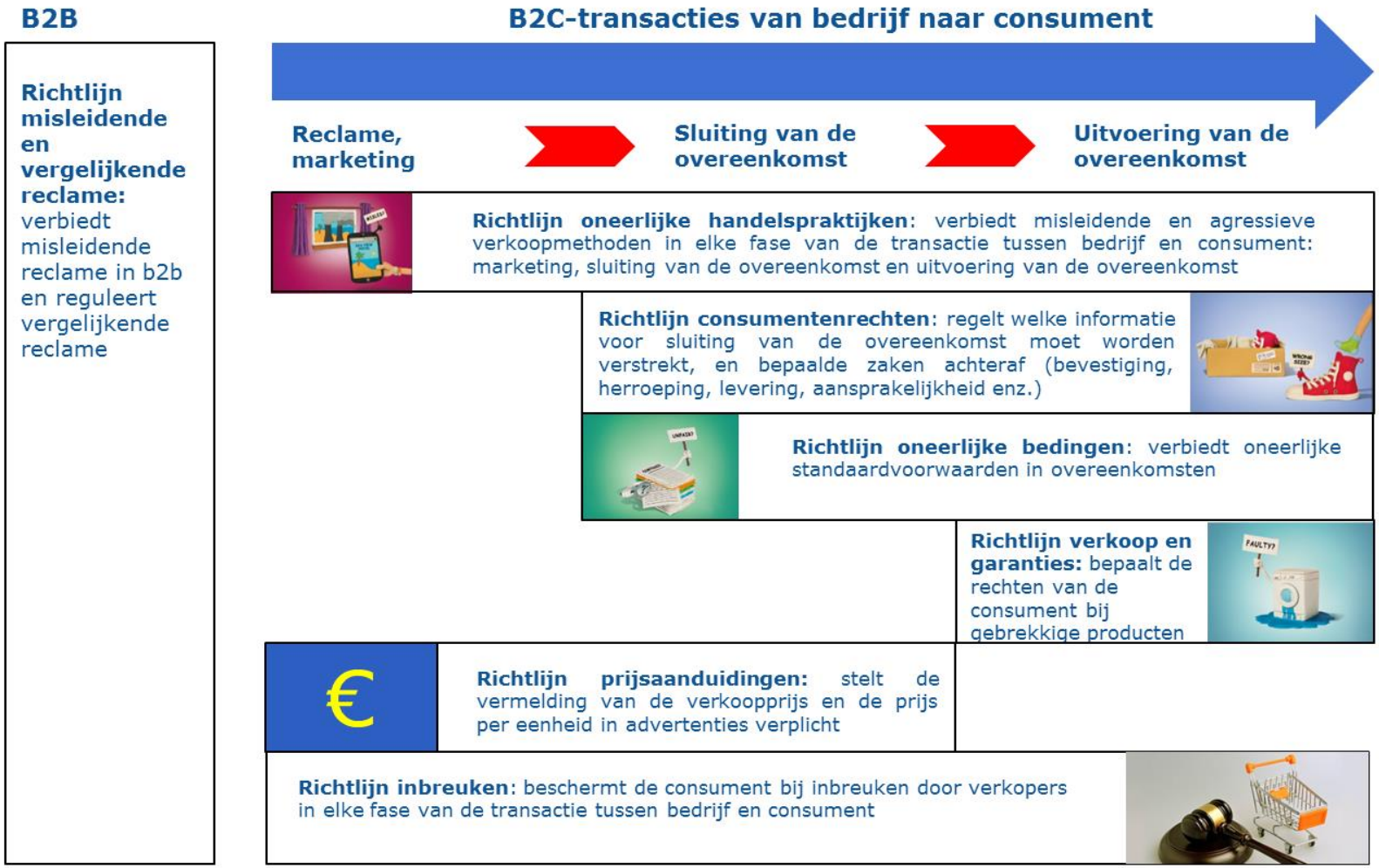
Beschrijving van de richtlijnen waarop de openbare raadpleging betrekking heeft



Richtlijn misleidende en vergelijkende reclame (2006/114/EG)

De richtlijn misleidende reclame voorziet in een minimale wettelijke **bescherming van bedrijven tegen misleidende reclame**. Maar het staat de lidstaten vrij om hiervoor in hun nationale wetgeving strengere regels op te nemen. Voor vergelijkende reclame zijn de regels echter volledig geharmoniseerd. De lidstaten mogen op dit gebied dus geen strengere nationale regels vaststellen.

Nadere informatie: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/false-advertising/index_en.htm

Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (2005/29/EG)

De richtlijn oneerlijke handelspraktijken geldt alleen voor transacties tussen bedrijven enerzijds en consumenten anderzijds (b2c). Zij is van toepassing op **handelspraktijken vóór, tijdens en na de transactie**, ook in een online-omgeving en voor alle producten, met inbegrip van digitale inhoud. Zij voorziet in een volledige harmonisatie van de wetgeving van de lidstaten ter bescherming van de consument tegen oneerlijke handelspraktijken die de economische belangen van consumenten schaden, behalve op het gebied van financiële diensten en onroerend goed.

De richtlijn beschermt consumenten tegen oneerlijke handelspraktijken van handelaars door:

- invoering van een zwarte lijst van 31 handelspraktijken die onder alle omstandigheden verboden zijn (bijlage I),
- een verbod op handelspraktijken die misleidend of agressief zijn,
- een verbod op oneerlijke handelspraktijken die in strijd zijn met de vereisten van "professionele toewijding".

Een handelspraktijk kan alleen als misleidend, agressief of in strijd met de vereisten van professionele toewijding worden beschouwd als een gemiddelde consument er een ander besluit door neemt dan hij normaal zou hebben gedaan. Dit moet geval per geval worden beoordeeld door de bevoegde nationale instanties.

De richtlijn oneerlijke handelspraktijken verplicht handelaars ertoe consumenten de **informatie** te geven die zij nodig hebben om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen. Zij voorziet bovendien in een specifieke lijst van informatievereisten voor de "uitnodiging tot aankoop" (meer bijzonderheden in de rubriek "consumentenvoorlichting").

De oneerlijkheid van een handelspraktijk wordt beoordeeld aan de hand van het begrip "**gemiddelde consument**", zoals dat door het Hof van Justitie van de EU is ontwikkeld. De gemiddelde consument is een "*normaal geïnformeerde en redelijk*

omzichtige en oplettende consument", rekening houdend met maatschappelijke, culturele en taalkundige factoren. Als een handelspraktijk op een bepaalde groep consumenten is gericht, dan moet een gemiddeld lid van die groep als maatgevend worden beschouwd. De richtlijn biedt ook extra bescherming voor bepaalde groepen consumenten die als bijzonder **kwetsbaar** worden beschouwd.

Nadere informatie: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm

Richtlijn consumentenrechten (2011/83/EU)

De richtlijn consumentenrechten geldt alleen voor transacties tussen bedrijven enerzijds en consumenten anderzijds (b2c). De richtlijn consumentenrechten bevat **gedetailleerde voorschriften voor de precontractuele informatie**. Ze zijn volledig geharmoniseerd voor op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, terwijl ze voor binnen verkoopruimten gesloten verkopen (fysieke winkels) een minimumniveau vastleggen (meer bijzonderheden in de rubriek "Consumentenvoorlichting").

Bovendien bevat deze richtlijn een reeks volledig geharmoniseerde eisen voor de **sluiting en bevestiging van op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten**. Zij regelt met name het herroepingsrecht van de consument bij op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. Een consument kan een op afstand of buiten verkoopruimten gesloten overeenkomst tot 14 kalenderdagen na de levering van goederen of de sluiting van het dienstencontract annuleren. Handelaars moeten alle van de klant ontvangen betalingen binnen 14 dagen na de herroeping terugstorten, leveringskosten inbegrepen. Zij mogen met terugbetaling echter wachten totdat zij de goederen retour hebben ontvangen of de consument heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden. De richtlijn bepaalt ook dat bij overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud via internet, bijv. het streamen van films of het downloaden van software, waarbij de inhoud onmiddellijk wordt geleverd, de handelaar de consument vooraf uitdrukkelijk moet vragen toestemming te geven om het streamen of downloaden te starten en te bevestigen dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra het downloaden of streamen begint.

Zij stelt ook voorschriften vast met betrekking tot de **levering van goederen en de risico-overgang**. Handelaars moeten de goederen binnen 30 dagen na het sluiten van de overeenkomst leveren, tenzij anders overeengekomen. In het algemeen draagt de handelaar het risico van schade aan goederen tijdens het vervoer, tot het moment waarop de koper de goederen in ontvangst neemt.

De richtlijn stelt ook een grens aan de extra kosten voor de consument bij **betaling met een bepaald betaalmiddel**. Zij verbiedt het gebruik van standaardinstellingen ("vooraf aangevinkte vakjes") die **extra kosten** voor de consument meebrengen, tenzij deze daar uitdrukkelijk mee instemt. Zij beperkt ook de **kosten van telefoongesprekken** met de handelaar over de gesloten transactie. De consument hoeft niet meer te betalen dan het basistelefoontarief.

Nadere informatie: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

Informatieplicht

In de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, de richtlijn prijsaanduidingen en de richtlijn consumentenrechten zijn eisen opgenomen ten aanzien van de informatie die de consument moet krijgen.

De richtlijn oneerlijke handelspraktijken verplicht handelaars ertoe consumenten de **informatie** te geven **die zij nodig hebben om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen**. Bovendien bepaalt zij dat wanneer een commerciële boodschap bijvoorbeeld een advertentie, een beschrijving en prijs van een product bevat, de handelaar verplicht is, rekening houdend met de beperkingen van het gebruikte medium, de volgende informatie te geven:

- belangrijkste productkenmerken,
- identiteit en adres van de handelaar,
- volledige prijs,
- het bestaan van het recht op herroeping (voor zover van toepassing);
- betalings-, leverings- en uitvoeringsvoorwaarden, en klachtenbeleid (voor zover afwijkend van de vereisten van professionele toewijding).

Bovendien heeft een consument ook in de **precontractuele fase van een transactie**, bijvoorbeeld wanneer hij een fysieke winkel bezoekt of de productbeschrijvingen op een internetwinkel bekijkt, op grond van de richtlijn consumentenrechten recht op informatie. Deze precontractuele informatieplicht is vollediger en omvat ook alle informatie-eisen uit hoofde van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken. Zo voorziet de richtlijn consumentenrechten bijvoorbeeld in gedetailleerde informatie

over het herroepingsrecht bij op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, en over de functionaliteit en interoperabiliteit van digitale inhoud.

De richtlijn prijsaanduidingen verplicht handelaars om de **verkoopprijs** en de **prijs per meeteenheid** te vermelden van producten die aan de consument worden aangeboden, zowel in reclame als in de precontractuele fase. Deze richtlijn heeft ten doel de voorlichting aan de consument te verbeteren en een prijsvergelijking te vergemakkelijken. De richtlijn prijsaanduidingen voorziet in minimumvoorschriften, maar biedt de lidstaten ook de mogelijkheid om af te wijken van de eisen. Dat geldt met name voor kleine bedrijven, die kunnen worden vrijgesteld van de verplichting tot aanduiding van de prijs per meeteenheid.

Aanvullende informatievereisten zijn opgenomen in de **richtlijn inzake elektronische handel** en de **dienstenrichtlijn**. Deze overlappen ten dele die van de richtlijn consumentenrechten en de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, maar schrijven ook een aantal aanvullende elementen voor (zoals handelsregister- of ander registernummer, btw-nummer en informatie over de bevoegde brancheorganisaties, de door de handelaar genomen maatregelen om belangenconflicten te vermijden en de relevante toezichthoudende autoriteiten).

Verder zijn nog tal van specifieke informatievoorschriften opgenomen in **sectorspecifieke EU-wetgeving**, zoals op het gebied van elektronische communicatie, reizigersvervoer, energie, milieu en financiële diensten voor de consument.

Richtlijn oneerlijke bedingen

De richtlijn betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten geldt alleen voor transacties tussen bedrijven enerzijds en consumenten anderzijds (b2c). De richtlijn oneerlijke bedingen beschermt consumenten tegen standaardcontractvoorwaarden (d.w.z. niet door onderhandeling tot stand gekomen voorwaarden) van de handelaar die, in strijd met de goede trouw, de balans tussen de rechten en verplichtingen sterk in het voordeel van de handelaar laten doorslaan (**algemene (on)billijkheidsclausule**). Dergelijke oneerlijke bedingen zijn niet bindend voor de consument, maar de overeenkomst blijft bestaan voor zover dat mogelijk is zonder de oneerlijke bedingen.

Bovendien stipuleert de richtlijn dat schriftelijke bedingen in overeenkomsten in **duidelijke en begrijpelijke taal** moeten zijn opgesteld. Onduidelijke bedingen in overeenkomsten moeten zo veel mogelijk in het voordeel van de consument worden uitgelegd en contractuele bedingen die niet transparant zijn – waardoor het de consument niet duidelijk is wat zijn rechten en plichten zijn – kunnen als oneerlijk worden beschouwd.

De richtlijn oneerlijke bedingen geldt zowel voor de online- als voor de offlineomgeving, en voor alle producten, met inbegrip van digitale inhoud. Zij bevat een **indicatieve en niet-uitputtende lijst van bedingen** die als oneerlijk kunnen worden aangemerkt.

De richtlijn is een minimuminstrument voor harmonisatie: de lidstaten kunnen in hun nationale wetgeving strengere regels eisten stellen om de consument te beschermen. Veel lidstaten hebben dat ook gedaan, bijvoorbeeld door de invoering van een "zwarte lijst" van oneerlijke contractbedingen (bedingen die onder alle omstandigheden als oneerlijk worden beschouwd) en/of een "grijze" lijst van contractbedingen (bedingen die verondersteld worden oneerlijk te zijn tenzij het tegendeel wordt aangetoond).

Nadere informatie: http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/unfair-contract/index_en.htm

Richtlijn verkoop en garanties (1999/44/EG)

De richtlijn verkoop en garanties is van toepassing op transacties tussen bedrijven enerzijds en consumenten anderzijds (b2c). Zij geldt bij verkoop van materiële goederen, zowel nieuwe als tweedehandse, en ongeacht het verkoopkanaal. Zij bevat de regels in verband met de overeenstemming van de goederen met de bepalingen van het contract. De verkoper is jegens de consument aansprakelijk voor een gebrek dat op het tijdstip van aflevering al bestond en dat zich binnen **twee jaar** vanaf de levering (d.w.z. in de"**wettelijke garantieperiode**") manifesteert

Als het gebrek zich manifesteert in de eerste **zes maanden** na de levering, is het aan de ondernemer om te bewijzen dat het niet bestond op het moment van levering (**omkering van de bewijslast**).

Wanneer de verkoper volgens de richtlijn aansprakelijk is, heeft de consument **recht op verhaal**: gratis herstelling of vervanging als eerste remedie en prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst als tweede remedie. Zij voorziet dus in een hiërarchie van verhaalmogelijkheden. De richtlijn bevat ook regels die ervoor zorgen dat de consument een beroep

kan doen op een vrijwillige garantie (een "commerciële garantie"), door deze bindend te verklaren voor de marktdeelnemer die deze aanbiedt.

De lidstaten hebben de mogelijkheid om de consument te verplichten een gebrek binnen twee maanden na ontdekking te melden en om de wettelijke garantie op tweedehandsgoederen terug te brengen tot één jaar.

Het gaat om een minimumharmonisatie, d.w.z. dat de lidstaten strengere maatregelen mogen vaststellen om de consument te beschermen. Diverse lidstaten hebben gebruik gemaakt van deze mogelijkheid, bijvoorbeeld door de invoering van gunstiger regels voor de consument met betrekking tot de duur van de garantieperiode of een langere termijn voor de omkering van de bewijslast.

De Commissie heeft onlangs voorgesteld **de richtlijn verkoop en garanties te vervangen voor wat betreft online- en andere verkoop op afstand** (bijv. verkoop per telefoon of postorder) door een nieuwe richtlijn. Hierover wordt momenteel onderhandeld door de medewetgevers. De belangrijkste elementen van het nieuwe Commissievoorstel voor online- en andere verkoop op afstand zijn:

- volledige harmonisatie (dus zonder mogelijkheid tot het opleggen van strengere eisen);
- behoud van de wettelijke garantietermijn van twee jaar;
- verlenging van de termijn voor de omkering van de bewijslast tot twee jaar (d.w.z. in de wettelijke garantieperiode moet de verkoper bewijzen dat een gebrek niet bestond op het moment van levering);
- behoud van de hiërarchie in de verhaalmogelijkheden, d.w.z. eerst reparatie of vervanging en dan pas prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst (terugbetaling).

De Commissie beseft weliswaar dat de toenemende onlinehandel snel handelen nodig maakt, maar heeft toegezegd de regels voor verkoop op afstand en die voor verkoop met persoonlijk contact op elkaar te willen afstemmen.

Nadere informatie:

http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

http://ec.europa.eu/justice/contract/digital-contract-rules/index_en.htm

Handhaving, onder meer door vordering tot staking

De **richtlijn inbreuken** (2009/22/EG) verplicht de lidstaten om bepaalde instanties (organisaties uit het maatschappelijk middenveld en/of openbare lichamen) de mogelijkheid te geven om bij een rechtbank of administratieve instantie een vordering tot staking ("verbodsactie") in de dienen. Daarmee kan een einde worden gemaakt aan een handelwijze die in strijd is met de (in de bijlage bij de richtlijn genoemde en in nationaal recht omgezette) EU-consumentenrichtlijnen en die de collectieve belangen van de consumenten schaadt. De richtlijn inbreuken biedt daarmee een handvat voor de handhaving van de consumentenrechten die onder meer in de richtlijn oneerlijke handelspraktijken, de richtlijn verkoop en garanties, de richtlijn oneerlijke bedingen en de richtlijn consumentenrechten zijn vastgelegd. Zij maakt het ook makkelijker om een vordering tot staking te verkrijgen in een grensoverschrijdende context.

De **richtlijn oneerlijke handelspraktijken** bepaalt dat de lidstaten moeten zorgen voor instrumenten om oneerlijke handelspraktijken tegen te gaan zodat aan de richtlijn wordt voldaan. Zij bepaalt uitdrukkelijk dat personen of organisaties de mogelijkheid moeten hebben om juridische stappen (gerechtelijke procedures) te ondernemen tegen een handelspraktijk of om de zaak voor te leggen aan een administratieve instantie die bevoegd is een beslissing over een klacht te nemen of een gerechtelijke procedure in te leiden. De richtlijn voorziet echter niet in harmonisatie van de procedures.

Op grond van de **richtlijn consumentenrechten** moeten de lidstaten voor passende en doeltreffende middelen zorgen met het oog op de naleving van deze richtlijn. De richtlijn voorziet in individuele verhaalmogelijkheden voor de consument als de handelaar zijn verplichtingen niet nakomt. Zo moet de onlineverkoper de retourkosten bij herroeping op zich nemen als hij de klant er niet op gewezen heeft dat die kosten voor diens rekening zijn. Voor andere inbreuken laat de richtlijn de specifieke verhaalmogelijkheden in het midden.

Volgens de **richtlijn oneerlijke bedingen** moeten de lidstaten zorgen voor de nodige middelen om een eind te maken aan het gebruik van oneerlijke bedingen. Zij bepaalt met name dat personen of organisaties bij een rechtbank of administratieve instantie een procedure moeten kunnen inleiden om een uitspraak te vragen over het oneerlijke karakter van bedingen in overeenkomsten en om een vordering tot staking te verkrijgen. De details van dergelijke acties worden echter niet ingevuld door de richtlijn. De richtlijn bevat ook geen specifieke regels voor de procedure die moet worden gevolgd om in individuele gevallen verhaal te halen. Deze regels worden in de nationale wetgeving vastgelegd.

Nadere informatie: http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/injunctions/index_en.htm