

# RICHTLIJNEN

## RICHTLIJN 2011/83/EU VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 25 oktober 2011

betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

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

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

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

Gezien het advies van het Comité van de Regio's <sup>(2)</sup>,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure <sup>(3)</sup>,

Overwegende hetgeen volgt:

(1) In Richtlijn 85/577/EEG van de Raad van 20 december 1985 betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten <sup>(4)</sup> en 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 <sup>(5)</sup> is een aantal contractuele rechten van consumenten vastgelegd.

(2) Deze richtlijnen zijn opnieuw bestudeerd, in het licht van de opgedane ervaringen, met het oog op het vereenvoudigen en bijwerken van de toepasselijke regels, het wegnemen van inconsistenties en het opvullen van onwenselijke lacunes. Uit dit onderzoek is gebleken dat het zinvol is de twee genoemde richtlijnen te vervangen door een enkele richtlijn. Deze richtlijn dient dan ook

standaardregels vast te stellen voor de gemeenschappelijke aspecten van overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten en daarmee een stap verder te gaan dan de benadering van minimale harmonisatie waarop de vroegere richtlijnen gebaseerd waren, terwijl de lidstaten wordt toegestaan ten aanzien van bepaalde aspecten nationale regels te handhaven of vast te stellen.

(3) In artikel 169, lid 1, en artikel 169, lid 2, onder a), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) is bepaald dat de Unie dient bij te dragen tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door middel van maatregelen die zij op grond van artikel 114 van het Verdrag neemt.

(4) De interne markt dient volgens artikel 26, lid 2, van het VWEU een ruimte zonder binnengrenzen te omvatten waarin het vrije verkeer van goederen en diensten en de vrijheid van vestiging zijn gewaarborgd. Harmonisatie van bepaalde aspecten van overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten consumentenovereenkomsten is noodzakelijk voor de bevordering van een echte interne markt voor de consument, waarbij een juist evenwicht ontstaat tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven, met inachtneming van het subsidiariteitsbeginsel.

(5) Het grensoverschrijdende potentieel van verkoop op afstand, dat een van de voornaamste zichtbare resultaten van de interne markt zou moeten zijn, wordt niet ten volle benut. Vergeleken met de significante groei van de binnenlandse verkoop op afstand in de afgelopen jaren is groei van de grensoverschrijdende verkoop op afstand beperkt gebleven. Deze discrepantie is met name opvallend wat de verkoop via internet betreft, waar een groot potentieel voor verdere groei bestaat. De ontwikkeling van het grensoverschrijdende potentieel van buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten (rechtstreekse verkoop) wordt belemmerd door een aantal factoren, waaronder de uiteenlopende nationale regels inzake consumentenbescherming waarmee het bedrijfsleven rekening moet houden. Vergeleken met de groei van de binnenlandse rechtstreekse verkoop in de afgelopen jaren, met name in de dienstensector, bijvoorbeeld nutsbedrijven, is het aantal consumenten dat langs deze weg grensoverschrijdend koopt nauwelijks toegenomen. Gezien

<sup>(1)</sup> PB C 317 van 23.12.2009, blz. 54.

<sup>(2)</sup> PB C 200 van 25.8.2009, blz. 76.

<sup>(3)</sup> Standpunt van het Europees Parlement van 23 juni 2011 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en besluit van de Raad van 10 oktober 2011.

<sup>(4)</sup> PB L 372 van 31.12.1985, blz. 31.

<sup>(5)</sup> PB L 144 van 4.6.1997, blz. 19.

- de sterk toegenomen mogelijkheden om zaken te doen in veel lidstaten, zouden kleine en middelgrote ondernemingen (inclusief individuele handelaren) en vertegenwoordigers van firma's die rechtstreeks verkopen eigenlijk meer geneigd moeten zijn om deze nieuwe mogelijkheden te ontdekken, met name in grensregio's. De volledige harmonisatie van consumenteninformatie en van het herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten zal dan ook bijdragen tot een hoog beschermingsniveau voor de consument en een beter functioneren van de b2c-interne markt.
- (6) Bepaalde ongelijkheden vormen ernstige belemmeringen voor het goede functioneren van de interne markt, ten nadele van handelaren en consumenten. Deze ongelijkheden verhogen de nalevingskosten voor handelaren die grensoverschrijdend goederen willen verkopen of diensten willen aanbieden. Een al te grote versnippering ondermijnt ook het vertrouwen van de consument in de interne markt.
- (7) Volledige harmonisatie van een aantal centrale regelgevingsaspecten moet de rechtszekerheid voor zowel de consumenten als de handelaren aanzienlijk verbeteren. Zowel de consumenten als de handelaren moeten kunnen vertrouwen op één enkel regelgevend kader, dat op basis van duidelijk omschreven rechtsbegrippen bepaalde aspecten van b2c-overeenkomsten in de gehele Unie regelt. Het effect van dergelijke harmonisatie zou moeten zijn de barrières op te heffen die het gevolg zijn van de versnippering van de regelgeving en de interne markt op dit terrein te voltooien. Het wegnemen van die barrières is alleen mogelijk door uniforme regels op Unieniveau vast te stellen. Bovendien moeten de consumenten een hoog gemeenschappelijk niveau van bescherming genieten in de gehele Unie.
- (8) De te harmoniseren regelgevingsaspecten dienen alleen betrekking te hebben op tussen handelaren en consumenten gesloten overeenkomsten. Bijgevolg mag deze richtlijn geen afbreuk doen aan de nationale wetgeving inzake arbeidsovereenkomsten, overeenkomsten betreffende het erfrecht, overeenkomsten met betrekking tot het familierecht, en overeenkomsten met betrekking tot de oprichting en de organisatie van vennootschappen en partnerschapsovereenkomsten.
- (9) Deze richtlijn stelt regels vast betreffende de informatie die verstrekt dient te worden voor overeenkomsten op afstand, buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten en andere overeenkomsten dan overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten. Deze richtlijn regelt tevens het herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten en harmoniseert een aantal bepalingen over de uitvoering en enkele andere aspecten van b2c-overeenkomsten.
- (10) Deze richtlijn dient Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I) <sup>(1)</sup> onverlet te laten.
- (11) Deze richtlijn dient bepalingen van de Unie betreffende specifieke sectoren, zoals geneesmiddelen voor menselijk gebruik, medische hulpmiddelen, privacy en elektronische communicatie, rechten van patiënten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg, etikettering van levensmiddelen en de interne markt voor elektriciteit en aardgas, onverlet te laten.
- (12) De in deze richtlijn opgenomen informatievoorschriften dienen een aanvulling te zijn op de informatievoorschriften in Richtlijn 2006/123/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt <sup>(2)</sup> en Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt („richtlijn elektronische handel”) <sup>(3)</sup>. De mogelijkheid voor de lidstaten om aan op hun grondgebied gevestigde dienstverrichters additionele informatieverplichtingen op te leggen moet gehandhaafd blijven.
- (13) De lidstaten dienen bevoegd te blijven om, overeenkomstig het Unierecht, de bepalingen van deze richtlijn toe te passen op gebieden die niet onder het toepassingsgebied ervan vallen. Daarom mag een lidstaat, met betrekking tot overeenkomsten die buiten het toepassingsgebied van deze richtlijn vallen, nationale wetgeving handhaven of invoeren die overeenstemt met de bepalingen of een aantal bepalingen van deze richtlijn. Zo kunnen de lidstaten besluiten de toepassing van de voorschriften van deze richtlijn uit te breiden naar rechtspersonen of natuurlijke personen die geen „consumenten” zijn in de zin van deze richtlijn, zoals niet-gouvernementele organisaties, startende ondernemingen of kleine en middelgrote ondernemingen. Evenzo kunnen de lidstaten de bepalingen van deze richtlijn toepassen op overeenkomsten die geen „overeenkomsten op afstand” in de zin van deze richtlijn zijn, bijvoorbeeld omdat zij niet in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand worden gesloten. Bovendien kunnen de lidstaten ook nationale voorschriften handhaven of invoeren voor aangelegenheden die door deze richtlijn niet specifiek behandeld worden, zoals aanvullende voorschriften betreffende verkoopovereenkomsten, met inbegrip van regels over de levering van goederen, of verplichtingen betreffende het verstrekken van informatie tijdens het bestaan van een overeenkomst.
- (14) Deze richtlijn mag geen afbreuk doen aan het nationale recht op het gebied van het verbintenissenrecht voor de verbintenissenrechtelijke aspecten die niet door deze richtlijn worden geregeld. Deze richtlijn dient derhalve het nationale recht inzake bijvoorbeeld het sluiten of de geldigheid van een overeenkomst, zoals in het geval van het ontbreken van overeenstemming, onverlet te laten. De richtlijn mag evenmin afbreuk doen aan het nationale recht inzake de algemene contractuele rechtsmiddelen, de regels inzake de openbare economische orde, bijvoorbeeld regels betreffende buitensporige prijzen of woekerprijzen, en de regels betreffende onethische rechtshandelingen.

<sup>(1)</sup> PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6.

<sup>(2)</sup> PB L 376 van 27.12.2006, blz. 36.

<sup>(3)</sup> PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1.

- (15) Deze richtlijn dient de taalvereisten voor consumentenovereenkomsten niet te harmoniseren. De lidstaten kunnen in hun nationale recht derhalve taalvereisten handhaven of invoeren met betrekking tot de contractuele informatie en de bedingen in overeenkomsten.
- (16) Deze richtlijn mag geen afbreuk doen aan het nationale recht inzake juridische vertegenwoordiging, zoals de voorschriften betreffende de persoon die namens of voor rekening van de handelaar optreedt (zoals een agent of trustee). De lidstaten dienen in dezen bevoegd te blijven. Deze richtlijn dient van toepassing te zijn op alle handelaren, ongeacht of zij publiek of privaat zijn.
- (17) Onder de definitie van consument dienen natuurlijke personen te vallen die buiten hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit handelen. Bij gemengde overeenkomsten, waar een overeenkomst wordt gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten de handelsactiviteit van de persoon liggen en het handelsoogmerk zo beperkt is dat het binnen de globale context van de overeenkomst niet overheerst, dient die persoon echter ook als consument te worden aangemerkt.
- (18) Deze richtlijn doet geen afbreuk aan de vrijheid van de lidstaten om in overeenstemming met het recht van de Unie te bepalen wat zij als diensten van algemeen economisch belang beschouwen, hoe deze diensten moeten worden georganiseerd en gefinancierd, in overeenstemming met de regels inzake staatssteun, en aan welke bijzondere verplichtingen zij onderworpen dienen te zijn.
- (19) Onder digitale inhoud wordt verstaan gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden, zoals computerprogramma's, toepassingen, spellen, muziek, video's en teksten, ongeacht of de toegang tot deze gegevens wordt verkregen via downloaden of streaming, vanaf een materiële drager of langs een andere weg. Overeenkomsten inzake de levering van digitale inhoud dienen onder het toepassingsgebied van deze richtlijn te vallen. Als digitale inhoud wordt geleverd op een materiële drager, zoals een cd of dvd, dient deze beschouwd te worden als goed in de zin van deze richtlijn. Evenals overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit die niet gereed zijn gemaakt voor verkoop in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, of van stadsverwarming, dienen overeenkomsten betreffende digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, voor de toepassing van deze richtlijn niet te worden aangemerkt als verkoop- of dienstenovereenkomst. Ten aanzien van dergelijke overeenkomsten dient de consument een herroepingsrecht te hebben, tenzij de consument tijdens de herroepingsperiode heeft ingestemd met het begin van de uitvoering van de overeenkomst en aanvaard heeft dat hij vervolgens het recht om de overeenkomst te herroepen, zal verliezen. Naast de algemene informatieverplichtingen dient de handelaar de consument op de hoogte te stellen van de functionaliteit en de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud. Het begrip functionaliteit dient te verwijzen naar de manieren waarop digitale inhoud kan worden aangewend, bijvoorbeeld voor het in kaart brengen van consumentengedrag; het dient ook te verwijzen naar de aan- of afwezigheid van technische beperkingen, zoals bescherming via Digital Rights Management of regiocodering.
- Het begrip relevante interoperabiliteit is bedoeld om de informatie te beschrijven over de standaardhardware en -software waarmee de digitale inhoud compatibel is, bijvoorbeeld het besturingssysteem, de vereiste versie en bepaalde hardwarekenmerken. De Commissie dient na te gaan of verdere harmonisering van de bepalingen ten aanzien van digitale inhoud nodig is, en, zo nodig, een wetgevingsvoorstel ter zake in te dienen.
- (20) De definitie van „overeenkomst op afstand” dient alle gevallen te bestrijken waarin een overeenkomst tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, waarbij tot en met het tijdstip waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand (zoals postorder, internet, telefoon of fax). Die definitie dient ook situaties te bestrijken waarin de consument de verkoopruimten alleen bezoekt om informatie over de goederen of dienst te vergaren, terwijl vervolgens de onderhandelingen over en de sluiting van de overeenkomst op afstand plaatsvinden. Daarentegen dient een overeenkomst waarover in de verkoopruimten van de handelaar wordt onderhandeld en die uiteindelijk wordt gesloten met behulp van een middel voor communicatie op afstand, niet als overeenkomst op afstand te worden aangemerkt. Ook een overeenkomst die met behulp van een middel voor communicatie op afstand wordt geïnitieerd, maar uiteindelijk wordt gesloten in de verkoopruimten van de handelaar, dient niet als overeenkomst op afstand te worden beschouwd. Het begrip „overeenkomst op afstand” dient evenmin een door een consument met behulp van een middel voor communicatie op afstand gemaakte reservering van een dienst bij een beroepsbeoefenaar te omvatten, zoals een telefonische afspraak bij de kapper. Het begrip „georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand” dient die systemen te omvatten die door andere derden dan de handelaar worden aangeboden, maar door de handelaar worden gebruikt, zoals een online-platform. Hieronder mogen echter niet websites worden gerekend die louter informatie over de handelaar, zijn goederen en/of diensten en zijn contactgegevens bevatten.
- (21) Een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst zou gedefinieerd moeten worden als een overeenkomst waarbij de handelaar en de consument ten tijde van de sluiting beide persoonlijk aanwezig waren, op een plaats die niet de verkoopruimte van de handelaar is, bijvoorbeeld bij de consument thuis of op zijn arbeidsplaats. Bij een verkoopsituatie buiten verkoopruimten kunnen consumenten onder mogelijke psychologische druk staan of te maken krijgen met een verrassingselement, ongeacht of zij nu zelf om het bezoek van de handelaar gevraagd hebben of niet. De definitie van „buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst” dient ook de situaties te omvatten waarin de consument in een verkoopsituatie buiten verkoopruimten persoonlijk en individueel wordt aangesproken, maar de overeenkomst onmiddellijk daarna wordt gesloten in de verkoopruimten van de handelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand. De definitie van „buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst” mag niet gelden voor situaties waarin een handelaar bij een consument thuis komt uitsluitend om op te meten of een kostenraming te geven zonder enige

- verplichting voor de consument, en de overeenkomst pas op een later tijdstip op basis van de kostenraming van de handelaar wordt gesloten in de verkooppunten van de handelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand. In die gevallen mag de overeenkomst niet worden beschouwd als zijnde onmiddellijk gesloten nadat de handelaar de consument heeft aangesproken, als de consument tijd heeft gehad om over de kostenraming van de handelaar na te denken alvorens de overeenkomst te sluiten. Aankopen die worden verricht tijdens een door de handelaar georganiseerde excursie waarbij er reclame wordt gemaakt voor de aangeschafte goederen en deze te koop worden aangeboden, dienen te worden beschouwd als buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten.
- (22) Het begrip verkooppunten dient alle ruimten, van welke aard ook (winkels, kramen, bestelwagens), te omvatten die voor de handelaar als permanente of gewoonlijke bedrijfsruimte dienen. Marktkramen en stands op beurzen dienen als verkooppunten te worden beschouwd als zij aan deze voorwaarde voldoen. Ruimten voor detailhandel, waar de handelaar op seizoenbasis zijn activiteiten verricht, bijvoorbeeld tijdens het toeristenseizoen of in een skioord of badplaats, dienen als verkooppunten te worden beschouwd, aangezien de handelaar er gewoonlijk zijn activiteiten uitvoert. Publiek toegankelijke plaatsen, zoals straten, winkelcentra, stranden, sportfaciliteiten en openbaar vervoer, die door de handelaar in uitzonderlijke gevallen voor zijn zakelijke activiteiten gebruikt worden, alsook privéwoningen en arbeidsplaatsen, dienen niet als verkooppunten beschouwd te worden. De verkooppunten van een persoon die namens of voor rekening van de handelaar optreedt, zoals gedefinieerd in deze richtlijn, dienen als verkooppunten in de zin van deze richtlijn te worden beschouwd.
- (23) Duurzame gegevensdragers dienen de consument in staat stellen de informatie zo lang op te slaan als voor hem nodig is om zijn belangen in het kader van zijn verhouding met de handelaar te beschermen. Dergelijke gegevensdragers dienen in het bijzonder papier, usb-sticks, cd-rom's, dvd's, geheugenkaarten of de harde schijven van computers alsmede e-mails te omvatten.
- (24) Een openbare veiling houdt in dat handelaren en consumenten persoonlijk bij de veiling aanwezig zijn of daartoe in de gelegenheid worden gesteld. De goederen of diensten worden door de handelaar aan de consument aangeboden door middel van een in sommige lidstaten wettelijk toegestane biedprocedure om goederen of diensten in het openbaar te verkopen. De winnendeieder is verplicht de goederen of diensten af te nemen. Gebruikmaking van online-platforms voor een veiling die ter beschikking staan van consumenten en handelaren, mag niet als openbare veiling in de zin van deze richtlijn worden aangemerkt.
- (25) Overeenkomsten betreffende stadsverwarming dienen onder deze richtlijn te vallen, op dezelfde wijze als overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit. Onder stadsverwarming wordt verstaan de levering van centraal geproduceerde warmte, onder meer in de vorm van stoom of heet water, via een transmissie- en distributiesysteem aan meerdere gebouwen met het oog op verwarming.
- (26) Overeenkomsten betreffende de overdracht van onroerend goed of van rechten op onroerend goed of betreffende het doen ontstaan of verwerven van zulke onroerende goederen of rechten, overeenkomsten betreffende de constructie van nieuwe gebouwen of de grondige verbouwing van bestaande gebouwen, alsook overeenkomsten voor de verhuur van woonruimte zijn in de nationale wetgeving al onderworpen aan een aantal specifieke vereisten. Onder deze overeenkomsten vallen bijvoorbeeld de verkoop van vastgoed dat nog moet worden ontwikkeld en huurkoop. De bepalingen van deze richtlijn zijn niet geschikt voor dergelijke overeenkomsten, die daarom buiten het toepassingsgebied van deze richtlijn moeten vallen. Onder grondige verbouwing wordt een verbouwing verstaan die vergelijkbaar is met het bouwen van een nieuw gebouw, bijvoorbeeld wanneer alleen de gevel van een oud gebouw bewaard blijft. Dienstenovereenkomsten, in het bijzonder deze betreffende het oprichten van aanbouwen (bijvoorbeeld een garage of een veranda) en betreffende andere herstel- en renovatiewerkzaamheden aan gebouwen dan grondige verbouwing dienen te vallen onder deze richtlijn, evenals overeenkomsten betreffende de diensten van een vastgoedagent en overeenkomsten betreffende de verhuur van niet voor bewoning bestemde ruimten.
- (27) Vervoerdiensten omvatten passagiers- en goederenvervoer. Passagiersvervoer dient uitgesloten te worden van het toepassingsgebied van deze richtlijn, omdat er al andere wetgeving van de Unie voor bestaat of, in het geval van openbaar vervoer en taxi's, omdat het op het nationale niveau is geregeld. De bepalingen van deze richtlijn ter bescherming van de consument tegen buitensporige tarieven voor het gebruik van betaalmiddelen of tegen verborgen kosten dienen echter ook te gelden voor overeenkomsten inzake passagiersvervoer. Met betrekking tot goederenvervoer en autoverhuur, die diensten zijn, dient de consument te kunnen genieten van de bescherming die de deze richtlijn biedt, met uitzondering van het herroepingsrecht.
- (28) Ter voorkoming van administratieve lasten voor handelaren kunnen de lidstaten besluiten deze richtlijn niet toe te passen voor goederen en diensten van geringe waarde die buiten verkooppunten worden verkocht. Het drempelbedrag moet voldoende laag zijn, zodat alleen aankopen van gering belang uitgesloten worden. De lidstaten moet worden toegestaan deze waarde in hun nationale wetgeving vast te leggen voor zover zij niet meer bedraagt dan 50 EUR. Indien de consument gelijktijdig twee of meer overeenkomsten betreffende aanverwante zaken sluit, moeten de totale kosten ervan in aanmerking genomen worden voor de toepassing van dit drempelbedrag.

- (29) Sociale diensten hebben wezenlijk verschillende kenmerken die weerspiegeld worden in sectorspecifieke wetgeving, deels op het niveau van de Unie en deels op nationaal niveau. Sociale diensten zijn enerzijds diensten ten behoeve van mensen die bijzonder kwetsbaar zijn of een laag inkomen hebben en mensen en gezinnen die hulp nodig hebben bij het verrichten van routinematige dagelijkse taken, en anderzijds diensten ten behoeve van alle mensen die een bijzondere behoefte hebben aan hulp, ondersteuning, bescherming en aanmoediging in een specifieke levensfase. Het gaat o.m. om diensten voor kinderen en jongeren, diensten voor hulp aan gezinnen, alleenstaande ouders en ouderen, alsmede diensten voor migranten. Sociale diensten omvatten zowel korte als langdurige zorg, bijvoorbeeld diensten die worden verleend door thuiszorgdiensten, of in verblijven voor begeleid wonen en in rusthuizen of residentiële woonvormen („verzorgingstehuizen”). Sociale diensten omvatten niet alleen de diensten die worden verleend door de staat op nationaal, regionaal en plaatselijk niveau, door dienstverrichters die hiervoor gemachtigd zijn door de staat, of door liefdadigheidsinstellingen die door de staat zijn erkend, maar ook de diensten van particuliere dienstverleners. De bepalingen van deze richtlijn zijn niet geschikt voor sociale diensten, die derhalve dienen te worden uitgesloten van het toepassingsgebied ervan.
- (30) Gezondheidszorg vereist bijzondere regelingen, gezien de technische complexiteit ervan, het belang ervan voor diensten van algemeen belang, alsook de omvang van de overheidsfinanciering. Gezondheidszorg wordt in Richtlijn 2011/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2011 betreffende de toepassing van de rechten van patiënten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg<sup>(1)</sup> omschreven als „gezondheidsdiensten die door gezondheidswerkers aan patiënten worden verstrekt om de gezondheidstoestand van deze laatste te beoordelen, te behouden of te herstellen, waaronder begrepen het voorschrijven en het verstrekken van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen”. Onder „gezondheidswerker” wordt in die richtlijn verstaan een arts, algemeen ziekenverpleger (verpleegkundige), beoefenaar der tandheelkunde (tandarts), verloskundige of apotheker in de zin van Richtlijn 2005/36/EG van het Europees Parlement en de Raad van 7 september 2005 betreffende de erkenning van beroepskwalificaties<sup>(2)</sup> of een andere beroepsbeoefenaar die werkzaamheden in de gezondheidszorg verricht die voorbehouden zijn voor een gereguleerd beroep als gedefinieerd in artikel 3, lid 1, onder a), van Richtlijn 2005/36/EG, of iemand die krachtens de wetgeving van de lidstaat waar de behandeling plaatsvindt als gezondheidswerker wordt aangemerkt. De bepalingen van deze richtlijn zijn niet geschikt voor gezondheidszorg, die derhalve dient te worden uitgesloten van het toepassingsgebied ervan.
- (31) Gokactiviteiten dienen te worden uitgesloten van het toepassingsgebied van deze richtlijn. Gokactiviteiten zijn activiteiten die erin bestaan dat een geldbedrag wordt ingezet bij kansspelen, met inbegrip van loterijen, casino's en weddenschappen. De lidstaten moeten voor deze activiteiten andere, ook strengere maatregelen kunnen vaststellen om de consument te beschermen.
- (32) De bestaande wetgeving van de Unie, onder meer op het gebied van financiële diensten voor consumenten, pakketreizen en timesharing, omvat talrijke regels inzake consumentenbescherming. Daarom mag deze richtlijn niet van toepassing zijn op overeenkomsten op deze gebieden. Wat financiële diensten betreft, moeten de lidstaten ertoe worden aangemoedigd inspiratie te putten uit de bestaande wetgeving van de Unie op dit gebied, wanneer zij wetgeving vaststellen op terreinen die op het niveau van de Unie niet zijn gereguleerd, zodat gelijke marktvoorwaarden voor alle consumenten en alle overeenkomsten met betrekking tot financiële diensten gegarandeerd is.
- (33) Handelaren dienen verplicht te worden om consumenten van te voren in te lichten over eventuele regelingen waarbij de consument een waarborgsom moet betalen aan de handelaar, inclusief het blokkeren van een bedrag op de krediet- of debetkaart van de consument.
- (34) De handelaar moet de consument duidelijke en begrijpelijke informatie geven vóór de consument wordt gebonden door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, of door een andere overeenkomst dan een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, dan wel een dienovereenkomstig aanbod. Bij de verstrekking van deze informatie moet de handelaar rekening houden met de specifieke behoeften van consumenten die door hun mentale, lichamelijke of psychologische handicap, hun leeftijd of hun goedgelovigheid bijzonder kwetsbaar zijn op een manier die de handelaar redelijkerwijs kon worden verwacht te voorzien. Het feit dat met deze specifieke behoeften rekening wordt gehouden, mag echter niet tot verschillende niveaus van consumentenbescherming leiden.
- (35) De door de handelaar aan de consument te verstrekken informatie moet verplicht zijn en mag niet worden gewijzigd. Niettemin moeten de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk kunnen overeenkomen de inhoud van de later gesloten overeenkomst te wijzigen, bijvoorbeeld ten aanzien van de wijze van levering.
- (36) Bij overeenkomsten op afstand dienen de informatievereisten te worden aangepast om rekening te houden met de technische beperkingen van bepaalde media, zoals het mogelijke aantal karakters op het scherm van mobiele telefoons of de maximale duur van reclamespots op televisie. In dergelijke gevallen dient de handelaar te voldoen aan bepaalde minimumvoorschriften en de consument voor het overige te verwijzen naar een andere informatiebron, bijvoorbeeld door een gratis telefoonnummer aan te geven of een link naar een webpagina van de handelaar waar de relevante informatie rechtstreeks beschikbaar en gemakkelijk te raadplegen is. Er zal worden aangenomen dat aan de verplichting om de consument te informeren over de kosten van het terugzenden van goederen die door hun aard normaliter niet per post kunnen worden teruggezonden, is voldaan, bijvoorbeeld wanneer de handelaar één vervoerder (bijvoorbeeld de vervoerder aan wie hij de levering van de goederen heeft toevertrouwd) en één prijs voor het terugzenden van de goederen opgeeft. Indien de kosten van het terugzenden van goederen redelijkerwijs niet vooraf door de handelaar kunnen worden berekend, bijvoorbeeld omdat de handelaar geen eigen terugzendregeling aanbiedt,

(1) PB L 88 van 4.4.2011, blz. 45.

(2) PB L 255 van 30.9.2005, blz. 22.

- dient de handelaar een verklaring te verstrekken die vermeldt dat dergelijke kosten verschuldigd zullen zijn en dat deze kosten hoog kunnen zijn, samen met een redelijke raming van de maximale kosten, die gebaseerd zou kunnen worden op de kosten van levering aan de consument.
- (37) Aangezien de consument bij verkoop op afstand de goederen niet kan zien voordat hij de overeenkomst sluit, dient hij een herroepingsrecht te hebben. Om diezelfde reden moet de consument de goederen die hij gekocht heeft kunnen testen en inspecteren, voor zover dit noodzakelijk is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen na te gaan. Bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten dient de consument over een herroepingsrecht te beschikken wegens het verrassingselement en/of psychologische druk. Herroeping van de overeenkomst dient een einde te maken aan de verplichting van de contractpartijen om de overeenkomst uit te voeren.
- (38) Op websites waarop handel wordt gedreven dient uiterlijk aan het begin van het bestelproces duidelijk en leesbaar te worden aangegeven of er beperkingen gelden voor de levering en welke betaalmiddelen worden aanvaard.
- (39) Het is bij overeenkomsten op afstand die via een website worden gesloten, van belang ervoor te zorgen dat de consument de belangrijkste onderdelen van de overeenkomst volledig kan lezen en begrijpen, alvorens zijn bestelling te plaatsen. Met het oog daarop dient deze richtlijn te bepalen dat die onderdelen worden vermeld in de nabijheid van de plaats waar om bevestiging van de bestelling wordt gevraagd. Ook is het van belang erop toe te zien dat de consument in dergelijke situaties het tijdstip kan vaststellen waarop hij de verplichting op zich neemt de handelaar te betalen. Daarom dient de aandacht van de consument door middel van een ondubbelzinnige formulering specifiek te worden gevestigd op het feit dat het plaatsen van de bestelling de verplichting tot het betalen van de handelaar met zich meebrengt.
- (40) De huidige uiteenlopende herroepingstermijnen, zowel tussen de lidstaten als tussen overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, veroorzaken rechtsonzekerheid en nalevingskosten. Voor alle overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten zou dezelfde herroepings termijn moeten gelden. Bij dienstenovereenkomsten dient de herroepingstermijn 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst te verstrijken. Bij verkoopovereenkomsten dient de herroepingstermijn te verstrijken 14 dagen na de dag waarop de consument of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de goederen fysiek in bezit heeft gekregen. Bovendien dient de consument de mogelijkheid te hebben zijn herroepingsrecht uit te oefenen voordat hij de goederen fysiek in bezit krijgt. Als door de consument in één bestelling diverse goederen worden besteld, maar deze goederen afzonderlijk worden geleverd, moet de herroepingstermijn verstrijken 14 dagen na de dag waarop de consument het laatste goed fysiek in bezit krijgt. Wanneer goederen in meerdere partijen of onderdelen geleverd worden, dient de herroepingstermijn te verstrijken 14 dagen na de dag waarop de consument de laatste partij of het laatste onderdeel fysiek in bezit krijgt.
- (41) Om te zorgen voor rechtszekerheid dient Verordening (EEG, Euratom) nr. 1182/71 van de Raad van 3 juni 1971 houdende vaststelling van de regels die van toepassing zijn op termijnen, data en aanvangs- en vervaltijden<sup>(1)</sup> van toepassing te zijn op de berekening van de in deze richtlijn bedoelde termijnen. Alle in deze richtlijn aangegeven termijnen zijn dan ook uitgedrukt in kalenderdagen. Wanneer een in dagen omschreven termijn ingaat op het ogenblik waarop een gebeurtenis of een handeling plaatsvindt, mag de dag waarop deze gebeurtenis of handeling plaatsvindt, niet bij de termijn worden inbegrepen.
- (42) De bepalingen betreffende het herroepingsrecht mogen geen afbreuk doen aan de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake de beëindiging of niet-uitvoerbaarheid van overeenkomsten of inzake de mogelijkheid voor een consument om zijn contractuele verplichtingen vóór het verstrijken van de in de overeenkomst vastgestelde termijn na te komen.
- (43) Wanneer de handelaar de consument vóór de sluiting van een overeenkomst op afstand of buiten verkoopruimten niet behoorlijk heeft ingelicht, dient de herroepingstermijn verlengd te worden. Om echter rechtszekerheid wat betreft de duur van de herroepingstermijn te waarborgen, dient een uiterste limiet van twaalf maanden te worden bepaald.
- (44) Verschillen tussen de manieren waarop het herroepingsrecht wordt uitgeoefend in de lidstaten veroorzaken kosten voor handelaren die grensoverschrijdend verkopen. Invoering van een geharmoniseerd modelformulier voor herroeping waarvan de consument gebruik kan maken, zal het herroepingsproces vereenvoudigen en meer rechtszekerheid brengen. Om die reden dienen de lidstaten af te zien van aanvullende vormvereisten voor het modelformulier voor de gehele Unie, bijvoorbeeld betreffende de lettergrootte. Het dient de consument evenwel vrij te staan om een overeenkomst in zijn eigen woorden te herroepen, mits zijn verklaring waarbij hij de overeenkomst herroept, ten overstaan van de handelaar ondubbelzinnig is. Met een brief, een telefoontje of het terugzenden van de goederen met een duidelijke verklaring zou aan deze voorwaarde kunnen worden voldaan, maar het moet aan de consument zijn te bewijzen dat de herroeping binnen de in de richtlijn vastgestelde termijn heeft plaatsgevonden. Daarom heeft de consument er belang bij de handelaar door middel van een duurzame gegevensdrager in kennis te stellen van de herroeping.

<sup>(1)</sup> PB L 124 van 8.6.1971, blz. 1.

- (45) De ervaring toont aan dat veel consumenten en handelaars bij voorkeur communiceren via de website van de handelaar; daarom zouden handelaars de mogelijkheid moeten hebben de consument online een herroepingsformulier aan te bieden. Wanneer de consument daar gebruik van maakt, dient de handelaar onverwijld een ontvangstbevestiging te sturen, bijvoorbeeld per e-mail.
- (46) Bij herroeping van de overeenkomst door de consument dient de handelaar alle van de consument ontvangen bedragen terug te betalen, inclusief de door de handelaar gedragen kosten van levering van de goederen aan de consument. De terugbetaling mag niet door middel van een bon plaatsvinden, tenzij de consument bonnen heeft gebruikt voor de initiële transactie of er uitdrukkelijk mee heeft ingestemd. Indien de consument uitdrukkelijk kiest voor een bepaald manier van levering (bijvoorbeeld expreslevering binnen 24 uur), alhoewel de handelaar een gangbaar, algemeen aanvaard soort levering met lagere kosten heeft aangeboden, dient de consument het kostenverschil tussen deze twee manieren van levering te dragen.
- (47) Sommige consumenten maken gebruik van hun herroepingsrecht nadat zij de goederen meer dan noodzakelijk gebruikt hebben om de aard, de kenmerken en de werking ervan vast te stellen. In dat geval dient de consument zijn herroepingsrecht niet te verliezen, maar aansprakelijk te zijn voor het waardeverlies van de goederen. Het uitgangspunt dient te zijn dat de consument, om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen te controleren, deze slechts op dezelfde manier mag hantieren en inspecteren als hij dat in een winkel zou mogen doen. De consument mag dus bijvoorbeeld wel proberen of een kledingstuk past, maar hij mag het niet langere tijd dragen. De consument dient de goederen tijdens de herroepingstermijn dus met gepaste zorg te hanteren en te inspecteren. De verplichtingen van de consument bij herroeping mogen de consument niet ontmoedigen zijn herroepingsrecht uit te oefenen.
- (48) De consument dient verplicht te worden de goederen terug te zenden binnen 14 dagen nadat hij de handelaar heeft medegedeeld dat hij de overeenkomst herroept. In situaties waarin de handelaar of de consument de met uitoefening van het herroepingsrecht verbonden verplichtingen niet nakomt, dienen de overeenkomstig deze richtlijn in de nationale wetgeving vastgestelde sancties, alsmede verbintenisrechtelijke bepalingen van toepassing te zijn.
- (49) Bepaalde uitzonderingen op het herroepingsrecht moeten mogelijk zijn, zowel voor op afstand als voor buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten. Het is mogelijk dat een herroepingsrecht, bijvoorbeeld gezien de aard van de betrokken goederen of diensten, niet op zijn plaats is. Dat is bijvoorbeeld het geval voor overeenkomsten van speculatieve aard betreffende wijn die pas langere tijd na sluiting van een overeenkomst wordt geleverd, en waarbij de waarde afhangt van schommelingen van de markt („vin en primeur”). Het herroepingsrecht mag ook niet gelden voor volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn, zoals op maat gemaakte gordijnen, noch voor de levering van bijvoorbeeld brandstof die, door zijn aard zelf, een goed is dat na levering niet meer te scheiden is van de andere goederen. Het toekennen van een herroepingsrecht aan de consument kan ook niet passend zijn in het geval van bepaalde diensten waarbij de sluiting van de overeenkomst impliceert dat er capaciteit wordt gereserveerd, waarvoor de handelaar bij de uitoefening van een herroepingsrecht mogelijk geen bestemming meer kan vinden. Dat is bijvoorbeeld het geval wanneer hotelkamers, vakantiewoningen of plaatsen voor culturele of sportieve evenementen worden gereserveerd.
- (50) Enerzijds moeten consumenten over een herroepingsrecht beschikken, ook als zij hebben verzocht om verrichting van de dienst voor het verstrijken van de herroepingstermijn. Anderzijds dient de handelaar, indien de consument zijn herroepingsrecht uitoefent, ook te kunnen rekenen op een passende betaling voor de dienst die hij heeft verricht. Bij de berekening van het evenredige bedrag dient te worden uitgegaan van de in de overeenkomst vastgestelde prijs, tenzij de consument kan aantonen dat die totale prijs zelf onevenredig is; in dat geval dient het te betalen bedrag te worden berekend op basis van de marktwaarde van de geleverde dienst. De marktwaarde moet worden vastgesteld door vergelijking met de prijs van een gelijkwaardige dienst, uitgevoerd door andere handelaars op het tijdstip van sluiting van de overeenkomst. Daarom moet de consument het verzoek dat een dienst vóór het verstrijken van de herroepingstermijn wordt verricht uitdrukkelijk formuleren en, bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, op een duurzame gegevensdrager. Van zijn kant dient de handelaar de consument op een duurzame gegevensdrager te informeren over de verplichting om de pro rata kosten voor de reeds verrichte dienst te betalen. Bij overeenkomsten die zowel op goederen als op diensten betrekking hebben, dienen de in deze richtlijn opgenomen voorschriften inzake het terugzenden van goederen te gelden voor de goederenaspecten en dient de vergoedingsregeling voor diensten te gelden voor de dienstenaspecten.
- (51) De voornaamste problemen voor consumenten en een van de voornaamste bronnen van geschillen met handelaars betreffen de levering van goederen, waaronder goederen die verloren gaan of beschadigd worden gedurende het vervoer, en late of gedeeltelijke levering. Het is daarom zinvol de nationale regels inzake levertijden te verduidelijken en te harmoniseren. De leveringsplaats en -voorwaarden en de regels voor het vaststellen van de voorwaarden voor en het tijdstip van het overdragen van de eigendom van de goederen moeten een zaak blijven van nationaal recht en mogen dus niet onder deze richtlijn vallen. De in deze richtlijn vastgestelde regels betreffende de levering dienen de mogelijkheid te omvatten dat de consument een derde machtigt om goederen in zijn naam fysiek in zijn bezit of onder zijn controle te krijgen. De consument moet worden geacht de controle over de goederen te hebben indien hij of een door hem aangewezen derde er als een eigenaar over kan beschikken of deze kan doorverkopen (bijvoorbeeld doordat hij de sleutels heeft ontvangen of in het bezit is van de eigendomsdocumenten).

- (52) In de context van verkoopovereenkomsten kan de levering van goederen op verschillende manieren plaatsvinden, hetzij onmiddellijk, hetzij op latere datum. 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. In de regels betreffende late levering dient ook rekening te worden gehouden met goederen die de handelaar speciaal voor de consument moet fabriceren of aanschaffen en die de handelaar niet zonder aanzienlijk verlies kan hergebruiken. Daarom dient in deze richtlijn een regel te worden opgenomen op grond waarvan de handelaar in sommige omstandigheden over een redelijke extra termijn kan beschikken. Indien de handelaar de goederen niet heeft geleverd binnen de met de consument overeengekomen termijn, dient de consument de handelaar vóór de consument de overeenkomst kan beëindigen te verzoeken de levering binnen een redelijke extra termijn te verrichten en het recht te hebben de overeenkomst te beëindigen indien de handelaar nalaat de goederen zelfs binnen de extra termijn te leveren. Deze regel mag echter niet van toepassing zijn indien de handelaar in een ondubbelzinnige verklaring geweigerd heeft de goederen te leveren. Evenmin dient deze regel te gelden in bepaalde omstandigheden waarin de leveringstermijn essentieel is, zoals voor een bruidsjurk die vóór de bruiloft moet worden geleverd. Ook mag deze regel niet gelden in omstandigheden waarin de consument de handelaar ervan in kennis stelt dat levering op een bepaalde datum essentieel is. Daartoe kan de consument gebruikmaken van de contactgegevens van de handelaar, die overeenkomstig deze richtlijn zijn verstrekt. In deze specifieke gevallen moet de consument, indien de handelaar de goederen niet tijdig heeft geleverd, de overeenkomst onmiddellijk kunnen beëindigen na het verstrijken van de aanvankelijk overeengekomen leveringstermijn. Deze richtlijn dient nationale bepalingen betreffende de wijze waarop de consument de handelaar ervan in kennis moet stellen dat hij de overeenkomst wenst te beëindigen, onverlet te laten.
- (53) Naast het recht om de overeenkomst te beëindigen wanneer de handelaar zijn leveringsverplichtingen met betrekking tot goederen uit hoofde van deze richtlijn niet nakomt, kan de consument overeenkomstig het toepasselijke nationale recht ook een beroep doen op andere remedies, zoals het toekennen van een extra leveringstermijn, het afdwingen van de uitvoering van de overeenkomst, het inhouden van betaling of het eisen van schadevergoeding.
- (54) Overeenkomstig artikel 52, lid 3, van Richtlijn 2007/64/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 november 2007 betreffende betalingsdiensten in de interne markt <sup>(1)</sup> moeten de lidstaten de mogelijkheid hebben het recht van handelaars te ontzeggen of te beperken om consumenten kosten aan te rekenen, rekening houdend met de noodzaak de concurrentie aan te moedigen en het gebruik van efficiënte betaalinstrumenten te bevorderen. In elk geval moet handelaars worden verboden om consumenten kosten aan te rekenen die de kosten voor de handelaar als gevolg van het gebruik van een bepaald betaalmiddel overschrijden.
- (55) Indien de handelaar de goederen opstuurt naar de consument, kan het tijdstip waarop het risico wordt overgedragen op de consument bij verlies of beschadiging aanleiding geven tot geschillen. Daarom moet in deze richtlijn bepaald worden dat de consument beschermd is tegen alle risico's van verlies of beschadiging van de goederen vóór hij de goederen fysiek in bezit heeft genomen. De consument dient beschermd te worden gedurende het door de handelaar geregelde of uitgevoerde vervoer, zelfs wanneer hij een specifieke leveringswijze heeft gekozen uit een door de handelaar aangeboden scala van mogelijkheden. Deze bepaling mag echter niet van toepassing zijn op overeenkomsten waarbij de consument zelf de goederen in ontvangst dient te nemen of een vervoerder daarom dient te verzoeken. Met betrekking tot het tijdstip waarop het risico wordt overgedragen, dient een consument geacht te worden de goederen fysiek in bezit te hebben genomen wanneer hij ze heeft ontvangen.
- (56) Personen of organisaties die krachtens de nationale wetgeving een rechtmatig belang hebben bij het beschermen van de contractuele rechten van consumenten, dienen het recht te hebben een procedure in te leiden, hetzij voor een rechterlijke instantie, hetzij bij een administratieve instantie die bevoegd is een uitspraak te doen over een klacht of een passende gerechtelijke procedure in te leiden.
- (57) Het is noodzakelijk dat de lidstaten sancties vaststellen voor inbreuken op deze richtlijn en erop toezien dat ze worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- (58) De consument mag de door deze richtlijn geboden bescherming niet worden onthouden. Wanneer op een overeenkomst het recht van een derde land van toepassing is, is Verordening (EG) nr. 593/2008, van toepassing om vast te stellen of de consument nog de door deze richtlijn geboden bescherming geniet.
- (59) De Commissie moet na overleg met de lidstaten en de belanghebbenden nagaan wat de meest geëigende manier is om ervoor te zorgen dat alle consumenten op het verkooppunt worden geïnformeerd over hun rechten.
- (60) Aangezien ongevraagde commerciële toezending, dat wil zeggen de ongevraagde levering van goederen of de ongevraagde verstrekking van diensten aan consumenten, verboden is bij Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt („Richtlijn oneerlijke handelspraktijken”) <sup>(2)</sup> maar daarin geen contractueel verweermiddel wordt geboden, dient in deze richtlijn een contractueel verweermiddel te worden opgenomen dat de consument vrijstelt van enige betalingsverplichting voor dergelijke ongevraagde leveringen of verstrekkingen.

<sup>(1)</sup> PB L 319 van 5.12.2007, blz. 1.

<sup>(2)</sup> PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22.



- (61) Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) <sup>(1)</sup> regelt al ongevraagde communicatie en voorziet in een hoog niveau van consumentenbescherming. De overeenkomstige bepalingen over datzelfde onderwerp in Richtlijn 97/7/EG zijn derhalve niet nodig.
- (62) Deze richtlijn moet door de Commissie worden herzien wanneer belemmeringen voor de interne markt wordenesignaleerd. Bij haar herziening dient de Commissie in het bijzonder te letten op de aan de lidstaten geboden mogelijkheden om specifieke nationale bepalingen te handhaven of in te voeren, onder meer in bepaalde gebieden van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten <sup>(2)</sup> en Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 mei 1999 betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen <sup>(3)</sup>. Deze herziening zou kunnen leiden tot een voorstel van de Commissie tot wijziging van deze richtlijn, dat zou kunnen bestaan in wijzigingen van andere regelgeving inzake consumentenbescherming, als afspiegeling van de toezegging die de Commissie in het kader van haar strategie voor het consumentenbeleid heeft gedaan om het acquis van de Unie opnieuw te bezien teneinde een hoog gemeenschappelijk niveau van consumentenbescherming tot stand te brengen.
- (63) Richtlijnen 93/13/EEG en 1999/44/EG dienen te worden gewijzigd zodat de lidstaten verplicht worden de Commissie op de hoogte te stellen van de aanneming van specifieke nationale bepalingen op bepaalde terreinen.
- (64) De Richtlijnen 85/577/EEG en 97/7/EG dienen te worden ingetrokken.
- (65) Aangezien de doelstelling van deze richtlijn, namelijk door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming bijdragen aan de goede werking van de interne markt, niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt en derhalve beter door de Unie kan worden verwezenlijkt, kan de Unie, overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel, maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze richtlijn niet verder dan wat nodig is om deze doelstelling te verwezenlijken.
- (66) Deze richtlijn eerbiedigt de grondrechten en neemt de beginselen in acht die met name zijn neergelegd in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.
- (67) Overeenkomstig punt 34 van het Interinstitutioneel Akkoord „Beter wetgeven” <sup>(4)</sup> worden de lidstaten ertoe aangespoord voor zichzelf en in het belang van de Unie hun

eigen tabellen op te stellen, die voor zover mogelijk het verband weergeven tussen deze richtlijn en de omzettingmaatregelen, en deze openbaar te maken,

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

## HOOFDSTUK I

### ONDERWERP, DEFINITIES EN TOEPASSINGSGBIED

#### Artikel 1

##### Onderwerp

Het doel van deze richtlijn is om 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 lidstaten inzake tussen consumenten en handelaren gesloten overeenkomsten onderling aan te passen.

#### Artikel 2

##### Definities

Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

1. „consument”: iedere natuurlijke persoon die bij onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen;
2. „handelaar”: iedere natuurlijke persoon of iedere rechtspersoon, ongeacht of deze privaot of publiek is, die met betrekking tot onder deze richtlijn vallende overeenkomsten handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
3. „goederen”: alle roerende lichamelijke zaken, behalve zaken die executoriaal of anderszins gerechtelijk worden verkocht; water, gas en elektriciteit worden als goederen in de zin van deze richtlijn beschouwd, als zij voor verkoop gereed zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid;
4. „volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen”: goederen die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument;
5. „verkoopovereenkomst”: iedere overeenkomst waarbij de handelaar de eigendom van goederen aan de consument overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft;

<sup>(1)</sup> PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37.

<sup>(2)</sup> PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29.

<sup>(3)</sup> PB L 171 van 7.7.1999, blz. 12.

<sup>(4)</sup> PB C 321 van 31.12.2003, blz. 1.

6. „dienstenovereenkomst”: iedere andere overeenkomst dan een verkoopovereenkomst, waarbij de handelaar de consument een dienst levert of zich ertoe verbindt een dienst te leveren en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen;
7. „overeenkomst op afstand”: iedere overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot op en met inbegrip van het moment waarop de overeenkomst wordt gesloten, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;
8. „buiten verkooppunten gesloten overeenkomst”: iedere overeenkomst tussen de handelaar en de consument:
  - a) die wordt gesloten in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument op een andere plaats dan de verkooppunten van de handelaar;
  - b) waarvoor aan de consument een aanbod werd gedaan onder dezelfde omstandigheden als bedoeld onder a);
  - c) die gesloten wordt in de verkooppunten van de handelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet de verkooppunt van de handelaar is, in gelijktijdige fysieke aanwezigheid van de handelaar en de consument;
  - d) die gesloten wordt tijdens een excursie die door de handelaar is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van goederen of diensten aan de consument;
9. „verkooppunten”:
  - a) iedere onverplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar op permanente basis zijn activiteiten uitvoert, of
  - b) iedere verplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar gewoonlijk zijn activiteiten uitvoert;
10. „duurzame gegevensdrager”: ieder hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
11. „digitale inhoud”: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
12. „financiële dienst”: iedere dienst van bancaire aard of op het gebied van kredietverstrekking, verzekering, individuele pensioenen, beleggingen en betalingen;
13. „openbare veiling”: een verkoopmethode waarbij goederen of diensten door de handelaar worden aangeboden aan consumenten, die persoonlijk aanwezig zijn of de mogelijkheid krijgen om persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, door middel van een transparante competitieve biedprocedure, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de winnende bidder verplicht is de goederen of diensten af te nemen;
14. „commerciële garantie”: iedere verbintenis van de handelaar of een producent (de „garant”) om boven hetgeen hij wettelijk verplicht is uit hoofde van het recht op conformiteit, aan de consument de betaalde prijs terug te betalen of de goederen op enigerlei wijze te vervangen, herstellen of onderhouden, wanneer die niet voldoen aan specificaties of aan enige andere vereisten die geen verband houden met de conformiteit, die vermeld zijn in de garantieverklaring of in de desbetreffende reclameboodschappen ten tijde van of vóór de sluiting van de overeenkomst;
15. „aanvullende overeenkomst”: een overeenkomst waarbij een consument goederen of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand of een buiten verkooppunten gesloten overeenkomst, en deze goederen of diensten door de handelaar worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde partij en de handelaar.

### Artikel 3

#### Toepassingsgebied

1. Deze richtlijn is van toepassing, onder de voorwaarden en in die mate als aangegeven in de bepalingen ervan, op alle tussen een handelaar en een consument gesloten overeenkomsten. Zij is ook van toepassing op overeenkomsten voor de levering van water, gas, elektriciteit of stadsverwarming, ook door openbare leveranciers, voor zover deze producten op een contractuele basis worden geleverd.
2. Indien een bepaling van deze richtlijn strijdig is met een bepaling van een andere handeling van de Unie, die betrekking heeft op specifieke sectoren, heeft de bepaling van die andere handeling van de Unie voorrang en is deze van toepassing op die specifieke sectoren.
3. Deze richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten:
  - a) betreffende sociale dienstverlening, met inbegrip van sociale huisvesting, kinderopvang en ondersteuning van gezinnen of personen in permanente of tijdelijke nood, waaronder langdurige zorg;
  - b) betreffende gezondheidszorg zoals omschreven in artikel 3, onder a), van Richtlijn 2011/24/EU, ongeacht of deze diensten al dan niet via gezondheidszorgfaciliteiten worden verleend;
  - c) betreffende gokactiviteiten waarbij bij kansspelen een inzet met een waarde in geld wordt gedaan, met inbegrip van loterijen, casinospelen en weddenschappen;

- d) betreffende financiële diensten;
- e) voor het doen ontstaan, het verkrijgen of het overdragen van onroerend goed of rechten op onroerend goed;
- f) betreffende de constructie van nieuwe gebouwen, de ingrijpende verbouwing van bestaande gebouwen en de verhuur van woonruimte;
- g) die binnen het toepassingsgebied vallen van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten <sup>(1)</sup>;
- h) die binnen het toepassingsgebied vallen van Richtlijn 2008/122/EG van het Europees Parlement en de Raad van 14 januari 2009 betreffende de bescherming van de consumenten met betrekking tot bepaalde aspecten van overeenkomsten betreffende gebruik in deeltijd, vakantieproducten van lange duur, doorverkoop en uitwisseling <sup>(2)</sup>;
- i) die overeenkomstig de wetten van de lidstaten worden opgesteld door een openbaar ambtenaar die volgens de wet onafhankelijk en onpartijdig moet zijn en die door het verstrekken van uitgebreide juridische informatie dient te verzekeren dat de consument de overeenkomst alleen na zorgvuldig juridisch beraad en met kennis van de juridische reikwijdte ervan sluit;
- j) betreffende de levering van voedingsmiddelen, dranken of andere goederen die bestemd zijn voor dagelijkse huishoudelijke consumptie en die fysiek door een handelaar op basis van frequente en regelmatige rondes bij de woon- of verblijfplaats, dan wel arbeidsplaats van de consument worden afgeleverd;
- k) voor passagiersvervoerdiensten, met uitzondering van artikel 8, lid 2, en de artikelen 19 en 22;
- l) die worden gesloten door middel van verkoopautomaten of geautomatiseerde handelsruimten;
- m) die worden gesloten met telecommunicatie-exploitanten door middel van openbare betaaltelefoons met het oog op het gebruik ervan, tot doel hebben, of die worden gesloten met het oog op het gebruik van één enkele internet-, telefoon- of faxverbinding gemaakt door de consument.

4. De lidstaten kunnen besluiten deze richtlijn niet toe te passen op en evenmin overeenkomstige nationale bepalingen te handhaven of in te voeren voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten waarbij de betaling door de consument ten hoogste 50 EUR bedraagt. De lidstaten kunnen in hun nationale wetgeving een lagere waarde vaststellen.

<sup>(1)</sup> PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

<sup>(2)</sup> PB L 33 van 3.2.2009, blz. 10.

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

6. Deze richtlijn belet handelaren niet om aan consumenten contractuele regelingen aan te bieden die verder gaan dan de door deze richtlijn geboden bescherming.

#### Artikel 4

##### Niveau van harmonisatie

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

#### HOOFDSTUK II

##### CONSUMENTENINFORMATIE VOOR ANDERE DAN OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND OF BUITEN VERKOOPRUIMTEN GESLOTEN OVEREENKOMSTEN

#### Artikel 5

##### Informatieverplichtingen voor andere dan overeenkomsten op afstand of buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten

1. Voordat de consument door enige andere overeenkomst dan een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie, indien die informatie al niet duidelijk is uit de context:

- a) de voornaamste kenmerken van de goederen of de diensten, voor zover aangepast is aan de gebruikte drager en de goederen of diensten;
- b) de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam, het geografische adres waar hij gevestigd is en zijn telefoonnummer;
- c) de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van het goed of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, voor zover van toepassing, alle extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, in ieder geval het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn;
- d) voor zover van toepassing de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt het goed te leveren of de dienst te verlenen, en het beleid van de handelaar inzake klachtenbehandeling;

- e) naast een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen, het bestaan en de voorwaarden van diensten na verkoop en commerciële garanties, voor zover van toepassing;
- f) de duur van de overeenkomst, voor zover van toepassing, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;
- g) voor zover van toepassing, de functionaliteit van digitale inhoud, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
- h) voor zover van toepassing, de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software waarvan de handelaar op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn.
2. Lid 1 is ook van toepassing op overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed zijn gemaakt voor verkoop in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, van stadsverwarming of van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd.
3. De lidstaten zijn niet verplicht lid 1 toe te passen op overeenkomsten die betrekking hebben op alledaagse transacties die onmiddellijk op het ogenblik van de sluiting van de overeenkomst worden uitgevoerd.
4. De lidstaten kunnen aanvullende verplichtingen inzake precontractuele informatie vaststellen of handhaven voor overeenkomsten waarop dit artikel van toepassing is.

### HOOFDSTUK III

#### CONSUMENTENINFORMATIE EN HERROEPINGSRECHT VOOR OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND EN BUITEN VERKOOPRUIMTEN GESLOTEN OVEREENKOMSTEN

##### Artikel 6

#### Informatievoorschriften voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten

1. Voordat de consument door een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst, dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod daartoe is gebonden, verstrekt de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie:
- a) de voornaamste kenmerken van de goederen of de diensten, voor zover aangepast is aan de gebruikte drager en de goederen of diensten;
- b) de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam;
- c) het geografisch adres waar de handelaar gevestigd is en het telefoonnummer, fax en e-mailadres van de handelaar, indien beschikbaar, zodat de consument snel contact met de handelaar kan opnemen en efficiënt met hem kan communiceren alsmede, indien van toepassing, het geografische adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt;
- d) wanneer dat verschilt van het overeenkomstig punt c) verstrekte adres, het geografische adres van de bedrijfsvestiging van de handelaar (en indien van toepassing dat van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt), waaraan de consument eventuele klachten kan richten;
- e) de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van het goed of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn. In het geval van een overeenkomst van onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode. Indien voor dergelijke overeenkomsten een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijks kosten. Indien de totale kosten niet redelijkerwijze vooraf kunnen worden berekend, wordt de manier waarop de prijs moet worden berekend, megedeeld;
- f) de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basis-tarief worden berekend;
- g) de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het beleid van de handelaar inzake klachtenbehandeling;
- h) wanneer een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 11, lid 1, alsmede het model-formulier voor herroeping opgenomen in bijlage I, deel B;
- i) voor zover van toepassing, het feit dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen zal moeten dragen in geval van herroeping en, voor overeenkomsten op afstand, indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten van het terugzenden van de goederen;
- j) ingeval de consument het herroepingsrecht uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel 7, lid 3, of artikel 8, lid 8, heeft gedaan, dat de consument gebonden is de handelaar zijn redelijke kosten te vergoeden overeenkomstig artikel 14, lid 3;
- k) indien er niet voorzien is in een herroepingsrecht overeenkomstig artikel 16, de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of, voor zover van toepassing, de omstandigheden waarin de consument zijn herroepingsrecht verliest;

- l) een herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg van conformiteit van de goederen;
- m) voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop, diensten na verkoop en commerciële garanties;
- n) voor zover van toepassing, het bestaan van relevante gedragscodes, zoals omschreven in artikel 2, onder f), van Richtlijn 2005/29/EG, en hoe kopieën daarvan verkrijgbaar zijn;
- o) de duur van de overeenkomst, voor zover van toepassing, of, wanneer de overeenkomst van onbepaalde duur is of automatisch verlengd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;
- p) voor zover van toepassing, de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst;
- q) voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de handelaar moet betalen of bieden;
- r) voor zover van toepassing, de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
- s) voor zover van toepassing, de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software waarvan de handelaar op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn;
- t) voor zover van toepassing, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures waaraan de handelaar is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is.

2. Lid 1 is ook van toepassing op overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed zijn gemaakt voor verkoop in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, van stadsverwarming en van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd.

3. Bij een openbare veiling kan de in lid 1, onder b), c) en d), bedoelde informatie vervangen worden door de overeenkomstige gegevens van de veilingmeester.

4. De in lid 1, onder h), i) en j), bedoelde informatie kan worden verstrekt door middel van de modelinstructies voor herroeping vermeld in bijlage I, deel A. De handelaar die deze instructies correct ingevuld heeft verstrekt aan de consument, heeft voldaan aan de informatievoorschriften vastgelegd in lid 1, onder h), i) en j).

5. De in lid 1 bedoelde informatie vormt een integraal onderdeel van de overeenkomst op afstand of van de buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst en wordt niet gewijzigd, tenzij de partijen bij de overeenkomst uitdrukkelijk anders overeenkomen.

6. Indien de handelaar niet voldoan heeft aan de informatievoorschriften betreffende extra lasten en andere kosten zoals bedoeld in lid 1, onder e), of betreffende de kosten van het terugzenden van de goederen zoals bedoeld in lid 1, onder i), draagt de consument deze lasten of kosten niet.

7. De lidstaten kunnen in hun nationale wetgeving taalvoorschriften handhaven of invoeren met betrekking tot de contractuele informatie, teneinde te verzekeren dat deze informatie voor de consument gemakkelijk te begrijpen is.

8. De bij deze richtlijn vastgelegde informatievoorschriften komen bovenop de informatievoorschriften uit hoofde van Richtlijn 2006/123/EG en Richtlijn 2000/31/EG en beletten de lidstaten niet aanvullende informatievoorschriften op te leggen overeenkomstig die richtlijnen.

Onverminderd de eerste alinea heeft, indien een bepaling van Richtlijn 2006/123/EG of Richtlijn 2000/31/EG betreffende de inhoud van en de wijze waarop de informatie dient te worden verstrekt strijdig is met een bepaling van deze richtlijn, de bepaling van deze richtlijn voorrang.

9. De bewijslast voor de naleving van de in dit hoofdstuk neergelegde informatievoorschriften ligt bij de handelaar.

#### Artikel 7

#### Formele vereisten voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten

1. Bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten verstrekt de handelaar de in artikel 6, lid 1, genoemde informatie aan de consument op papier of, indien de consument hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager. Die informatie wordt verstrekt in een leesbare vorm en in een duidelijke en begrijpelijke taal.

2. De handelaar verstrekt de consument een kopie van de ondertekende overeenkomst of de bevestiging van de overeenkomst op papier of, indien de consument hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager, met inbegrip van, voor zover van toepassing, de bevestiging van de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en de erkenning van de consument overeenkomstig artikel 16, onder m).

3. Indien de consument wenst dat de verrichting van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet zijn gereed voor verkoop gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, of van stadsverwarming aanvangt tijdens de in artikel 9, lid 2, bedoelde herroepingstermijn, eist de handelaar dat de consument daar uitdrukkelijk om verzoekt op een duurzame gegevensdrager.

4. Voor wat betreft buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten waarbij de consument uitdrukkelijk om de diensten van de handelaar heeft verzocht met het oog op het verrichten van herstellings- of onderhoudswerken waarvoor de handelaar en de consument hun contractuele verplichtingen onmiddellijk nakomen en het door de consument te betalen bedrag niet meer dan 200 EUR bedraagt:

- a) verstrekt de handelaar de consument de in artikel 6, lid 1, onder b) en c), genoemde informatie, alsmede informatie over de prijs of de manier waarop de prijs moet worden berekend, samen met een raming van de totale prijs, op papier of, indien de consument hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager. De handelaar verstrekt de in artikel 6, lid 1, onder a), h) en k), genoemde informatie maar kan ervan afzien deze op papier of op een andere duurzame gegevensdrager te verstrekken indien de consument daar uitdrukkelijk mee instemt;
- b) bevat de bevestiging van de overeenkomst die overeenkomstig lid 2 van dit artikel wordt verstrekt, de in artikel 6, lid 1, bepaalde informatie.

De lidstaten kunnen besluiten dit lid niet toe te passen.

5. De lidstaten leggen voor de nakoming van de bij deze richtlijn vastgestelde informatieverplichtingen geen verdere formele voorschriften inzake precontractuele informatie op.

#### Artikel 8

##### Formele vereisten voor overeenkomsten op afstand

1. Bij overeenkomsten op afstand verstrekt de handelaar de in artikel 6, lid 1, genoemde informatie aan de consument of stelt deze beschikbaar, op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand in een duidelijke en begrijpelijke taal. Voor zover deze informatie op een duurzame gegevensdrager wordt verstrekt, is zij in leesbare vorm.

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

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

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

4. Wanneer de overeenkomst gesloten wordt met behulp van een middel voor communicatie op afstand dat beperkte ruimte of tijd biedt voor het tonen van de informatie, verstrekt de handelaar, via dat specifiek middel voordat de overeenkomst gesloten wordt, ten minste de precontractuele informatie betreffende de voornaamste kenmerken van de goederen of diensten, de identiteit van de handelaar, de totale prijs, het herroepingsrecht, de duur van de overeenkomst en, in geval van overeenkomsten voor onbepaalde tijd, de voorwaarden om de overeenkomst op te zeggen, zoals bedoeld in artikel 6, lid 1, onder a), b), e), h) en o). De overige in artikel 6, lid 1, bedoelde informatie wordt door de handelaar op passende wijze aan de consument verstrekt, overeenkomstig lid 1 van dit artikel.

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

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

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

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

8. Indien de consument wenst dat de verrichting van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, of van stadsverwarming aanvangt tijdens de in artikel 9, lid 2, bepaalde herroepingstermijn, eist de handelaar dat de consument daar uitdrukkelijk om verzoekt.

9. Dit artikel doet geen afbreuk aan de bepalingen betreffende het sluiten van overeenkomsten en het plaatsen van orders langs elektronische weg vermeld in de artikelen 9 en 11 van Richtlijn 2000/31/EG.

10. De lidstaten leggen voor de nakoming van de bij deze richtlijn vastgestelde informatieverplichtingen geen verdere formele voorschriften inzake precontractuele informatie op.

#### Artikel 9

##### Herroepingsrecht

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

2. Onverminderd artikel 10 verstrijkt de in lid 1 van dit artikel bedoelde herroepingstermijn 14 dagen na:

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

3. De lidstaten verbieden de partijen bij de overeenkomst niet hun contractuele verplichtingen na te komen gedurende

de herroepingstermijn. Voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten kunnen de lidstaten evenwel bestaande nationale wetgeving waarbij het de handelaar wordt verboden om de betaling door de consument te innen gedurende een bepaalde periode na de sluiting van de overeenkomst, handhaven.

#### Artikel 10

##### Weglating van informatie over het herroepingsrecht

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

2. Indien de handelaar de in lid 1 van dit artikel bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de in artikel 9, lid 2, bedoelde dag, verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

#### Artikel 11

##### Uitoefening van het herroepingsrecht

1. Voor het verstrijken van de herroepingstermijn stelt de consument de handelaar op de hoogte van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. Daartoe kan de consument:

- a) gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping zoals opgenomen in bijlage I, deel B, of
- b) een andere ondubbelzinnige verklaring afgeven waarin hij verklaart de overeenkomst te herroepen.

De lidstaten leggen geen andere formele vereisten op met betrekking tot het modelformulier voor herroeping dan deze die zijn opgenomen in bijlage I, deel B.

2. De consument heeft zijn herroepingsrecht binnen de in artikel 9, lid 2, en artikel 10 bedoelde herroepingstermijn indien de consument de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht verzendt voordat deze termijn is verstreken.

3. De handelaar kan, naast de in lid 1 bedoelde mogelijkheden, de consument de mogelijkheid bieden het modelformulier voor herroeping opgenomen in bijlage I, deel B, of een andere ondubbelzinnige verklaring op de website van de handelaar elektronisch in te vullen en toe te zenden. In deze gevallen deelt de handelaar de consument onverwijld op een duurzame gegevensdrager de bevestiging van de ontvangst van zulke herroeping mee.

4. De bewijslast ten aanzien van de uitoefening van het herroepingsrecht overeenkomstig dit artikel ligt bij de consument.

*Artikel 12***Gevolgen van herroeping**

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

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

*Artikel 13***Verplichtingen van de handelaar bij herroeping**

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

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

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

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

*Artikel 14***Verplichtingen van de consument bij herroeping**

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

De consument draagt alleen de directe kosten van het terugzenden van de goederen, tenzij de handelaar ermee instemt deze

kosten te dragen of de handelaar heeft nagelaten de consument mee te delen dat deze laatste de kosten moet dragen.

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

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

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

4. De consument draagt geen kosten voor:

- a) de uitvoering van diensten, of de levering van water, gas of elektriciteit, wanneer deze niet in beperkte volumes of in een bepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, of van stadsverwarming, die geheel of ten dele tijdens de herroepingstermijn zijn verleend, indien
  - i) de handelaar heeft nagelaten de informatie overeenkomstig artikel 6, lid 1, onder h) of j), te verstrekken, of
  - ii) de consument er niet uitdrukkelijk om heeft verzocht met de uitvoering van de dienst te beginnen tijdens de herroepingstermijn overeenkomstig artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8, of
- b) de volledige of gedeeltelijke levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien
  - i) de consument er van te voren niet uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de uitvoering kan beginnen vóór het einde van de in artikel 9 bedoelde periode van 14 dagen;
  - ii) de consument niet heeft erkend zijn recht op herroeping te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming, of
  - iii) de handelaar heeft nagelaten bevestiging te verstrekken overeenkomstig artikel 7, lid 2 of artikel 8, lid 7.



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

#### Artikel 15

##### **Gevolgen van de uitoefening van het herroepingsrecht op aanvullende overeenkomsten**

1. Onverminderd artikel 15 van Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten <sup>(1)</sup> worden, wanneer de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht voor een overeenkomstig de artikelen 9 tot en met 14 van deze richtlijn op afstand of buiten verkooppunten gesloten overeenkomst, alle eventuele aanvullende overeenkomsten automatisch eveneens beëindigd, zonder kosten voor de consument, behoudens de kosten die in artikel 13, lid 2, of artikel 14 van deze richtlijn zijn voorzien.

2. De lidstaten stellen gedetailleerde regels vast voor de beëindiging van dergelijke overeenkomsten.

#### Artikel 16

##### **Uitzonderingen op het herroepingsrecht**

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

- a) dienstenovereenkomsten na volledige uitvoering van de dienst als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de handelaar de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
- b) de levering of verstrekking van goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de handelaar geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
- c) de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde goederen, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- d) de levering van goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid;
- e) de levering van verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
- f) de levering van goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- g) De levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij de sluiting van de verkoopovereenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft;
- h) overeenkomsten waarbij de consument de handelaar specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten; wanneer echter de handelaar bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten verleent waar de consument niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen levert dan vervangstukken die noodzakelijk gebruikt worden om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren, is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing;
- i) de levering van verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- j) de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van overeenkomsten voor een abonnement op dergelijke publicaties;
- k) overeenkomsten die zijn gesloten tijdens een openbare veiling;
- l) de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoelinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien;
- m) de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en mits de consument heeft erkend dat hij zijn herroepingsrecht daarmee verliest.

#### HOOFDSTUK IV

##### **ANDERE CONSUMENTENRECHTEN**

#### Artikel 17

##### **Toepassingsgebied**

1. De artikelen 18 en 20 zijn van toepassing op verkoopovereenkomsten. Deze artikelen zijn niet van toepassing op overeenkomsten voor 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, of de levering van digitale inhoud, die niet op een materiële drager is geleverd.

2. De artikelen 19, 21 en 22 zijn van toepassing op verkoop- en dienstenovereenkomsten en op overeenkomsten voor de levering van water, gas, elektriciteit, stadsverwarming of digitale inhoud.

<sup>(1)</sup> PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66.

*Artikel 18***Levering**

1. Tenzij de partijen een ander tijdstip voor de levering zijn overeengekomen, levert de handelaar de goederen door het fysieke bezit van of de controle over de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 30 dagen na de sluiting van de overeenkomst, over te dragen aan de consument.

2. Indien de handelaar niet voldaan heeft aan zijn verplichting de goederen op het met de consument overeengekomen tijdstip of binnen de in lid 1 bepaalde termijnen, te leveren, verzoekt de consument hem de levering te verrichten binnen een aanvullende termijn die gezien de omstandigheden passend is. Indien de handelaar de goederen niet binnen de aanvullende termijn levert, heeft de consument het recht de overeenkomst te beëindigen.

De eerste alinea is niet van toepassing op verkoopovereenkomsten waarbij de handelaar heeft geweigerd de goederen te leveren, of waarbij levering binnen de overeengekomen levertermijn essentieel is, alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst in aanmerking genomen, dan wel waarbij de consument de handelaar vóór de sluiting van de overeenkomst ervan in kennis stelt dat levering uiterlijk op of op een bepaalde datum essentieel is. In deze gevallen, als de handelaar de goederen niet op het met de consument overeengekomen tijdstip of binnen de in lid 1 bepaalde termijnen levert, heeft de consument het recht de overeenkomst onverwijld te beëindigen.

3. Bij beëindiging van de overeenkomst vergoedt de handelaar onverwijld alle uit hoofde van de overeenkomst betaalde bedragen.

4. Naast de beëindiging van de overeenkomst overeenkomstig lid 2, staan de consument andere rechtsmiddelen open krachtens het nationale recht.

*Artikel 19***Vergoedingen voor het gebruik van betaalmiddelen**

De lidstaten verbieden handelaars om consumenten voor het gebruik van een bepaald betaalmiddel vergoedingen aan te rekenen die de kosten voor de handelaar als gevolg van het gebruik van dit middel overschrijden.

*Artikel 20***Risico-overgang**

Voor overeenkomsten waarbij de handelaar de goederen opstuurt naar de consument, gaat het risico van verlies of beschadiging van de goederen over op de consument zodra hij of een door hem aangewezen derde partij, die niet de vervoerder is, de goederen fysiek in bezit heeft gekregen. Het risico gaat echter over op de consument bij levering aan de vervoerder, als deze van de consument de opdracht heeft gekregen de goederen te vervoeren en deze keuze niet door de handelaar was geboden, onverminderd de rechten van de consument ten aanzien van de vervoerder.

*Artikel 21***Communicatie per telefoon**

De lidstaten zien erop toe dat handelaars die een telefoonnummer openstellen voor consumenten zodat deze per telefoon met de handelaars contact kunnen opnemen over de door hen gesloten overeenkomsten, de consumenten voor dergelijke telefonische contacten niet meer in rekening brengen dan het basistarief.

De eerste alinea laat de rechten van aanbieders van telecommunicatiediensten om voor die telefoongesprekken kosten in rekening te brengen onverlet.

*Artikel 22***Extra betalingen**

Voordat de consument gebonden is door de overeenkomst of het aanbod, vraagt de handelaar de uitdrukkelijke toestemming van de consument voor elke extra betaling boven de vergoeding die is overeengekomen voor de contractuele hoofdverbintenis van de handelaar. Wanneer de handelaar niet de uitdrukkelijke toestemming van de consument heeft verkregen, maar deze toestemming heeft afgeleid door het gebruik van standaardopties die de consument moet afwijzen om extra betaling te vermijden, heeft de consument recht op terugbetaling van deze betaalde bedragen.

## HOOFDSTUK V

## ALGEMENE BEPALINGEN

*Artikel 23***Handhaving**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat passende en doeltreffende middelen beschikbaar zijn om de naleving van de bepalingen van deze richtlijn 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 omzetting van deze richtlijn te doen toepassen:

- a) overheidsinstanties of de vertegenwoordigers ervan;
- b) consumentenorganisaties die een rechtmatig belang hebben bij de bescherming van de consument;
- c) beroepsorganisaties die een rechtmatig belang hebben bij een optreden in rechte.

*Artikel 24***Sancties**

1. De lidstaten stellen de regels vast inzake de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op de krachtens deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen en treffen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat zij worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

2. De lidstaten stellen de Commissie uiterlijk op 13 december 2013 van deze bepalingen in kennis en delen haar onmiddellijk alle latere wijzigingen van die bepalingen mee.

#### Artikel 25

##### Dwingend karakter van de richtlijn

Wanneer het recht dat op de overeenkomst van toepassing is het recht van een lidstaat is, kunnen consumenten geen afstand doen van de rechten die zij genieten uit hoofde van de nationale maatregelen die deze richtlijn omzetten.

Bedingen die direct of indirect voorzien in afstand of beperking van de uit deze richtlijn voortvloeiende rechten zijn niet bindend voor de consument.

#### Artikel 26

##### Informatieverstrekking

De lidstaten nemen passende maatregelen om de consumenten en handelaren op de hoogte te brengen van de nationale bepalingen die ingevolge de omzetting van deze richtlijn zijn vastgesteld en moedigen, waar passend, handelaren en houders van een gedragscode zoals gedefinieerd in artikel 2, onder g), van Richtlijn 2005/29/EG aan om de consumenten over hun rechten in te lichten.

#### Artikel 27

##### Niet-gevraagde leveringen

Consumenten zijn vrijgesteld van enige betalingsverplichting in gevallen van ongevraagde levering van goederen, water, gas, elektriciteit, stadsverwarming of digitale inhoud, dan wel ongevraagde verstrekking van diensten, zoals verboden door artikel 5, lid 5, en punt 29 van bijlage I van Richtlijn 2005/29/EG. In deze gevallen betekent het uitblijven van een reactie van de consument op de ongevraagde levering of verstrekking niet dat hij met deze instemt.

#### Artikel 28

##### Omzetting

1. Uiterlijk op 13 december 2013 stellen de lidstaten de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen vast om aan deze richtlijn te voldoen en maken deze bekend. Zij delen de Commissie de tekst van deze maatregelen onverwijld mede in de vorm van bescheiden. De Commissie maakt van deze bescheiden gebruik bij het opstellen van het verslag als bedoeld in artikel 30.

Zij passen die maatregelen toe met ingang van 13 juni 2014.

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

2. De bepalingen van deze richtlijn zijn van toepassing op overeenkomsten gesloten na 13 juni 2014.

#### Artikel 29

##### Rapportageverplichtingen

1. Indien een lidstaat gebruik maakt van één van de in artikel 3, lid 4, artikel 6, leden 7 en 8, artikel 7, lid 4, artikel 8, lid 6, en artikel 9, lid 3, vermelde regelgevingsopties, stelt hij de Commissie daarvan uiterlijk 13 december 2013 in kennis, alsook van eventuele latere wijzigingen.

2. De Commissie ziet erop toe dat de in lid 1 bedoelde informatie gemakkelijk toegankelijk is voor de consumenten en handelaren, onder meer op een speciaal daarvoor gecreëerde website.

3. De Commissie doet de in lid 1 bedoelde informatie toekomen aan de andere lidstaten en het Europees Parlement. De Commissie raadpleegt belanghebbenden over deze informatie.

#### Artikel 30

##### Verslaglegging door de Commissie en toetsing

De Commissie dient uiterlijk 13 december 2016 bij het Europees Parlement en de Raad een verslag in over de toepassing van de richtlijn. Dit verslag omvat met name een evaluatie van de bepalingen van deze richtlijn die betrekking hebben op digitale inhoud, inclusief het herroepingsrecht. Zo nodig worden aan dit verslag wetgevingsvoorstellen toegevoegd om deze richtlijn aan de ontwikkelingen op het gebied van consumentenrechten aan te passen.

#### HOOFDSTUK VI

#### SLOTBEPALINGEN

#### Artikel 31

##### Intrekkingsbepalingen

De Richtlijnen 85/577/EEG en 97/7/EG zoals gewijzigd bij Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten<sup>(1)</sup> en door Richtlijnen 2005/29/EG en 2007/64/EG, worden met ingang van 13 juni 2014 ingetrokken.

Verwijzingen naar de ingetrokken richtlijnen gelden als verwijzingen naar deze richtlijn en worden gelezen volgens de concordantietabel vastgelegd in bijlage II.

<sup>(1)</sup> PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16.

*Artikel 32***Wijziging van Richtlijn 93/13/EEG**

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

„Artikel 8 bis

1. Indien een lidstaat bepalingen vaststelt overeenkomstig artikel 8, stelt deze de Commissie hiervan op de hoogte, alsmede van eventuele daarna doorgevoerde wijzigingen, met name wanneer deze bepalingen:

— de beoordeling van het oneerlijke karakter uitbreiden tot bedingen waarover op individuele basis is onderhandeld of tot de toereikendheid van de prijs of de vergoeding, of

— lijsten met bedingen die als oneerlijk worden beschouwd bevatten.

2. De Commissie ziet erop toe dat de in lid 1 bedoelde informatie gemakkelijk toegankelijk is voor de consumenten en handelaren, onder meer op een speciaal daarvoor gecreëerde website.

3. De Commissie doet de in lid 1 bedoelde informatie toekomen aan de andere lidstaten en het Europees Parlement. De Commissie raadpleegt belanghebbenden over deze informatie.”.

*Artikel 33***Wijziging van Richtlijn 1999/44/EG**

In Richtlijn 1999/44/EG wordt het volgende artikel ingevoegd:

„Artikel 8 bis

**Verslagleggingsverplichtingen**

1. Wanneer een lidstaat overeenkomstig artikel 8, lid 2, strengere bepalingen inzake consumentenbescherming

vaststelt dan die waarin artikel 5, leden 1 tot en met 3, en artikel 7, lid 1, voorzien, stelt hij de Commissie daarvan in kennis, alsmede van eventuele latere wijzigingen.

2. De Commissie ziet erop toe dat de in lid 1 bedoelde informatie gemakkelijk toegankelijk is voor de consumenten en handelaren, onder meer op een speciaal daarvoor gecreëerde website.

3. De Commissie doet de in lid 1 bedoelde informatie toekomen aan de andere lidstaten en het Europees Parlement. De Commissie raadpleegt belanghebbenden over deze informatie.”.

*Artikel 34***Inwerkingtreding**

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

*Artikel 35***Adressaten**

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Straatsburg, 25 oktober 2011.

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

J. BUZEK

Voor de Raad

De voorzitter

M. DOWGIELEWICZ

## BIJLAGE I

**Informatie betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht**

## A. Modelinstructies voor herroeping

## Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen.

De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag **1**.

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

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

## Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht **4**.

**5**

**6**

## Instructies voor het invullen van het formulier

**1.** Voeg hier één van de volgende tussen aanhalingstekens vermelde tekst in:

- a) in geval van dienstenovereenkomsten of overeenkomsten voor de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, van stadsverwarming of van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd: „van de sluiting van de overeenkomst”;
- b) voor verkoopovereenkomsten: „waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het goed fysiek in bezit krijgt.”;
- c) voor overeenkomsten waarbij de consument in dezelfde bestelling meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd: „waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het laatste goed fysiek in bezit krijgt.”;
- d) voor overeenkomsten betreffende de levering van een goed bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: „waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, de laatste zending of het laatste onderdeel fysiek in bezit krijgt.”;
- e) voor overeenkomsten betreffende regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode: „waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het eerste goed fysiek in bezit krijgt.”.

**2.** Vul hier uw naam, woonadres en, indien mogelijk, uw telefoonnummer, fax en e-mailadres in.

**3.** Indien u de consument de mogelijkheid biedt informatie over de herroeping van de overeenkomst elektronisch via uw website in te vullen en toe te zenden, dient u onderstaande tekst in te voegen: „U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze website [webadres invullen]. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen.”.

**4.** Voor verkoopovereenkomsten waarbij u niet heeft aangeboden in geval van herroeping de goederen zelf af te halen, dient u onderstaande tekst in te voegen: „Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.”.

5. Indien de consument goederen heeft ontvangen in verband met de overeenkomst.:
- a) voeg in:
- „Wij zullen de goederen afhalen.”, of
  - „U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons of aan ... [naam en, indien van toepassing, het adres van de persoon die door u gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen] terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.”;
- b) voeg in:
- „Wij zullen de kosten van het terugzenden van de goederen voor onze rekening nemen.”;
  - „De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening.”;
  - Als u in het geval van een overeenkomst op afstand niet aanbiedt de kosten van het terugzenden van de goederen voor uw rekening te nemen, en de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden: „De directe kosten van het terugzenden van de goederen, ... EUR [vul het bedrag in] komen voor uw rekening.”; of indien de kosten van het terugzenden van de goederen redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend: „De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening. De kosten worden geraamd op een maximum van ongeveer ... EUR [vul het bedrag in].”, of
  - Indien bij een buiten de verkooppriimten gesloten overeenkomst de goederen door hun aard niet op normale wijze via de post teruggezonden kunnen worden en ten tijde van de sluiting van de overeenkomst aan het huisadres van de consument zijn bezorgd: „Wij zullen de goederen op onze kosten bij u afhalen.”, en
- c) voeg in: „U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en het werking van de goederen vast te stellen.”.
6. In geval van een overeenkomst voor de verrichting van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, voor zover deze niet in beperkte volumes of in een welbepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, of van stadsverwarming, dient het volgende te worden ingevoegd: „Als u heeft verzocht om de verrichting van diensten of de levering van water/gas/elektriciteit/stadsverwarming [doorhalen wat niet van toepassing is] te laten beginnen tijdens de herroepingstermijn, betaalt u een bedrag dat evenredig is aan hetgeen op het moment dat u ons ervan in kennis heeft gesteld dat u de overeenkomst herroept reeds geleverd is, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst.”.

#### B. Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

- Aan [hier dient de handelaar zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen];
- Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)
- Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*)
- Naam/Namen consument(en)
- Adres consument(en)
- Handtekening van consument(en) (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)
- Datum

---

(\*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

## BIJLAGE II

## Concordantietabel

Richtlijn 85/577/EEG	Richtlijn 97/7/EG	Deze richtlijn
Artikel 1		Artikel 3 juncto artikel 2, punten 8 en 9, en artikel 16, punt h)
	Artikel 1	Artikel 1 juncto artikel 2, punt 7
Artikel 2		Artikel 2, punten 1 en 2
	Artikel 2, punt 1	Artikel 2, punt 7
	Artikel 2, punt 2	Artikel 2, punt 1
	Artikel 2, punt 3	Artikel 2, punt 2
	Artikel 2, punt 4, eerste zin	Artikel 2, punt 7
	Artikel 2, punt 4, tweede zin	—
	Artikel 2, punt 5	—
Artikel 3, lid 1		Artikel 3, lid 4
Artikel 3, lid 2, onder a)		Artikel 3, lid 3, onder e) en f)
Artikel 3, lid 2, onder b)		Artikel 3, lid 3, onder j)
Artikel 3, lid 2, onder c)		—
Artikel 3, lid 2, onder d)		Artikel 3, lid 3, onder d)
Artikel 3, lid 2, onder e)		Artikel 3, lid 3, onder d)
Artikel 3, lid 3		—
	Artikel 3, lid 1, eerste streepje	Artikel 3, lid 3, onder d)
	Artikel 3, lid 1, tweede streepje	Artikel 3, lid 3, onder l)
	Artikel 3, lid 1, derde streepje	Artikel 3, lid 3, onder m)
	Artikel 3, lid 1, vierde streepje	Artikel 3, lid 3, onder e) en f)
	Artikel 3, lid 1, vijfde streepje	Artikel 6, lid 3, en artikel 16, onder k), gelezen juncto artikel 2, punt 13
	Artikel 3, lid 2, eerste streepje	Artikel 3, lid 3, onder j)
	Artikel 3, lid 2, tweede streepje)	Artikel 3, lid 3, onder f) (voor verhuur van logies voor woondoeleinden), onder g) (voor pakketreizen), onder h) (voor timeshare), onder k) (voor passagiersvervoer met enkele uitzonderingen) en artikel 16, punt l (afwijking van het herroepingsrecht)
Artikel 4, eerste zin		Artikel 6, lid 1, onder b), c) en h), en artikel 7, leden 1 en 2
Artikel 4, tweede zin		Artikel 6, lid 1, onder a), en artikel 7, lid 1
Artikel 4, derde zin		Artikel 6, lid 1
Artikel 4, vierde zin		Artikel 10
	Artikel 4, lid 1, onder a)	Artikel 6, lid 1, onder b) en c)
	Artikel 4, lid 1, onder b)	Artikel 6, lid 1, onder a)

Richtlijn 85/577/EEG	Richtlijn 97/7/EG	Deze richtlijn
	Artikel 4, lid 1, onder c)	Artikel 6, lid 1, onder e)
	Artikel 4, lid 1, onder d)	Artikel 6, lid 1, onder e)
	Artikel 4, lid 1, onder e)	Artikel 6, lid 1, onder g)
	Artikel 4, lid 1, onder f)	Artikel 6, lid 1, onder h)
	Artikel 4, lid 1, onder g)	Artikel 6, lid 1, onder f)
	Artikel 4, lid 1, onder h)	—
	Artikel 4, lid 1, onder i)	Artikel 6, lid 1, onder o) en p)
	Artikel 4, lid 2	Artikel 6, lid 1, juncto artikel 8, leden 1, 2 en 4
	Artikel 4, lid 3	Artikel 8, lid 5
	Artikel 5, lid 1	Artikel 8, lid 7
	Artikel 5, lid 2	Artikel 3, lid 3, onder m)
	Artikel 6, lid 1	Artikel 9, leden 1 en 2, artikel 10, artikel 13, lid 2, en artikel 14
	Artikel 6, lid 2	Artikel 13 en artikel 14, lid 1, tweede en derde alinea
	Artikel 6, lid 3, eerste streepje	Artikel 16, onder a)
	Artikel 6, lid 3, tweede streepje	Artikel 16, onder b)
	Artikel 6, lid 3, derde streepje	Artikel 16, onder c) en d)
	Artikel 6, lid 3, vierde streepje	Artikel 16, onder i)
	Artikel 6, lid 3, vijfde streepje	Artikel 16, onder j)
	Artikel 6, lid 3, zesde streepje	Artikel 3, lid 3, onder c)
	Artikel 6, lid 4	Artikel 15
	Artikel 7, lid 1	Artikel 18, lid 1 (voor verkoopovereenkomsten)
	Artikel 7, lid 2	Artikel 18, leden 2, 3 en 4
	Artikel 7, lid 3	—
	Artikel 8	—
	Artikel 9	Artikel 27
	Artikel 10	— (maar zie artikel 13 van Richtlijn 2002/58/EG)
	Artikel 11, lid 1	Artikel 23, lid 1
	Artikel 11, lid 2	Artikel 23, lid 2
	Artikel 11, lid 3, onder a)	Artikel 6, lid 9, voor de bewijslast betreffende pre-contractuele informatie; voor het resterende deel: —
	Artikel 11, lid 3, onder b)	Artikel 24, lid 1
	Artikel 11, lid 4	—
	Artikel 12, lid 1	Artikel 25
	Artikel 12, lid 2	—
	Artikel 13	Artikel 3, lid 2
	Artikel 14	Artikel 4



Richtlijn 85/577/EEG	Richtlijn 97/7/EG	Deze richtlijn
	Artikel 15, lid 1	Artikel 28, lid 1
	Artikel 15, lid 2	Artikel 28, lid 1
	Artikel 15, lid 3	Artikel 28, lid 1
	Artikel 15, lid 4	Artikel 30
	Artikel 16	Artikel 26
	Artikel 17	—
	Artikel 18	Artikel 34
	Artikel 19	Artikel 35
Artikel 5, lid 1		Artikelen 9 en 11
Artikel 5, lid 2		Artikel 12
Artikel 6		Artikel 25
Artikel 7		Artikelen 13, 14 en 15
Artikel 8		Artikel 4

Bijlage van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming) <sup>(1)</sup>	Geldt als een verwijzing naar
Tekstparagrafen 2 en 11	Deze richtlijn

<sup>(1)</sup> PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.