtenafhandelingsbeleid.

In dit woud van informatieplichten geeft de classificatie van Tigelaar enig houvast.²⁶ Zij onderscheidt informatieplichten met betrekking tot:

1. het ontbindingsrecht (die de consument in staat stellen om dat recht uit te oefenen);
2. de prestatie, zoals haar kenmerken en prijs (die de consument in staat stellen om een geïnformeerd besluit te nemen over de overeenkomst);
3. de persoonlijke gegevens van de handelaar (die de consument in staat stellen om de handelaar te benaderen in geval van problemen);

²⁴ Hierop zijn slechts van toepassing art. 6:230j BW (geen bijkomende kosten zonder uitdrukkelijke instemming consument); art. 6:230k BW (alleen werkelijke kosten voor betaalwijze en alleen basis telefoontarief klantenservice) en art. 6:230v lid 2 en 3 BW (betalingsverplichting moet in het oog springen).

²⁵ Behoudens art. 6:230s lid 4 BW: de redelijke vergoeding voor reeds, op verzoek van de consument, geleverde diensten in geval van ontbinding.

²⁶ <<http://leidenlawblog.nl/articles/information-for-what-purpose>> (laatst geraadpleegd op 28 april 2015).

4. de overeenkomst, zoals haar duur, de conformiteitseis en de klachtenafhandeling (die de consument in staat stellen om na het sluiten van het contract zijn rechten af te dwingen).

In de praktijk moet worden gezien hoe bij alledaagse transacties aan de uitgebreide informatieverplichtingen kan worden voldaan: veel zal uit de context blijken maar lang niet alles (denk aan het beleid inzake klachtenbehandeling of de wettelijke waarborg voor conformiteit). Opmerkelijk zijn onderdeel g en h van art. 6:230l BW, waarin is opgenomen een informatieplicht inzake de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van technische beveiligingsvoorzieningen (zoals kopieerbeveiligingen) resp. de interoperabiliteit van digitale met hardware en software waarvan de handelaar weet of zou kunnen weten. Dergelijke informatieplichten zijn heel specifiek toegesneden op de zich razendsnel ontwikkelende digitale producten en de behoefte van de consument om een goed geïnformeerde keuze te maken.

De lijst informatie die de handelaar verplicht moet geven bij overeenkomsten op afstand is aanzienlijk uitgebreid. De nieuwe, zeer gedetailleerde opsomming opgenomen in art. 6:230m BW bevat in aanvulling op het oude art. 7:46c BW het verplicht verstrekken van nadere informatie over het ontbindingsrecht zoals het modelformulier (onderdeel h) en de kosten van het terugzenden van de zaken (onderdeel i),²⁷ het bestaan van relevante gedragscodes (onderdeel n) en de verplichte betaling van een waarborgsom (onderdeel q). Bij colportage is de uitbreiding van het aantal informatieverplichtingen nog veel groter.

Modaliteiten

In vergelijking met de gedetailleerde formulering van de informatieplichten zijn de formele vereisten bij de informatieverstrekking beduidend ruimer verwoord. De in art. 6:230l en 230m BW opgesomde informatie dient 'op duidelijke en begrijpelijke wijze' te worden verschaft (art. 5 lid 1 en 6 lid 1 richtlijn) eer de consument aan de overeenkomst wordt gebonden.²⁸ De duidelijkheid en begrijpelijkheid zijn open begrippen die ruimte laten voor verschillende interpretaties. Uit art. 6:230t (de formele vereisten bij colportage, art. 7 richtlijn) en 230v BW (de formele vereisten bij koop op afstand, art. 8 richtlijn) blijkt dat de duidelijkheid en begrijpelijkheid de gebruikte taal betreffen. Het gebruik van duidelijke en begrijpelijke taal wordt, gelet op de mogelijkheid om informatie mondeling te verstrekken, onderscheiden van de leesbaarheid i.e. de zichtbaarheid van de informatie. Volgens art. 6:230v lid 1 BW (art. 8 lid 1 richtlijn) moet informatie verstrekt op een duurzame gegevensdrager bijvoorbeeld in leesbare vorm zijn opgesteld (zie ook art. 6:230v lid 4 BW).

De transparantie-eis (waaronder ik zowel de duidelijkheid, begrijpelijkheid als de leesbaarheid van de informatie schaar) is met de veelheid aan informatieplichten en -dragers weliswaar moeilijk te specificeren maar gedacht zou kunnen worden aan het voorschrijven van bepaalde minimale lettergroottes, -kleuren en aan het aanmoedigen van simpel taalgebruik en het gebruik van kopjes opdat de informatie goed vindbaar is.

De richtlijn geeft wel enkele aanwijzingen. Sommige specifieke informatieverplichtingen zijn zeer gedetailleerd wat betreft de manier waarop hieraan moet worden voldaan. Deze informatie lijkt hiermee van groter belang te zijn dan informatie waarvan de wijze van verstrekking niet wordt

²⁷ De kosten voor het toezenden mogen niet in rekening worden gebracht.

²⁸ Of de consument bij het ontbreken van de informatie niet aan de overeenkomst is gebonden, blijkt niet duidelijk uit de wet. Vgl. art. 7A: 1576 lid 2 BW waarin dit wel expliciet is bepaald.

gespecificeerd. De consument moet alvorens hij een bestelling afrondt waar een betalingsverplichting uit voortvloeit bijvoorbeeld, ongeacht het gebruikte communicatiemiddel, 'op in het oog springende manier' worden geïnformeerd over de kenmerken van de zaak/dienst, de prijs en de (minimum)duur van de overeenkomst (art. 6:230v lid 2 BW, art. 8 lid 2 richtlijn). Het bestelproces moet voorts zo worden ingericht dat 'op een niet voor misverstand vatbare wijze' duidelijk is gemaakt dat het een betalingsverplichting inhoudt. De Nederlandse wet geeft, in navolging van de richtlijn, zeer concreet aan dat aan deze informatieplicht is voldaan wanneer de knop waarmee de bestelling wordt afgerond de woorden 'bestelling met betalingsverplichting' bevat (art. 6:230v lid 3 BW, art. 8 lid 2 richtlijn). Het gaat hierbij om een (nogal dwingende) suggestie. Een ander handvat zijn de modelinstructies voor ontbinding uit bijlage I deel A: door deze te verstrekken voldoet de handelaar aan de informatieplichten ex art. 6:230m lid 1, onderdelen h, i en j (art. 6:230n lid 1 BW, art. 6 lid 4 richtlijn).

Bij de beoordeling van de duidelijkheid van de informatie biedt de rechtspraak van het Hof van Justitie (HvJ) ook enige houvast. Het HvJ heeft recent geoordeeld dat ook²⁹ bij de beoordeling van de duidelijkheid van contractuele informatie (i.c. algemene voorwaarden) vastgehouden moet worden aan de maatstaf van een 'normaal geïnformeerde en redelijk omzichtige en oplettende gemiddelde consument'.³⁰ Dat deze consument de te hanteren maatstaf is, staat niet met zoveel woorden in de richtlijn maar kan worden afgeleid uit overweging 34 van de considerans. Hierin wordt bepaald dat de handelaar, indien nodig, een meer kwetsbare consument als maatstaf moet hanteren. Deze zwakkere referentieconsument is, zo blijkt uit art. 5 lid 4 Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (zie art. 6:193b lid 2 BW), een variant op de gemiddelde consument. Van de gemiddelde, niet kwetsbare consument wordt een zekere mate van oplettendheid verwacht.³¹ De genoemde aanwijzingen ten aanzien van de bestelknop suggereren echter dat de betreffende informatie ook de minder oplettende consument niet mag ontgaan.

De colporteur moet op grond van art. 6:230t lid 1 BW voor de totstandkoming van de overeenkomst de informatie op papier verschaffen of, indien de consument hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager (een e-mail bijvoorbeeld).³² Het HvJ heeft in het *Content Services*-arrest uitleg gegeven aan het begrip 'duurzame gegevensdrager'. Een (hyperlink op een) website valt hier niet onder.³³ Informatie moet downloadbaar zijn en mag niet later door de verkoper worden gewijzigd.

De handelaar op afstand krijgt iets meer 'speelruimte' dan de colporteur. Hij verstrekt de informatie 'op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand' (art. 6:230v lid 1 BW). De richtlijn houdt bij overeenkomsten op afstand rekening met de beschikbare technologie en het nieuwe art. 6:230v lid 5 BW versoepelt de strenge informatievereisten voorafgaand aan de contractsluiting wanneer dit door de beperkte ruimte en tijd van het gebruikte medium of middel voor communicatie op afstand noodzakelijk is (te denken valt aan sms-diensten, zie ook art. 6:230v lid 2 BW). De informatie bedoeld in art. 6:230m lid 1, onderdelen a, b, e, h en o BW moet wel voor de

²⁹ Deze maatstaf is ontwikkeld in een andere context: die van de precontractuele informatie (reclame, marketing, handelsnormen).

³⁰ Het ging er in deze zaak om dat de consument in staat is om de economische gevolgen die een beding voor hem hebben, kan inschatten op grond van de verschaft informatie: HvJ EU 30 april 2014, nr. C-26/13 (*Kásler*), r.o. 74.

³¹ HvJ EG 22 juni 1999, nr. C-210/96, *Jur.* 1998, p. I-4657 (*Gut Springenheide*).

³² Zie ov. 23 considerans, art. 2 lid 10 richtlijn omgezet in art. 6:230g lid 1, onderdeel g BW.

³³ HvJ EU 5 juli 2012, nr. C-49/11, *NJ* 2012, 542 m.nt. MRM; *TvC* 2013-3 m.nt. S. De Pourcq (*Content Services*).

totstandkoming van de overeenkomst worden verstrekt ongeacht het medium of middel (art. 6:230v lid 5 BW). De consument dient de *niet* op een duurzame gegevensdrager verstrekte informatie bij de bevestiging van de overeenkomst alsnog aangereikt te krijgen (art. 6:230v lid 7 BW). De bevestiging vindt plaats op een duurzame gegevensdrager binnen een redelijke termijn na de contractsluiting doch in ieder geval bij de levering van de zaken of voordat de dienst wordt uitgevoerd.

3.7 Het ontbindingsrecht

Een van de hoekstenen van de richtlijn is de verlenging van de ontbindingstermijn van zeven werkdagen bij overeenkomsten op afstand en zeven kalenderdagen bij colportage (art. 7:46d lid 1 BW en art. 25 lid 2 Colportagewet) naar veertien kalenderdagen.³⁴ Hierna laat ik een aantal interessante met het ontbindingsrecht samenhangende bepalingen de revue passeren. De ontbindingstermijn wordt in de richtlijn aangeduid als herroepingstermijn. Andere aanduidingen zijn de bedenktijd of -termijn, de zichttermijn of afkoelingsperiode.

Toepassingsbereik

Art. 6:230p BW somt de 13 gevallen op waarin *geen* sprake is van een recht op ontbinding. Van het ontbindingsrecht zijn bijvoorbeeld uitgezonderd de verhuur van auto's en vakantiehuisjes, het goederenvervoer, openbare veilingen, cateringdiensten en diensten betreffende vrijetijdsbesteding, dringend herstel of onderhoud met huisbezoek op uitdrukkelijk verzoek van de consument. De nieuwe regeling bevat voorts die uitzonderingen die ook onder de oude koop op afstand regeling golden, zoals overeenkomsten met betrekking tot goederen die volgens de specificaties van de consument zijn vervaardigd of overeenkomsten betreffende bederfelijke waren, waren die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden in verband met gezondheidsbescherming of hygiëne waarvan de gesealde verpakking door de consument is verbroken, zaken waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de (financiële) markt, de levering van audio en video-opnamen en software waarvan de verzegeling is verbroken en de levering van kranten en tijdschriften (tenzij sprake is van een abonnement). Een voor de wijnliefhebber interessante nieuwe uitzondering betreft de levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft (denk aan een Beaujolais Nouveau).

Art. 7:46d lid 4, onderdeel b, onder 3 BW sloot het recht van ontbinding uit bij de de koop op afstand van zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden (denk aan duurovereenkomsten). Het Hof Den Bosch achtte deze bepaling gelet op haar doel en strekking niet van toepassing op de koop op afstand van gas en elektriciteit.³⁵ De ontstane onzekerheid over de toepasselijkheid van de bedenkt termijn op dergelijke overeenkomsten behoort thans tot het verleden. Op grond van art. 9 lid 2, onderdeel c richtlijn geldt het recht van ontbinding ook voor duurovereenkomsten zoals energieleveringsovereenkomsten (art. 6:230o lid 1, onderdeel c BW). Art. 6:230s lid 4 BW (art. 14 lid 3 richtlijn) houdt in dat voor diensten die door de handelaar tijdens de ontbindingstermijn zijn verricht op uitdrukkelijk verzoek van de consument, deze een aan het gedeelte van de overeenkomst

³⁴ Deze termijn sluit aan bij de in recentere richtlijnen zoals die inzake de verkoop op afstand van financiële diensten en die inzake timeshare gehanteerde termijn.

³⁵ Hof Den Bosch 18 juni 2013, ECLI:NL:GHSHE:2013:2637 r.o. 4.3.5 (*X/Nuon Sales Nederland NV*) m.nt. M.B.M. Loos, *TvC* 2014-3, pp. 136-141.

dat reeds is nagekomen *evenredige* vergoeding aan de handelaar verschuldigd is.³⁶ De handelaar dient de consument wel vooraf over de kosten te hebben geïnformeerd (art. 6:230m lid 1, onderdeel j BW). Het verschuldigde evenredige bedrag wordt berekend op grond van de totale prijs zoals bepaald in het contract; als de totale prijs excessief is, dan wordt het bedrag berekend op grond van de marktwaarde van de uitgevoerde prestatie. De rechter mag zich aldus (en anders dan in het kader van de toetsing van algemene voorwaarden) uitspreken over de gelijkwaardigheid tussen de prestaties.

Van een recht op ontbinding is geen sprake wanneer diensten *in hun geheel* worden nagekomen tijdens de ontbindingstermijn (art. 6:230p, onderdeel d BW) en bij de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd (art. 6:230p, onderdeel g BW). In beide gevallen geldt dat de consument van te voren uitdrukkelijk moet hebben ingestemd met de levering *en* dat hij moet hebben verklaard afstand te doen van zijn recht op ontbinding. Een passieve instemming (op verzoek van de handelaar) is niet goed denkbaar bij diensten omdat een nakoming tijdens de bedenktijd slechts op verzoek van de consument kan geschieden (art. 6:230t lid 3 of 230v lid 8 BW).

Aanvang termijn

In het reparatiewetje van november 2014 wordt verduidelijkt dat, in lijn met de richtlijn, de ontbindingstermijn verstrijkt veertien dagen *na* de dag van contractsluiting bij diensten en inontvangstname bij zaken. Art. 6:230o BW aanhef liet de termijn ten onrechte *vanaf* die dag lopen. Er zullen naar ik verwacht weinig consumenten zijn gedupeerd door de aanvankelijke ongelukkige woordkeuze. Over het feit dat de dag van de bestelling/inontvangstname niet ‘meetelt’, bestond in de algemene voorwaarden van Thuiswinkel.org, de belangenvereniging voor webwinkels in Nederland, bijvoorbeeld geen misverstand. Hierna ga ik uit van de aangepaste wettekst.

Waar bij diensten en de levering van water, gas of elektriciteit³⁷ (niet voor verkoop in beperkte hoeveelheid of volume), stadsverwarming of digitale inhoud, de bedenktijd op de dag *na* de contractsluiting begint te lopen (art. 6:230o lid 1, onderdeel a resp. c BW), vangt zij bij de consumentenkoop (op afstand of buiten verkooppriimte) aan op de dag *na die* waarop de consument *of een door deze aangewezen derde* de zaak heeft ontvangen, i.e. fysiek in bezit heeft genomen (art. 6:230o lid 1, onderdeel b, onder 1 BW).³⁸ Overigens kan de consument ook voordat hij de zaak heeft ontvangen al ontbinden; mocht hij dan reeds van de overeenkomst af willen zien, dan hoeft hij de bestelling immers niet op te halen of toegezonden te krijgen.³⁹

Bij eenzelfde bestelling van meerdere producten die afzonderlijk worden geleverd, of indien de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen, vangt de bedenktijd pas aan op de dag *na die* waarop de consument het laatste product/de laatste zending heeft ontvangen (art. 6:230o lid 1, onderdeel b, onder 2 resp. 3 BW). Thuiswinkel.org heeft hier haar zorgen over

³⁶ Ingeval een dienst volledig is nagekomen tijdens de ontbindingstermijn vervalt het ontbindingsrecht mits is voldaan aan de twee in art. 6:230p onderdeel d BW genoemde voorwaarden.

³⁷ Art. 7:5 BW wordt aangepast zodat een overeenkomst ten aanzien van levering van elektriciteit niet langer als een consumentenkoop wordt gekwalificeerd. Tegelijkertijd bepaalt het nieuwe art. 7:5 lid 5 BW dat de consumentenkoopregels (op enkele uitzonderingen na) van overeenkomstige toepassing zijn op de levering van energie.

³⁸ Mocht er sprake zijn van een gemengde overeenkomst dienst en zaak (bijvoorbeeld een internetabonnement met modem/installatiepakket), dan gelden de regels inzake consumentenkoop: art. 6:230g lid 2 BW (behoudens art. 6:230s lid 4 BW: de redelijke vergoeding voor reeds geleverde diensten in geval van ontbinding).

³⁹ Schaub 2014, par. 4.1 met verw. naar *Kamerstukken II 2012/13*, 33520, nr. 3, p. 37 en ov. 40 van de considerans bij de richtlijn.

geuit.⁴⁰ Bij regelmatige zendingen (abbonementen bijvoorbeeld) begint de bedenktijd wel te lopen op de dag na die waarop de consument de *eerste* zaak heeft ontvangen (art. 6:230o lid 1, onderdeel b, onder 4 BW).

Modaliteiten

Het ontbinden van de overeenkomst moet expliciet geschieden. Dit kan vrij eenvoudig, door het *verzenden* van het door de handelaar op grond van art. 6:230m lid 1, onderdeel h BW te verschaffen (online) modelformulier voor ontbinding (art. 6:230o lid 3 BW). Het ontbinden kan echter ook plaatsvinden middels een andere daartoe strekkende ondubbelzinnige verklaring aan de handelaar. De consument draagt de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van zijn ontbindingsrecht (art. 6:230o lid 5 BW). De handelaar is overigens niet verplicht om de anders dan via een daartoe strekkend webformulier uitgebrachte ontbinding te bevestigen (art. 11 lid 3 richtlijn is incorrect omgezet in art. 6:230o lid 4 BW).

Gevolgen ontbinding

Als de consument voorafgaand aan de ontbinding in de behandeling van het product verder is gegaan dan noodzakelijk om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen (art. 6:230s lid 3 BW), behoudt hij zijn ontbindingsrecht, maar is hij aansprakelijk voor de waardevermindering van het product. Dit artikel dient in het licht van het *Messner*-arrest te worden gelezen.⁴¹ De consument mag de zaak dus 'uitproberen' (als ware hij in een winkel) maar niet gebruiken. Tussen even testen en gebruiken zit echter een grijs gebied dat in de praktijk voor veel discussies zorgt. Het uitproberen houdt overigens wel in dat het product mag worden uitgepakt en aangezet, wat bij bepaalde zaken problemen kan opleveren (denk aan de automatische installatie op een laptop van software waarvan de licentie niet herbruikbaar is).⁴²

Tenzij de handelaar de geleverde producten zelf afhaalt, zendt (of overhandigt) de consument ingevolge art. 6:230s lid 1 BW onverwijld en in ieder geval binnen veertien dagen *na* het verzenden van de ontbindingsverklaring de ontvangen zaken terug naar de verkoper (waardoor de consument de te retourneren zaken maar liefst 28 dagen onder zich kan hebben). De consument draagt de rechtstreekse kosten⁴³ van het terugzenden van het product, tenzij de ondernemer heeft nagelaten de consument mee te delen dat hij deze kosten moet dragen (art. 6:230s lid 2 BW).

De handelaar vergoedt onverwijld doch uiterlijk binnen veertien dagen alle van de consument ontvangen betalingen inclusief de leverkosten (art. 6:230r lid 1 en 4 BW, zie echter art. 6:230r lid 3 BW: de handelaar is niet verplicht de bijkomende kosten te vergoeden indien de consument voor een andere wijze van levering heeft gekozen dan de door de handelaar aangeboden minst kostbare wijze van standaardlevering). De handelaar mag met terugbetaling wachten totdat hij de producten heeft

⁴⁰ <<https://www.thuiswinkel.org/bedrijven/nieuws/1664/nieuwe-europese-regels-bevatten-pijnpuntjes-voor-webwinkelier>> (laatst geraadpleegd op 28 april 2015).

⁴¹ HvJ EG 3 september 2009, nr. C-489/07, *Jur.* 2009, p. I-07315 (*Messner*). De Richtlijn koop op afstand staat er volgens het Hof in beginsel niet aan in de weg dat een lidstaat de consument verplicht tot het betalen van een billijke compenserende vergoeding in het geval de consument de op afstand gekochte zaak heeft gebruikt 'op een wijze die onverenigbaar is met de beginselen van burgerlijk recht, zoals die van de goede trouw of van de ongerechtvaardigde verrijking'.

⁴² <<http://blog.iusmentis.com/2008/11/20/recht-van-retour-bij-laptops-via-internet/>> (laatst geraadpleegd op 28 april 2015).

⁴³ De kosten die de ondernemer maakt voor het uitvoeren van het retourproces of het terugnemen van het product mogen juist niet in rekening worden gebracht.

terugontvangen of totdat de consument heeft aangetoond dat hij de producten heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip het eerst valt. In het laatste geval zal de verkoper de zaken niet hebben kunnen inspecteren alvorens tot terugbetaling over te gaan (en misschien niet eens hebben ontvangen). Deze bepaling stuit daarom op kritiek van de belangenvereniging voor Nederlandse webwinkels.⁴⁴

De richtlijn codificeert het *Heine*-arrest⁴⁵ door expliciet te vermelden dat de handelaar de leveringskosten draagt (en die dus moet terugbetalen: art. 6:230r lid 1 BW). Terugbetaling geschiedt met hetzelfde betaalmiddel als waarmee de consument heeft betaald, tenzij deze uitdrukkelijk met een ander voor hem kosteloos betaalmiddel heeft ingestemd (art. 6:230r lid 2 BW). Helaas is de handelaar niet verplicht de consument te informeren over deze keuzevrijheid (en zal hij de consument mogelijk al snel een 'voucher' aanpraten).⁴⁶

De consument dient (naar rato) te betalen voor tijdens de bedenktijd uitgevoerde diensten of levering van water, gas of elektriciteit, die niet voor verkoop gereed zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, of van stadsverwarming, indien hij (actief) om deze uitvoering heeft verzocht (art. 6:230s lid 5, onderdeel a, onder 2 BW). Nakoming tijdens de ontbindingstermijn geschiedt als gezegd slechts op uitdrukkelijk verzoek van de consument (art. 6:230t lid 3 of 6:230v lid 8 BW).

3.8 Overige in de richtlijn bepaalde consumentenrechten

Bescherming tegen extra kosten

Een belangrijke bijdrage aan de consumentenbescherming leveren de richtlijnbevestigingen die de bij de consument in rekening gebrachte extra kosten aan banden leggen. Art. 6:230j BW maakt een einde aan de van te voren aangevinkte vakjes bij online bestellingen en boekingen (art. 33 richtlijn). De consument is niet zonder zijn uitdrukkelijke instemming gebonden aan een verbintenis tot een aanvullende betaling van een geldsom ter verkrijging van een prestatie die niet de kern van de prestatie is (denk aan een aanvullende garantie, een annuleringsverzekering of een huurauto). Uit het gebruik van standaardopties die de consument moet afvinken, kan geen uitdrukkelijke instemming worden afgeleid.

Art. 6:230k lid 1 BW bepaalt dat de vergoeding die de handelaar aan de consument vraagt voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel ten hoogste de kosten van het gebruik daarvan voor de handelaar bedraagt (art. 19 richtlijn). Het is van belang dat dit goed wordt gecontroleerd door de Autoriteit Consument en Markt (ACM) want dit is voor de individuele consument moeilijk na te gaan: kost het gebruik van een creditcard bij een online boeking echt €5?

Art. 6:230k lid 2 BW houdt voorts in dat de vergoeding die de handelaar bij de consument in rekening brengt voor telefonisch contact over de tussen hem en de consument gesloten overeenkomst hoogstens het basistarief bedraagt (art. 21 richtlijn). Bij ministeriële regeling kunnen nadere regels over de samenstelling en hoogte van het basistarief worden vastgesteld. Voor het bellen naar de

⁴⁴ <<https://www.thuiswinkel.org/bedrijven/nieuws/1664/nieuwe-europese-regels-bevatten-pijnpuntjes-voor-webwinkelier>> (laatst geraadpleegd op 28 april 2015).

⁴⁵ HvJ EU 15 april 2010, nr. C-511/08, *Jur.* 2010, p. I-03047 (*Heinrich Heine*).

⁴⁶ Luzak & Mak 2014, p. 86.

klantenservice mag bijvoorbeeld maximaal €1 per gesprek (plus belkosten) in rekening worden gebracht.⁴⁷

Levering en risico-overdracht

De richtlijn bevat voorts bepalingen over de levering en de risico-overgang bij koop in het algemeen. Deze bepalingen zijn overgebleven van de ontwerp-richtlijn waarin de Richtlijn consumentenkoop was opgenomen. Boek 7 is aangevuld met bijzondere regelingen ter zake van het risico bij bezorging (art. 7:11 BW) en ten aanzien van het tijdstip van aflevering en de gevolgen van het uitblijven van aflevering (art. 7:9 lid 4 en 7:19a BW).

Eerstgenoemd artikel bepaalt dat het risico bij transport pas overgaat op de consument wanneer deze de goederen in ontvangst heeft genomen (en hij geen derde of vervoerder⁴⁸ heeft aangewezen). Het risico gaat dus niet over op de consument als de bestelling bij de bureaus wordt afgeleverd en de consument niet heeft opgegeven dat het pakket daar bezorgd mocht worden (vgl. art. 6:230o lid 1, onderdeel b, onder 1 BW).⁴⁹

Het nieuwe lid 4 van art. 7:9 BW verplicht de verkoper om, tenzij anders is overeengekomen, onverwijld te leveren en ieder geval binnen dertig dagen na contractssluiting. Komt de verkoper deze verplichting niet na, dan is hij overeenkomstig art. 7:19a BW pas in verzuim nadat de consument hem in gebreke stelt en een termijn gunt voor nakoming. Kennelijk geldt dit ook voor het geval waarin de termijn van dertig dagen wordt overschreden, een termijn die dus niet fataal is in de zin van art. 6:83, onderdeel a BW. Art. 18 richtlijn heeft in dit (maar ook in andere⁵⁰) opzicht(en) een ontwrichtende werking op de systematiek van ons BW (zie hiervoor par. 3.4). Lid 2 van het nieuwe art. 7:19a BW somt een aantal gevallen op waarin het verzuim van rechtswege intreedt, die slechts deels overlappen met art. 6:83 BW: de (uitdrukkelijke) weigering door de verkoper om de zaken te leveren (a) of het essentiële karakter van een tijdige levering (denk aan een trouwjurk), hetzij omdat dit volgt uit de omstandigheden rond de contractssluiting (b), hetzij omdat de koper een mededeling van die strekking heeft gedaan (c). Het maakt hierbij niet uit of levering onmogelijk is, in welk geval de algemene ontbindingsregeling geen verzuim vereist (art. 6:265 lid 2 BW). Overigens is de ingebrekestelling als bedoeld in art. 7:19a BW niet gebonden aan de formele eisen van art. 6:82 BW⁵¹ en kunnen de redelijkheid en billijkheid gelet op het harmonisatieniveau de genoemde gevallen niet uitbreiden (of inperken).⁵²

Genoemde bepalingen (art. 7:9, 7:11 en 7:19a BW) zijn niet van toepassing op de levering van water, gas of elektriciteit voor zover deze niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, of stadsverwarming, en op digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd. Dit laatste heeft geleid tot een fel bekritiseerde (en eind 2014 bijgestelde)

⁴⁷ Regeling van de Minister van Economische Zaken van 26 april 2013, nr. WJZ/13069010, houdende wijziging van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in verband met de invoering van maximum-tarieven voor 090x-klantenservicenummers en betere tarieftransparantie van 090x-nummers.

⁴⁸ Om het risico bij ontvangst van de zaak door de vervoerder op de consumentkoper te laten overgaan, moet de vervoerder evenmin door de verkoper zijn aangeboden (denk aan een bezorgservice): art. 7:11 lid 2 BW.

⁴⁹ *Kamerstukken II 2012/13*, 33520, nr. 3, p. 59.

⁵⁰ Castermans 2014.

⁵¹ Luzak & Mak 2014, p. 89-90.

⁵² Castermans 2014 wijst er ook op dat art. 18 richtlijn (dat door art. 7:19a BW wordt omgezet) niet toeziet op de vordering tot schadevergoeding. Hiervoor gelden de bepalingen van afdelingen 9 en 10 van titel 1 van Boek 6. Zoals Castermans aangeeft doet de koper er goed aan om 'altijd te kiezen voor een aanmaning'.

wijziging van art. 7:5 BW (zie par. 3.4). De levering van elektriciteit wordt in de gewijzigde bepaling overigens niet langer als consumentenkoop gekwalificeerd (zie echter art. 7:5 lid 5 BW waarin de regels van consumentenkoop met uitzondering van de bepalingen over levering en risico-overgang van *overeenkomstige* toepassing worden verklaard op de levering van electriciteit).

Tot slot valt op de nieuwe redactie van art. 7:7 lid 2 BW waaruit nu expliciet volgt dat het uitblijven van een reactie van een consument op een ongevraagde levering niet als aanvaarding wordt aangemerkt (art. 27 richtlijn). De consument hoeft in zo'n geval niets te betalen (het vorderen van betaling op grond van onverschuldigde betaling of ongerechtvaardigde verrijking is dan ook niet mogelijk volgens de Memorie van Toelichting).⁵³

3.9 De handhaving en sancties

De individuele handhaving

De Richtlijn consumentenrechten bevat geen algemene sanctie op een schending van de hierin opgenomen informatieplichten. De koppeling tussen de schending van informatieplichten en het ontbindingsrecht uit de Richtlijn koop op afstand en de Colportagerichtlijn (waarin een dergelijke schending een verlenging van de ontbindingstermijn tot gevolg had) ontbreekt opmerkelijk genoeg in de Richtlijn consumentenrechten. Volgens art. 10 lid 1 richtlijn, omgezet in art. 6:230o lid 2 BW leidt slechts het niet verschaffen van informatie over het ontbindingsrecht (i.e. informatie over de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van het ontbindingsrecht alsmede het modelformulier: art. 6:230m lid 1, onderdeel h BW) tot een verlenging van de ontbindingstermijn tot het tijdstip waarop de ontbrekende informatie wordt verstrekt.⁵⁴ De ontbindingstermijn wordt met maximaal twaalf maanden verlengd (dat was onder de oude regeling inzake de koop op afstand drie maanden: art. 7:46d lid 1 BW).⁵⁵ De consument is dan bovendien niet aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen (art. 6:230s lid 3 BW, art. 14 lid 2 richtlijn).

De consument draagt voorts geen kosten voor de uitvoering van een dienst tijdens de bedenktijd als hij genoemde informatie over zijn ontbindingsrecht niet heeft gekregen (art. 6:230s lid 5, onderdeel a, onder 1 BW waarin wordt verwezen naar art. 6:230m lid 1, onderdeel h en j BW) en niet om nakoming heeft verzocht (art. 6:230s lid 5, onderdeel a, onder 2 BW). Bij de levering van digitale inhoud hoeft de consument na uitoefening van zijn ontbindingsrecht niet te betalen indien hij niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met de levering, ofwel indien de verklaring dat afstand wordt gedaan van het recht ontbreekt, ofwel indien de handelaar heeft verzuimd de overeenkomst op een duurzame drager te bevestigen als bedoeld in art. 6:230v lid 7 BW (art. 6:230s lid 5, onderdeel b BW). Het schenden van informatieverplichtingen omtrent het ontbindingsrecht staat het vorderen van betaling voor de levering van digitale inhoud na ontbinding vreemd genoeg niet in de weg (art. 6:230s lid 5, onderdeel b BW).

In art. 6 lid 6 richtlijn wordt voorts bepaald dat indien de handelaar informatie over eventuele bijkomende lasten en andere kosten in de zin van art. 6:230m lid 1, onderdeel e BW, of betreffende de kosten van het terugzenden van de goederen zoals bedoeld in art. 6:230m lid 1, onderdeel i BW,

⁵³ *Kamerstukken II* 2012/13, 33520, nr. 3, p. 58.

⁵⁴ Tigelaar 2013, p. 154. Overigens kan de handelaar gebruik maken van de modelinstructie in de bijlage bij de richtlijn om aan deze informatieplicht te voldoen.

⁵⁵ Uit het BW-artikel blijkt niet duidelijk dat, mocht de informatie binnen die twaalf maanden worden verstrekt, de consument een ontbindingstermijn van veertien dagen toekomt (art. 10 lid 2 richtlijn).

niet heeft verstrekt, de consument deze kosten niet hoeft te dragen (zie art. 6:230n lid 3, art. 6:230s lid 2 en 7:13 BW). Uit art. 6:230v lid 3 BW volgt dat hij een overeenkomst waarin de informatie over de aanwezigheid van een betalingsverplichting niet ondubbelzinnig is (geen vermelding op bestelknop bijvoorbeeld), kan vernietigen. In geval van een schending van andere informatieplichten dan die betreffende het recht op ontbinding en de verschuldigde (extra) kosten zal de consument terug moeten vallen op het gemene recht (art. 3:296, 3:40 lid 2, 6:74, 6:228 BW)⁵⁶ of de algemene voorwaarden-regeling, indien de informatie daarin is neergelegd.⁵⁷ Waarschijnlijk zal vooral het nieuwe, door de implementatiewet ingevoerde art. 6:193j lid 3 BW de consument uitkomst bieden.⁵⁸ Dit artikel biedt de consument de mogelijkheid om overeenkomsten te vernietigen die door oneerlijke handelspraktijken tot stand zijn gekomen. Het schenden van een informatieplicht vormt een misleidende omissie, en dus een oneerlijke handelspraktijk (OHP), als de weggelaten informatie essentieel is. Art. 6:193f, onderdeel b BW is aangepast en merkt de informatie als bedoeld in art. 6:230m lid 1, onderdelen a, b en c, e tot en met h, o en p en 230v, leden 1 tot en met 3, 5, alsmede lid 6, eerste zin, en lid 7 BW aan als essentieel. Dit volgt overigens niet uit de richtlijn.

De consument wordt bij een beroep op de OHP-regeling tegemoet gekomen in zijn bewijspositie. De bewijslast voor de naleving van de informatieplichten rust op de handelaar (art. 6 lid 9 richtlijn omgezet in art. 6:230n lid 4 BW, art. 6:193j lid 1 BW). Daar staat tegenover dat de consument moet stellen en zo nodig bewijzen dat hij de overeenkomst niet had gesloten ware de informatie wel gegeven (causaliteit) wat volgens sommige auteurs knap lastig kan zijn.⁵⁹ Volgens mij is het feit dat de informatie als 'essentieel' is aangemerkt echter voldoende om invulling te geven aan dit causale verband.⁶⁰ Het weglaten van essentiële informatie leidt immers tot een 'verkeerd' besluit over de overeenkomst.

Omdat bij zowel de wilsgebreken als thans de oneerlijke handelspraktijken de vernietigings sanctie voorop staat, dringt de vraag zich op of het ontbindingsrecht niet beter aan deze sanctie had moeten worden gekoppeld (in plaats van de ontbinding).⁶¹

De bestuursrechtelijke handhaving

De ACM houdt toezicht op de naleving van de implementatiewetgeving.⁶² De Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) is hiertoe aangepast. De betreffende bepalingen zijn toegevoegd aan de bepalingen van onderdeel a van de bijlage bij de Whc die door de ACM bestuursrechtelijk

⁵⁶ Vgl. Gerechtshof Amsterdam 2 september 2014, ECLI:NL:GHAMS:2014:3667 waarin de schending van de informatieplicht inzake de prijs van energie (art. 7:46c BW) werd meegenomen in het kader de uitleg van de overeenkomst (r.o. 3.8): het in rekening gebrachte bedrag was niet overeengekomen aldus het hof (art. 3:33-35 BW).

⁵⁷ De vraag is of de informatie in de algemene voorwaarden mag staan (wat uit een praktisch oogpunt vaak het geval zal zijn). Hiervan wordt naar Nederlands recht immers aangenomen dat de consument deze als complex aanvaardt (dus zonder te lezen) en hun duidelijkheid en begrijpelijkheid wordt niet, althans onvoldoende gewaarborgd door art. 6:233 onderdeel a of b BW. Onderdeel b waarborgt slechts de terhandstelling van algemene voorwaarden op een manier die soms strijdt met de Richtlijn consumentenrechten (vgl. 6:230c lid 3 met art. 6:230t lid 1 BW).

⁵⁸ Deze sanctie wordt niet vereist door de richtlijn maar vormt de uitvoering van de motie Recourt uit 2012, waarin op een dergelijke vernietigingsmogelijkheid wordt aangedrongen (*Kamerstukken II 2011/12*, 32 320, nr. 3).

⁵⁹ Tigelaar 2013, p. 158. Loos 2013 pleit in deze voor een omkering van de bewijslast.

⁶⁰ C.M.D.S. Pavillon, *Open normen in het Europees consumentenrecht. De oneerlijkheidsnorm in vergelijkend perspectief* (diss. Groningen), Deventer: Kluwer 2011, nr. 457.

⁶¹ Tigelaar 2013, p. 160-161.

⁶² Voor zover betrekking hebbend op een financiële dienst of activiteit (art. 6:230w-230z BW), worden de bepalingen door de Autoriteit Financiële Markten gehandhaafd.

worden gehandhaafd. Overigens maakt het wetje van november 2014 duidelijk dat de toezichthouder niet slechts de overtredende verkoper/dienstverlener dient aan te pakken maar ook de tussenpersoon die zich niet aan de regels houdt.

Lidstaten mogen bepalen hoe de schending van de consumentenrechten wordt gesanctioneerd (art. 24). Omdat de sancties bij een individuele schending vrij mild zijn, is het een goede zaak dat de sancties bij een stelselmatige inbreuk op de regeling zwaar kunnen uitvallen. De maximaal op te leggen boete voor overtreding van de bepalingen die in onderdeel a van de bijlage bij de Whc staan, is thans €900.000,-.⁶³

3.10 Conclusie

Net als de wet van Dam waarmee de stilzwijgende verlenging van duurovereenkomsten aan banden werd gelegd, verrijkt de implementatiewet ons Burgelijk Wetboek met bepalingen waarvan de consument in zijn dagelijks leven het effect goed zal merken. Geen van te voren aangevinkte 'tickboxen' bij online aankopen, geen torenhoge klantenservicenummers, de schriftelijke bevestiging van telefonische overeenkomsten, bestelknoppen die op een betaalverplichting wijzen, de beschikbaarheid van een online ontbindingsformulier. En deze regels gelden binnen de gehele Europese Unie. De vraag is natuurlijk wel of de grensoverschrijdende handel hierdoor ook daadwerkelijk gestimuleerd zal worden.

Tegen de tijd dat u dit leest zijn de nieuwe bepalingen al ruim een jaar in werking getreden (sinds 13 juni 2014) en is er wellicht al enige rechtspraak voorhanden maar op het moment van schrijven is het nog te vroeg om hun impact te meten. Ik verwacht dat de nieuwe regels voornamelijk collectief/bestuursrechtelijk zullen worden gehandhaafd (vgl. art. 6:230k lid 1 BW). Individuele consumenten stappen niet zo snel naar de rechter om een langere ontbindingstermijn of een vrijstelling van betaling. Toch sluit ik dit niet uit en rust op de rechter de plicht om zo nodig de nieuwe bepalingen ambtshalve toe te passen in een individuele zaak.

⁶³ *Kamerstukken I 2012/13, 33520, nr. C (MvA).*