

Brussel, 7 december 2011

DOCUMENT

Nieuwe Europese consumentenrichtlijn mist haar doel

Synthese van het VBO

Samenvatting

De nieuwe richtlijn 2011/83 van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten werd op 22 november 2011 gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie, zie:

<http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:NL:PDF>

De richtlijn wil de werking van de Europese interne markt verbeteren en de grensoverschrijdende handel versterken door een hoge consumentenbescherming te combineren met een geharmoniseerd wettelijk kader. Het Europese landschap van consumentenrechten was gelet op de ruime versnippering binnen de lidstaten absoluut toe aan een opfrisbeurt. De vraag stelt zich in welke mate deze richtlijn werkelijk zal bijdragen tot de beoogde doelstellingen.

Deze nota schetst de context waarin de nieuwe richtlijn consumentenrechten tot stand kwam en geeft de vooropgestelde doelstellingen weer. De keuze voor het niveau van harmonisatie wordt hierbij kritisch doorgelicht. In de inhoudelijke analyse van de richtlijn wordt het toepassingsgebied samengevat, en wordt dieper ingegaan op de precontractuele informatieverplichtingen en het herroepingsrecht voor de consument. Tenslotte wordt de richtlijn vergeleken met de consumentenrechten in België, en worden enkele slotbedenkingen bij deze richtlijn geformuleerd. ■

Juridisch en Fiscaal
Departement
T + 32 2 515 08 85
F + 32 2 515 09 85
sv@vbo-feb.be

VBO vzw
Ravensteinstraat 4
B - 1000 Brussel
T + 32 2 515 08 11
F + 32 2 515 09 99
info@vbo-feb.be
www.vbo.be
Lid BUSINESSEUROPE



Nieuwe richtlijn consumentenrechten: synthese

De nieuwe richtlijn 2011/83 van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten is er niet zonder slag of stoot gekomen. Het is het resultaat van jarenlange politieke discussie binnen de Europese instellingen. Deze nota schetst de context waarin deze richtlijn tot stand kwam en geeft de vooropgestelde doelstellingen weer. De keuze voor het niveau van harmonisatie wordt hierbij kritisch doorgelicht. In de inhoudelijke analyse van de richtlijn wordt het toepassingsgebied samengevat, en wordt dieper ingegaan op de precontractuele informatieverplichtingen en het herroepingsrecht voor de consument. Tenslotte wordt de richtlijn vergeleken met de consumentenrechten in België, en worden enkele slotbedenkingen bij deze richtlijn geformuleerd.

1 Context

De huidige EU-wetgeving inzake consumentenrechten is verspreid over vele richtlijnen en verordeningen. Zo bestaat er telkens een aparte richtlijn om de consumentenbescherming te regelen bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten (85/577), consumentenkrediet (87/102), pakketreizen (90/314), oneerlijke bedingen (93/13), timesharing (94/47 en 2008/122), op afstand gesloten overeenkomsten (97/7), prijsaanduiding (98/27), staken van inbreuken tegen consumentenbelangen (98/27), consumentenkoop (99/44), oneerlijke handelspraktijken (2005/29), elektronische handel (2000/31),...

De versnippering op nationaal niveau vloeit voort uit het feit dat bijna al deze richtlijnen voorzien in een minimumharmonisatie, wat aan de lidstaten toeliet om in de nationale wetgeving aanvullende verplichtingen op te leggen bovenop de Europese voorschriften. Dit heeft geleid tot een lappendeken van 27 verschillende rechtsstelsels met uiteenlopende consumentenrechten, met rechtsonzekerheid voor consument en onderneming tot gevolg. Deze versnippering vormt een belangrijke factor die ondernemingen en consumenten afremt om grensoverschrijdend te handelen. Teneinde een oplossing te bieden voor deze problematiek, heeft de Europese Commissie op 8 oktober 2008 een voorstel van richtlijn uitgebracht voor een nieuwe richtlijn betreffende consumentenrechten. Dit voorstel werd nog ingrijpend gewijzigd en afgeslankt om te komen tot de nieuwe richtlijn betreffende consumentenrechten, die strekt tot afschaffing van de richtlijnen buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten (85/577) en op afstand gesloten overeenkomsten (97/7) en tot wijziging van de richtlijnen oneerlijke bedingen (93/13) en consumentenkoop (99/44).



2 Doelstelling

De richtlijn vangt aan met een precisering van de doelstelling, nl. *'door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming bij te dragen aan de goede werking van de interne markt door **bepaalde** aspecten van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaat tussen consumenten en handelaren gesloten overeenkomsten aan te passen.'*

Deze doelstelling bevat vier belangrijke elementen:

- Hoog niveau van consumentenbescherming
- Werking van interne markt verbeteren
- Harmonisatie van slechts bepaalde aspecten van consumentenbescherming
- Gericht op overeenkomsten tussen handelaar en consumenten (B2C)

3 Harmonisatieniveau

Om deze doelstellingen te realiseren werd gekozen voor een **doelgerichte volledige harmonisatie** (*targeted full harmonisation*). Deze aanpak van volledige harmonisatie moet een oplossing bieden voor de versnippering van het consumentenacquis, en moet de grensoverschrijdende handel aanmoedigen, zowel bij consument als onderneming. Dit harmonisatieniveau impliceert dat de richtlijn slechts enkele essentiële onderdelen met betrekking tot consumentenbescherming viseert die voor belangrijke barrières zouden zorgen en waar de lidstaten voor een goede werking van de interne markt niet mogen van afwijken. Dit strakke principe geldt voor de consumenteninformatie en voor het herroepingsrecht van bij op afstand en buiten verkoopruimte gesloten overeenkomsten, alsook voor bepaalde aspecten van consumentenkoop, zoals ondermeer levering en risico-overdracht. Deze bepalingen zullen strikt moeten worden overgenomen in de WMPC. Tegelijk geeft de richtlijn zelf aan op welke punten de lidstaten de mogelijkheid hebben om af te wijken van de richtlijn. Deze mogelijkheid is voorzien voor het vastleggen van een lager drempelbedrag dan vijftig euro om de richtlijn niet toe te passen op buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten; voor het opleggen van aanvullende precontractuele informatieverplichtingen bij algemene b2c-overeenkomsten; voor het invoeren van taalvereisten bij contractuele informatieverplichtingen bij buiten verkoopruimten of op afstand gesloten overeenkomsten; voor formele vereisten voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten voor een bedrag niet meer dan tweehonderd euro; voor formele vereisten bij overeenkomsten op afstand per telefoon; en voor de mogelijkheid tot inning van de betaling tijdens de herroepingstermijn. Indien een lidstaat van deze mogelijkheid gebruik maakt, moet dit gerapporteerd worden aan de Europese Commissie.



4 Inhoudelijke analyse van de richtlijn

a. Toepassingsgebied

De richtlijn is van toepassing, onder de voorwaarden en in die mate als aangegeven in de bepalingen ervan, op overeenkomsten tussen een handelaar en een consument. De te harmoniseren regelgevingsaspecten hebben uitsluitend betrekking op de zgn. b2c-overeenkomsten. De voorrang van de speciale uitzonderingsregel op de algemene regel, ook wel de specialiteitsregel genoemd, wordt in de richtlijn hernomen. De richtlijn is bijgevolg als algemene wettelijke norm ondergeschikt en moet voorrang laten aan afwijkende bijzondere bepalingen in Europese regelgeving met betrekking tot specifieke sectoren.

De nieuwe richtlijn is in het bijzonder van belang voor op afstand en buiten verkoopsruimten gesloten overeenkomsten. **Overeenkomsten op afstand** worden gesloten zonder de gelijktijdige fysieke aanwezigheid van handelaar en consument door middel van communicatietechnieken op afstand (vb. internet, catalogen, teleshopping,...). **Overeenkomsten buiten verkoopsruimten** worden wel gesloten in gelijktijdige aanwezigheid, maar op een andere plaats dan de gebruikelijke verkoopsruimte, waardoor de consument onder de indruk of verrast kan zijn (vb. verkoop aan huis, home-party, op excursie,...).

Bij de afbakening van het materiële toepassingsgebied geeft de richtlijn naast een positieve omschrijving ook een uitgebreide opsomming van de soorten overeenkomsten waarop zij niet van toepassing is. Zo is de richtlijn niet van toepassing op overeenkomsten betreffende maatschappelijke dienstverlening, gezondheidsdiensten, gokken, financiële diensten, overdracht van rechten op onroerend goed, constructie van nieuwe gebouwen of ingrijpende renovatie, verhuur van woonruimte, pakketreizen, timesharing, levering van levensmiddelen, of passagiersdiensten.

b. Inhoudelijke analyse van de hoofdstukken

i. Precontractuele informatieverplichtingen

De richtlijn maakt op vlak van consumenteninformatie een onderscheid tussen algemene b2c-overeenkomsten enerzijds, en buiten verkoopsruimten of op afstand gesloten overeenkomsten anderzijds.

Hoofdstuk II van de richtlijn geeft een oplistings weer van de precontractuele informatieverplichtingen waartoe de handelaar in het algemeen gehouden is vóór het sluiten van de b2c-overeenkomst. Alle elementen van deze precontractuele informatieverplichting worden vrij gedetailleerd opgesomd. Het betreft in hoofdlijnen de voornaamste kenmerken van de goederen of diensten; de identiteit en het adres



van de handelaar; de klachtenbehandeling; de totale prijs (inclusief belastingen en extra kosten); de wijze en de termijn van betaling, levering en uitvoering; het bestaan van handelsgaranties; de duur en de wijze van beëindiging van de overeenkomst. Het belangrijkste aandachtspunt van hoofdstuk II ligt echter in de minimumharmonisatie. De lidstaten kunnen aanvullende precontractuele informatieverplichtingen vaststellen of handhaven. Dit hoofdstuk wijkt af van het algemene principe van doelgerichte volledige harmonisatie binnen deze richtlijn.

Het hoofdstuk III van de richtlijn is uitsluitend van toepassing op overeenkomsten die op afstand of buiten verkooppunten gesloten werden met consumenten, en omvat ook een groot luik over de precontractuele informatieverplichtingen, waar de lidstaten in tegenstelling tot bij algemene b2c-overeenkomsten niet mogen van afwijken. De exhaustieve oplijsting bevat naast de algemene consumenteninformatie een hele reeks bijkomende elementen, die betrekking hebben op het adres van de bedrijfsruimten van de handelaar, de totale kosten per factureringsperiode, de kosten voor het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand, het bestaan van een herroepingsrecht, de kosten voor het terugzenden van goederen, de klantenservice, de minimumduur van de consumentenverplichtingen, het bestaan van financiële waarborgen, de functionaliteit van digitale inhoud, de interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software, en de buitengerechtelijke klachtenbeslechtsprocedures.

De richtlijn legt ook de formele vereisten vast voor deze precontractuele informatieverplichtingen, alsook de formaliteiten waaraan de handelaar moet voldoen om de overeenkomst geldig af te sluiten met bevestiging van de overeenkomst naar de consument.

ii. Herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is het recht voor de consument om van een voorheen gesloten overeenkomst af te zien zonder opgave van redenen en zonder dat van de consument gevraagd kan worden een schadevergoeding te betalen. Het maakt een einde aan de verplichting van de partijen om de overeenkomst uit te voeren. Het moet de consument beschermen door hem de mogelijkheid te bieden om gedurende een bepaalde termijn na de sluiting van de overeenkomst, alsnog te beslissen om af te zien van de gesloten overeenkomst. Het bestaan van een herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand wordt gerechtvaardigd doordat de consument de goederen fysiek niet heeft kunnen zien voordat hij de overeenkomst sluit. Bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten dient de consument over een herroepingsrecht te beschikken wegens het verrassingselement, de psychologische druk of het overrompelingsgevaar.

De algemene regel in de richtlijn is dat de consument over een **termijn van veertien dagen** beschikt om de overeenkomst te herroepen. Bij dienstenovereenkomsten



dient de herroepingstermijn veertien dagen na het sluiten van de overeenkomst te verstrijken. Bij verkoopovereenkomsten dient de herroepingstermijn te verstrijken veertien dagen na de dag waarop de consument of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de goederen daadwerkelijk in bezit heeft gekregen.

De handelaar moet de consument vóór de sluiting van de overeenkomst correct informeren over het bestaan van het herroepingsrecht, en hoe de consument dit kan uitoefenen. Bij weglating van informatie over het herroepingsrecht, wordt de **termijn verlengd tot twaalf maanden** na het einde van de oorspronkelijk vastgestelde herroepingstermijn. Ook over de uitzonderingen op het herroepingsrecht moet de consument correct geïnformeerd worden.

Bij herroeping dient de **handelaar** alle van de consument ontvangen bedragen terug te betalen, inclusief de leveringskosten. De richtlijn bepaalt dat de handelaar dit onverwijld dient te doen, en in elk geval uiterlijk veertien dagen na de dag waarop hij door de consument wordt geïnformeerd over zijn besluit om de overeenkomst te herroepen. De handelaar dient voor de terugbetaling gebruik te maken van hetzelfde betaalmiddel zoals bij de eerdere betalingen werd gebruikt, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en dit geen extra kosten betekent voor de consument.

De **consument** moet bij herroeping de goederen terugzenden of overhandigen aan de handelaar of aan een door de handelaar gemachtigde persoon. Dit dient net zoals de terugbetaling door de handelaar uiterlijk binnen een termijn van veertien dagen te gebeuren na de dag waarop hij zijn besluit de overeenkomst te herroepen aan de handelaar heeft meegedeeld. Het is de consument die in principe alleen de directe kosten draagt voor het retourneren van de goederen. De consument is ook aansprakelijk voor de waardevermindering, nadat zij de goederen meer gebruikt hebben dan noodzakelijk was om de aard, de kenmerken en het goede functioneren ervan vast te stellen.

iii. Andere consumentenrechten

De richtlijn voorziet in hoofdstuk IV in enkele andere consumentenrechten, die een verschillend toepassingsgebied hebben. De bepalingen betreffende de levering en de risico-overdracht zijn enkel van toepassing op verkoopovereenkomsten. Als de partijen geen specifieke leveringsdatum hebben afgesproken, moet de handelaar de goederen zo spoedig mogelijk en in elk geval uiterlijk dertig dagen na de sluiting van de overeenkomst leveren. De algemene regel bij de risico-overdracht is dat het risico van verlies of beschadiging van de goederen overgaat op de consument zodra hijzelf, of een door hem aangewezen derde partij die niet de vervoerder is, de goederen daadwerkelijk in bezit heeft.



De nieuwe voorschriften inzake consumentenbescherming ter inperking van extra vergoedingen bij het gebruik van betaalmiddelen en bij telefonische contacten, of ter vermijding van extra aanvullende betalingen, gelden uitsluitend voor verkoop- en dienstenovereenkomsten voor de levering van water, gas, elektriciteit, stadsverwarming en digitale inhoud.

5 Vergelijking met consumentenrechten in België

De vergelijking van de nieuwe richtlijn consumentenrechten met de Belgische wet betreffende de marktpraktijken en consumentenbescherming (WMPC) van 6 april 2010, toont aan dat het niveau van consumentenbescherming in het algemeen versterkt wordt. De voornaamste impact van de richtlijn op de WMPC bestaat in:

- Een uitbreiding van de precontractuele informatieverplichtingen in vergelijking met de meer algemene open norm van art. 4 WMPC;
- Bij niet-naleving van de informatieverplichtingen wordt de herroepingstermijn verlengd tot 12 maanden in plaats van 3 maanden (art. 47§2 WMPC);
- Bij op afstand gesloten overeenkomsten moet de handelaar bij herroeping binnen 14 dagen tot terugbetaling overgaan in plaats van 30 dagen (art. 48§1 WMPC);
- Bij buiten verkoopsruimten gesloten overeenkomsten wordt de termijn waarbinnen de consument tot herroeping kan overgaan verhoogd naar 14 dagen in plaats van 7 dagen (art. 61 WMPC).

6 Slotbedenkingen bij deze richtlijn

Het Europese landschap van consumentenrechten was absoluut toe aan een opfrisbeurt in het licht van de technologische veranderingen en het toenemende belang van de digitale markt. De insteek van de richtlijn om de werking van de Europese interne markt en de grensoverschrijdende handel te versterken door een hoge consumentenbescherming te combineren met een geharmoniseerd wettelijk kader, is zeker verdienstelijk. Toch kan de vraag gesteld worden in welke mate deze richtlijn werkelijk zal bijdragen tot de beoogde doelstellingen. De richtlijn is een typisch voorbeeld van Europese compromisregelgeving waarbij de al te ambitieuze of scherpe kantjes voor bepaalde lidstaten, mede onder druk van de verschillende belangengroepen, afgeveild worden. Ambitieuze projecten worden herleid tot aanvaardbare teksten. De verdiensten van de richtlijn dienen bijgevolg niet enkel afgewogen te worden op basis van de inhoud, maar evenzeer op basis van wat niet in de richtlijn staat, of welke kansen ze laat liggen.

Met het principe van doelgerichte volledige harmonisatie, slaat de richtlijn de juiste weg in om de versnipperde consumentenregelgeving aan te pakken. Maar door zich te focussen op een beperkt toepassingsgebied, slaagt de richtlijn er onvoldoende in



om de consumentenrechten in zijn geheel te regelen. De richtlijn valt daarnaast bij meerdere bepalingen, onder meer de precontractuele informatieverplichtingen voor algemene b2c-overeenkomsten, terug op minimumharmonisatie, waardoor lidstaten deze bepalingen verder kunnen nationaliseren. Er bestaat dan ook geen twijfel over dat - ook na omzetting van de richtlijn - de nationale rechtstelsels de bakens blijven uitzetten op vlak van consumentenbescherming.

De grootste verdienste van de richtlijn ligt in de volledige harmonisatie van de precontractuele informatieverplichtingen en het herroepingsrecht voor op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten. Het is zeker in het belang van de rechtszekerheid, zowel voor consument als handelaar, dat hier slechts één regeling geldt voor alle lidstaten. De consument mag blijven rekenen op een hoog niveau van consumentenbescherming, met een uitbreiding ten opzichte van de huidige WMPC. De richtlijn stond met veel ambities aan de start, maar ging de meet over als een verdienstelijk horizontaal instrument met een te beperkte horizon. Een meer geschikte benaming ware misschien richtlijn betreffende **bepaalde** consumentenrechten geweest. ■

Voor meer info: Stefaan Verhamme, adjunct-adviseur bij het juridisch departement, sv@vbo-feb.be .