

Bijlagen

Naam: Joëlle Geraerds
Studentnummer: 2038930
Blok: E3 en E4
Vak: Afstuderen

Stageverlener: DAS Rechtsbijstand
Locatie stageverlener: Roermond
Afstudeermentor: Mevr. mr. N. Begas
Mevr. mr. Y. Kleukers

Opleiding: Juridische Hogeschool Avans-Fontys
Locatie opleiding: 's-Hertogenbosch
Eerste afstudeerdocent: Mevr. A. Cobben
Tweede afstudeerdocent: Dhr. B. Verweij

Maastricht, mei 2014

BIJLAGE A Wettelijke definities bij de koop op afstand¹

- **Consument:** iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteiten vallen;
- **Handelaar:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;
- **Consumentenkoop:** de overeenkomst bedoeld in artikel 5 lid 1 van boek 7;
- **Overeenkomst tot het verrichten van diensten:** iedere andere overeenkomst dan een consumentenkoop, waarbij de handelaar zich jegens de consument verbindt een dienst te verrichten en de consument zich verbindt een prijs te betalen;
- **Overeenkomst op afstand:** de 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 persoonlijke aanwezigheid van handelaar en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand;
- **Overeenkomst buiten verkooppriimte:** 1. iedere overeenkomst tussen een handelaar en een consument die wordt gesloten in een gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de handelaar en de consument op een andere plaats dan de verkooppriimte van de handelaar of waarvoor de consument een aanbod is gedaan onder dezelfde omstandigheden. 2. Iedere overeenkomst die wordt gesloten in een verkooppriimte 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 verkooppriimte van de handelaar is, in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de handelaar en de consument. 3. Iedere overeenkomst die wordt gesloten tijdens een excursie die door de handelaar is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van zaken of diensten aan de consument;
- **Verkooppriimte:** iedere onverplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar op permanente basis zijn activiteiten uitoefent, of iedere verplaatsbare ruimte voor detailhandel waar de handelaar gewoonlijk zijn activiteiten uitoefent;
- **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;
- **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
- **Openbare veiling:** een verkoopmethode waarbij zaken of diensten door middel van een transparante competitieve biedprocedure onder leiding van een veilingmeester door de handelaar worden aangeboden aan consumenten, die persoonlijk aanwezig zijn op de veiling of daartoe de mogelijkheid hebben, en waarbij de winnende bidder zich verbindt de zaken of diensten af te nemen;
- **Commerciële garantie:** iedere verbintenis van de handelaar of een producent om, naast de wettelijke verplichting om een zaak te leveren die voldoet aan de overeenkomst, de consument de betaalde prijs terug te betalen of de zaken 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 hiervoor genoemde wettelijke verplichting, die vermeld zijn in de garantieverklaring of in de desbetreffende reclameboodschappen op het moment van of vóór het sluiten van de overeenkomst;
- **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij een consument zaken of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand of een overeenkomst

¹ Artikel 6:230g Burgerlijk Wetboek

buiten de verkoopruijnte, en deze zaken of diensten door de handelaar worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde partij en de handelaar;

- **Recht van ontbinding:** het recht om de overeenkomst overeenkomstig artikel 230o te ontbinden;
- **Ontbindingstermijn:** de termijn waarbinnen het recht van ontbinding overeenkomstig artikel 230o kan worden uitgeoefend;
- **Financieel product, financiële dienst, financiële onderneming, krediet, levensverzekering, natura-uitvaartverzekeraar en verzekering:** hetgeen daaronder wordt verstaan in artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht en de daarop berustende bepalingen.

BIJLAGE B Uitgesloten overeenkomsten in het huidige recht

Een aantal overeenkomsten zijn uitgesloten van de hele afdeling die van toepassing is op de koop op afstand. Andere overeenkomsten zijn uitgesloten van bepaalde bepalingen die gelden voor de koop op afstand, zoals de informatieverplichting of het recht van ontbinding.

Uitgesloten van de hele afdeling	Uitgesloten van informatieverplichting en verzuimregeling	Uitgesloten van het recht van ontbinding (bedenktijd voor de consument)	Uitgesloten van recht van ontbinding, informatieplicht en verzuimregeling
Koop op afstand die wordt gesloten met gebruikmaking van distributieautomaten of geautomatiseerde handelsruimten	Koop op afstand van hoofdzakelijk levensmiddelen die worden afgeleverd aan de koper op diens woon- of verblijfplaats of werkplek door frequent en op gezette tijden langskomende bezorgers	Zaken waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt, waarop de verkoper geen invloed heeft	Overeenkomsten tot het verrichten van diensten, die wordt gesloten met een telecommunicatie-exploitant door gebruikmaking van een openbare telefoon
Een veiling	Overeenkomst op afstand tot het verrichten van diensten die logies, vervoer, het restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding betreft, indien de dienstverlener zich er bij het sluiten van de overeenkomst toe verplicht, deze diensten te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode	Zaken die tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de koper	Overeenkomsten tot aanneming van werk die strekt tot de bouw van een onroerende zaak
Financiële diensten		Zaken die duidelijk persoonlijk van aard zijn	
		Zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden	
		Zaken die snel kunnen bederven of verouderen	
		Audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur, indien de koper hun verzegeling heeft verbroken	
		Kranten en tijdschriften	
		Overeenkomsten waarvan de nakoming met instemming van de wederpartij is begonnen voor dat de ontbindingstermijn van 7 werkdagen is verstreken	
		Weddenschappen en loterijen	

BIJLAGE C Uitgesloten overeenkomsten in het nieuwe recht

Uitgesloten van de hele afdeling	Uitgesloten van het recht van ontbinding (bedenktijd voor de consument)	Uitgesloten van het recht van ontbinding en de informatieverplichting
Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten waarbij de verbintenis van de consument tot betaling ten hoogste € 50,00 bedraagt	Een overeenkomst waarbij de prijs van de zaken of diensten gebonden is aan schommelingen op de financiële markten waarop de handelaar geen invloed heeft en die zich binnen de ontbindingstermijn voordoen	Personenvervoer
Overeenkomsten betreffende financiële producten, financiële diensten en fondsvorming ter voldoening van de verzorging van de uitvaart van een natuurlijke persoon die wordt aangegaan tussen een natura-uitvaartverzekeraar en een consument, die voor de natura-uitvaartverzekeraar geen beleggingsrisico met zich brengt	Een overeenkomst waarbij de consument de handelaar specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten, met uitzondering van: <ul style="list-style-type: none"> - aanvullende diensten waar de consument niet uitdrukkelijk om heeft verzocht - de levering van andere zaken dan die noodzakelijk zijn om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren 	
Grensoverschrijdende gezondheidszorg	Een overeenkomst die is gesloten tijdens een openbare veiling	
Overeenkomsten betreffende sociale dienstverlening, met inbegrip van sociale huisvesting, kinderopvang en ondersteuning van gezinnen of personen in permanente of tijdelijke nood, waaronder langdurige zorg.	Een overeenkomst tot het verrichten van diensten, na nakoming van de overeenkomst, indien: <ul style="list-style-type: none"> - de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument; en - de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de handelaar de overeenkomst is nagekomen. 	
Gokactiviteiten waarbij bij kansspelen een inzet met een waarde in geld wordt gedaan, met inbegrip van loterijen, casinospelen en weddenschappen	Een overeenkomst tot het verrichten van diensten die strekt tot de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinde, van goederenvervoer, van autoverhuurdiensten, van catering en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien	
Overeenkomsten over het doen ontstaan, het verkrijgen of het overdragen van onroerende zaken of rechten op onroerende zaken	Een consumentenkoop betreffende de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn	
Overeenkomsten betreffende de constructie van nieuwe gebouwen, de ingrijpende verbouwing van bestaande gebouwen en de verhuur van woonruimte	Een consumentenkoop betreffende de levering van zaken die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken	
De reisovereenkomst als bedoeld in artikel 7:500 van het Burgerlijk Wetboek	Een consumentenkoop betreffende de levering van zaken die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben	
Overeenkomsten waarbij de wet voor de totstandkoming van de overeenkomst de tussenkomst van een notaris voorschrijft	De levering van zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken	
Overeenkomsten die worden gesloten door middel van verkoopautomaten of geautomatiseerde handelsruimten	De levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken	

Overeenkomsten betreffende de levering van zaken die bestemd zijn voor dagelijkse huishoudelijke consumptie en die fysiek door de handelaar op basis van frequente en regelmatige rondes bij de woon- of verblijfplaats dan wel de arbeidsplaats van de consument worden afgeleverd	De levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van de schommelingen op de markt waarop de handelaar geen invloed heeft. Bijvoorbeeld het maken en leveren van een speciale wijnsoort.	
Overeenkomsten betreffende gebruik in deeltijd van een onroerend goed zoals de timeshare-overeenkomst, een vakantieproduct van lange duur en betreffende bijstand bij verhandelen en uitwisseling als bedoeld in artikel 7:50a van het Burgerlijk Wetboek	De levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van een overeenkomst voor de geregelde levering van dergelijke publicaties	
Overeenkomsten die worden gesloten met telecommunicatie-exploitanten door middel van openbare betaaltelefoons met het oog op het gebruik ervan of die worden gesloten met het oog op het gebruik van één enkele internet-, telefoon- of faxverbinding gemaakt door de consument. Bijvoorbeeld de computer in een hotel of in een bibliotheek waar tegen betaling gebruik kan worden gemaakt van het internet.	De levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, voor zover de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en de consument heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding. Bijvoorbeeld het online kopen van een software die je kunt downloaden.	
Overeenkomsten waarbij zaken executoriaal of middels een andere gerechtelijke wijze worden verkocht		

-  = Verandering in wat er wordt bedoeld
  = Ook al van toepassing in de huidige wetgeving
-  = Veranderd niet
  = Nieuw

BIJLAGE D Modelformulier voor ontbinding van de koop op afstand

Aan:
[Naam verkoper]
[Adres verkoper]
[Fax verkoper]
[E-mailadres verkoper]

Ik deel u hierbij mede dat ik onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen/levering van de volgende dienst ontbind.

Besteld op: [datum]/Ontvangen op: [datum]

[Tekst invoegen:]
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**”

of

voor verkoopovereenkomsten: „waarop u of een door u aangewezen derde, die niet de vervoerder is, **het goed fysiek in bezit krijgt.**”;

of

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.**”;

of

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.**”;

of

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.**”.

[Naam consument]
[Adres consument]
[Telefoonnummer consument]
[Fax consument]
[E-mailadres consument]

[Handtekening consument]
[Datum]

Als de verkoper bijvoorbeeld via de website de mogelijkheid biedt om de overeenkomst te ontbinden, moet de volgende tekst worden ingevoegd:

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.

Als de verkoper de goederen niet zelf gaat ophalen, maar gebruik maakt van een vervoersbedrijf, dient de volgende tekst te worden opgenomen in het ontbindingsformulier:

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

Bijlage E Interview juridisch adviseur ICT Recht

Interview met de heer mr. M. Braun, werkzaam als juridisch adviseur bij ICT Recht B.V. te Amsterdam.

1. Welke werkzaamheden verricht uw organisatie op het gebied van het webwinkelrecht?

Hij houdt zich met name bezig met de juridische aspecten rondom e-commerce in de breedste zin van het woord, zoals het kopen en contracteren op afstand en de regelgeving rondom cookies, privacy en reclame. Hij staat bedrijven bij die zich op internet begeven. Daarnaast houdt hij zich bezig met het beoordelen en certificeren van websites op basis van relevante wet- en regelgeving. Hij stelt contracten op bij bijvoorbeeld de verkoop van goederen en diensten, maar ook contracten tussen de verkoper en de toeleveranciers.

2. Op 13 juni 2014 treedt de implementatiewet van de richtlijn consumentenrechten 2011/83/EU in werking. Welk effect verwacht u dat deze wetgeving heeft?

Hij verwacht dat de nieuwe wetgeving stil aan wordt ingevoerd en dat consumenten ondernemers er niet direct iets van zullen merken. Dat zal pas komen op de langere termijn. Hij verwacht wel dat consumenten alerter zullen zijn nu hier zoveel aandacht aan wordt besteed. De mondige consument zal sneller klagen over een webwinkel. Op dit moment zijn er veel ondernemers die zich niet houden aan de verplichtingen die er gelden voor webwinkels. Met de implementatie van de richtlijn consumentenrechten zijn er veel regeltjes bij gekomen voor de ondernemer. Bijvoorbeeld de bestelknop waarop duidelijk moet staan vermeld dat de klant een betalingsverplichting aangaat en het plaatsen van het modelformulier voor de ontbinding van de overeenkomst. De implementatie brengt wat dat betreft een groot risico voor de ondernemer met zich mee. Als de ondernemer 'per ongeluk' vergeet om iets te plaatsen op de website heeft dat direct grote risico's. Hij vindt het belangrijk dat de consument beschermd wordt, maar sommige regeltjes van de richtlijn gaan erg ver zoals dat van de bestelknop.

Daarnaast vindt er toezicht plaats door de ACM en kan de ACM een boete opleggen. De ervaring die hij hiermee heeft, is dat het vaak bij een waarschuwing blijft.

3. Verwacht u dat het door de implementatie van de richtlijn vaker voor zal komen dat de webwinkels niet aan hun verplichtingen voldoen?

Ondernemers voldoen nu al niet aan hun verplichtingen. Hij verwacht dat het zo zal blijven, maar nu brengt het voor de ondernemer grotere risico's met zich mee, dan dat eerst het geval was.

4. Wat ziet u als een struikelblok voor een ondernemer die zijn producten verkoopt via internet?

De grote risico's die de richtlijn met zich meebrengt. Bijvoorbeeld als de ondernemer niet aan zijn informatieverplichting heeft voldaan en de consument wil een zaak retourneren die hij eigenlijk te vergaand heeft gebruikt, dan moet de ondernemer deze zaak terugnemen en mag hij hier geen kosten voor in rekening brengen.

5. Waaraan moet een ondernemer extra aandacht besteden door de implementatie van de richtlijn?

Dat hij aan alle regeltjes voldoet om de sancties te voorkomen. Hij kan zijn website laten toetsen door iemand die weet welke juridische vereisten er gelden.

6. Verwacht u dat ondernemers zich sneller op de Europese markt zullen begeven nu de richtlijn erop gericht is om het consumentenrecht in de lidstaten van de Europese Unie te harmoniseren?

Grensoverschrijdende handel vindt op dit moment het meeste plaats met Engeland en Amerika. Deze landen behoren echter niet tot de Europese Unie. Daarnaast richten ondernemers zich voornamelijk op de nationale consumenten en de landen zoals Duitsland of België. Meer de aangrenzende landen. De consumenten zullen ook sneller aankopen doen in Nederland, Duitsland, België, Luxemburg. De grensoverschrijdende handel binnen heel Europa heeft het nadeel dat er een taalbarrière is waardoor een Nederlandse consument bijvoorbeeld niet snel bij een Spaanse ondernemer een aankoop zal doen, tenzij hij de taal beheerst. De regeltjes voor het consumentenrecht zijn namelijk wel hetzelfde, maar regels met betrekking tot de algemene voorwaarden, overeenkomsten e.d. blijven nationaal van aard en kunnen in elk land nog steeds anders zijn.

7. Wat vindt u van de hiervoor genoemde implementatiewet?

Hij vindt de bescherming van de consument prima, maar hij vindt de inhoud van de richtlijn consumentenrechten erg ver gaan.

Bijlage F Interview Autoriteit Consument en Markt

Interview met mevrouw E. Lamboo, werkzaam als coördinerend specialist adviseur bij de Directie Consumenten van de ACM

1. Welke werkzaamheden verricht het ACM in het consumentenrecht?

Toezicht houden op het consumentenrecht. Dat is vrij ruim omvattend. Bedrijven worden geïnformeerd en consumenten worden geïnformeerd en geadviseerd. Voor consumenten is zelfs een speciale website ontwikkeld, namelijk consuwijzer.nl. Naast deze werkzaamheden houdt de ACM zich bezig met de handhaving van de regels die gelden voor de ondernemer ten aanzien van het consumentenrecht. Dit is een traject dat loopt van het voeren van gesprekken met ondernemers en het waarschuwen van ondernemingen tot aan het uitdelen van boetes voor overtredingen. De Wet handhaving consumentenrecht is de grondslag voor het handhaven.

2. Waarop wordt voornamelijk gelet bij het toezicht op webwinkels?

De laatste twee jaren ligt de nadruk op de levering en de betalingsproblemen. Bij de levering gaat het om het feit of de zaak wel wordt geleverd en binnen de gestelde termijn. Bij de betalingsproblemen gaat het om het feit of er bij het retourneren van een zaak het geld wel wordt terugbetaald aan de consument. Het toezicht zal dit jaar weer intensiever worden. Er wordt steeds meer aandacht besteed aan de consumentenbescherming. Op dit moment wordt er bekeken of er nog andere problemen zijn waar een consument tegenaan loopt bij de koop via internet.

3. Hoe vaak worden er boetes uitgedeeld aan webshops, omdat zij zich niet houden aan de wettelijke vereisten en verplichtingen die er voor hen gelden in het kader van de bescherming van de consument?

Er zijn de afgelopen jaren niet heel veel boetes uitgedeeld. Het komt wel vaak voor dat er waarschuwingen worden uitgedeeld en dat er gesprekken plaatsvinden met de ondernemers die niet aan alle regels voldoen. Deze problemen worden vaak in de voorfase opgelost. Als de ondernemer echter weigert om zijn website aan te passen, zodat hij wel aan de wetgeving voldoet, dan wordt er wel een boete opgelegd. Het opleggen van een boete kan echter wel een jaar duren. Er vindt altijd een onderzoek plaats en tijdens dit onderzoek krijgt de ondernemer de mogelijkheid om zijn website te herstellen en aan te passen. Kleine webshops krijgen niet snel een boete, omdat het vaak gaat om bedrijven die tijdelijk online zijn en zodra er boetes uitgedeeld moeten worden, zijn deze bedrijven niet meer te vinden.

4. Komt het vaak voor dat de ondernemer de informatieplicht met betrekking tot de koop op afstand schendt?

Ja, 3/4 van de ondernemers voldoet niet aan de informatieverplichting en de regels die gelden voor het verkopen van zaken via een webshop. Ondernemers zijn vaker bezig met het commerciële aspect, dan dat ze de wetgeving in de gaten houden. Daarnaast komt het vaker voor dat de kleinere bedrijven niet voldoen aan de wetgeving. Grotere bedrijven proberen zich wel steeds meer aan te passen aan de wetgeving.

5. Op 13 juni 2014 treedt de implementatiewet van de richtlijn consumentenrechten 2011/83/EU in werking (deze richtlijn heeft als doel harmonisatie van de lidstaten en verscherpt de regels voor ondernemers ter bescherming van de consument). Welk effect verwacht u dat deze wetgeving heeft? Verwacht u dat het vaker voor zal komen dat de webwinkels niet aan hun verplichtingen voldoen?

Dat is moeilijk in te schatten. Er gelden echter wel meer regels waaraan de ondernemer moet voldoen. Dat zorgt voor grotere problemen bij de kleinere

ondernemers, omdat zij vaak niet op de hoogte zijn hiervan. De ACM probeert hier wel op in te spelen door presentaties te geven en door informatie te verstrekken op de website om het onderwerp zo onder de aandacht te brengen. Ook via de Kamer van Koophandel worden er informatieboekjes verstrekt aan startende ondernemers, zodat zij bij het maken van een website weten aan welke wetgeving zij moeten voldoen.

6. Verwacht u dat er door de harmonisatie meer grensoverschrijdende handel zal plaatsvinden?

Het wordt voor de consument gemakkelijker om in een ander land producten te kopen. Dit wordt veel laagdrempeliger, omdat ze in andere landen dezelfde rechten hebben. Daarnaast is het voor een ondernemer tevens gemakkelijker om een webshop te publiceren gericht op consumenten uit verschillende lidstaten. Een ondernemer kan bijvoorbeeld in Nederland beginnen met een webshop en zich vervolgens uitbreiden naar bijvoorbeeld België en Duitsland en vervolgens nog verder. De ondernemer zal dan wel verschillende talen moeten aanbieden op de website om het nog aantrekkelijk te maken voor de consument waardoor er geen taalbarrière ontstaat.

7. Hoe is het bij het grensoverschrijdende toezicht geregeld? Word dat toezicht alleen verleend door de Europese Commissie of ook door de ACM?

Voor wat betreft het consumentenrecht houdt de Europese Commissie daarop geen toezicht. De Europese Commissie richt zich voornamelijk op de mededinging. De ACM houdt toezicht om het consumentenrecht in het Nederlandse koninkrijk. Alle lidstaten van de Europese Unie hebben een eigen consumentenautoriteit die toezicht houdt op het naleven van de wetgeving over het consumentenrecht. Als een consument een klacht meldt bij de ACM over bijvoorbeeld een Duitse Webshop dan kan de ACM een handhavingsverzoek indienen bij de Duitse consumentenautoriteit, zodat zij hiertegen zal optreden.

8. Wat vindt u van de hiervoor genoemde implementatiewet?

De nieuwe regels scheppen veel duidelijkheid. Tussen de verschillende verkoopmethoden zoals koop op afstand, colportage en de koop in de winkel wordt nu een duidelijk onderscheid gemaakt. Dit zorgt voor meer overzicht en meer duidelijkheid over welke regels van toepassing zijn. Daarnaast is het goed dat de wetgeving is geactualiseerd zoals het feit dat de downloaden van muziek in de wet is opgenomen. Het voldoen aan de informatieverplichting wordt een noodzaak voor de ondernemer, omdat op het niet verstrekken van informatie verschillende sancties staan nog los van het feit dat er boete kan worden opgelegd. Dit zorgt waarschijnlijk voor een betere naleving van de regels, omdat de ondernemer er anders financieel op achteruit gaat.

Bijlage G Werkproces voor de juristen van DAS

Behandeling van zaken over de consumentenkoop op afstand

Stap 1

Zijn alle benodigde stukken bij de aanmelding aanwezig?

- De van belang zijnde stukken:
- De koopovereenkomst;
- Algemene voorwaarden;
- Correspondentie tussen partijen;
- Indien van toepassing foto's van het gebrekkige product;
- Eventueel bevindingen van een (onafhankelijke) derde partij;

Stap 2

Stel vast dat er sprake is van een consumentenkoop op afstand

Uitgesloten overeenkomsten van de bepalingen met betrekking tot de koop op afstand:

- De overeenkomst buiten de verkoopp ruimte waarbij de verbintenis van de consument tot betaling ten hoogste € 50,00 bedraagt;
- Overeenkomsten betreffende financiële producten, financiële diensten en uitvaartverzekeringen;
- Overeenkomsten betreffende grensoverschrijdende gezondheidszorg;
- Overeenkomsten betreffende gokactiviteiten waarbij bij kansspelen een inzet met een waarde in geld wordt gedaan, met inbegrip van loterijen, casinospelen en weddenschappen;
- Overeenkomsten over het doen ontstaan, het verkrijgen of het overdragen van onroerende zaken of rechten op onroerende zaken;
- Overeenkomsten betreffende de constructie van nieuwe gebouwen, de ingrijpende verbouwing van bestaande gebouwen en de verhuur van woonruimte;
- De reisovereenkomst;
- Overeenkomsten betreffende gebruik in deeltijd van een onroerend goed zoals de timeshare-overeenkomst, een vakantieproduct van lange duur en betreffende bijstand bij verhandelen en uitwisseling als bedoeld in artikel 7:50a van het Burgerlijk Wetboek;
- De overeenkomst waarbij de wet voor de totstandkoming van de overeenkomst de tussenkomst van een notaris voorschrijft;
- Overeenkomsten betreffende de levering van zaken 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 de arbeidsplaats van de consument worden afgeleverd;
- Overeenkomsten die wordt gesloten door middel van verkoopautomaten of geautomatiseerde handelsruimten;
- Overeenkomsten die worden gesloten met telecommunicatie-exploitanten door middel van openbare betaaltelefoons met het oog op het gebruik ervan of die worden gesloten met het oog op het gebruik van één enkele internet-, telefoon- of faxverbinding gemaakt door de consument. Bijvoorbeeld de computer in een hotel of in een bibliotheek waar tegen betaling gebruik kan;
- Overeenkomsten waarbij zaken executoriaal of middels een andere gerechtelijke wijze worden verkocht

Stap 3

Bekijk welke polisvoorwaarden van toepassing zijn en controleer of de aangemelde zaak onder de dekking van deze polisvoorwaarden valt.

Let hierbij op de franchise die in de meeste polisvoorwaarden is opgenomen. Daarnaast moet er worden bekeken of het gaat om een nationaal geschil of een grensoverschrijdend geschil. Nationale geschillen met betrekking tot de consumentenkoop vallen meestal onder de polisvoorwaarden. Bij grensoverschrijdende geschillen moet eerst worden bekeken welke rechter bevoegd is en welk recht van toepassing om te kunnen beoordelen of het onder de dekking valt.

Bevoegde gerecht

Bijstaan van de consument:

Keuze:
(Kanton)rechter woonplaats
ondernemer of woonplaats
consument

Bijstaan van de ondernemer:

(Kanton)rechter woonplaats van de
consument

Toepasselijke recht

Bijstaan van de consument/ondernemer:

Recht van het land waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft, is van toepassing als:

- De ondernemer zijn commerciële of beroepsactiviteiten ontplooit in het land waar de consument zijn woonplaats heeft (bijvoorbeeld een nevenvestiging) of
- Hij moet zijn activiteiten richten op het land van de consument (het verstrekken van reclame in het land van de consument).

Anders: woonplaats van de ondernemer

(er kan een rechtskeuze zijn/worden overeengekomen tussen partijen, bijvoorbeeld in de algemene voorwaarden of in een later stadium)

Vervolgens moeten de termijnen worden vastgesteld en in het dossier worden vermeld. Denk hierbij aan de o.a. aan de ontbindingstermijn, levertermijn, verjaringstermijn, termijnen om een dossier aan te melden bij de geschillencommissie (dit blijkt meestal uit de algemene voorwaarden van de ondernemer)

Stap 4

Breng de klant bij voorkeur op de dag van ontvangst van de melding, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na datum ontvangst van de melding, op de hoogte over het dekkingsstandpunt. Het dekkingsstandpunt dient dan te worden toegelicht.

- Geen dekking

- Dekkingsstandpunt schriftelijk bevestigen onder vermelding van relevante artikelen uit de polisvoorwaarden. Leg deze brief ter beoordeling voor aan je teamleider
 - Beoordelen of er mogelijkheden zijn om de klant toch te kunnen helpen. Bijvoorbeeld eenmalig een brief schrijven.
- Wel dekking
 - Telefonisch contact opnemen met verzekerde, bij voorkeur op de dag van ontvangst van de melding, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen na datum ontvangst van de melding. Het dekkingsstandpunt dient dan te worden toegelicht. Daarnaast de klant informeren over het eigen risico als dat van toepassing is.
 - Telefonisch de kwestie met de verzekerde bespreken om alle feiten en omstandigheden van het geschil zo duidelijk mogelijk in kaart te brengen. Hiervan dient een telefoonnotitie te worden gemaakt voor in het dossier. Daarnaast vragen naar aanvullende stukken als die nog nodig zijn.
 - Schriftelijk het plan van aanpak opstellen. Dat begint in de meeste gevallen met het opnemen van contact met de wederpartij. Dit kan telefonisch, maar ook schriftelijk. Dat is afhankelijk van het geschil.

Stap 5

Zodra is beoordeeld dat het dossier onder de dekking van de polisvoorwaarden valt, kan er worden overgegaan tot de dossierbehandeling. Bij de dossierbehandeling is het van belang welke partij wordt bijgestaan. Naast het raadplegen van de wetgeving zijn onderstaande punten belangrijk om naar te kijken.

Informatieverplichting

Controleer of de ondernemer heeft voldaan aan zijn informatieverplichtingen. Dit is van belang, omdat bij het niet verstrekken van bepaalde informatie sancties voortvloeien uit de wet die in het voordeel zijn van de consument.

Het retour zenden van de zaak

De bedenktijd bedraagt 14 kalenderdagen. Is deze termijn al verstreken? Indien de ondernemer de consument niet heeft geïnformeerd over het feit dat er een mogelijkheid is om de overeenkomst te ontbinden binnen 14 kalenderdagen, de voorwaarden die hiervoor gelden niet heeft vermeld en het modelformulier niet heeft verstrekt dan wordt deze bedenktijd 12 maanden. Let op: de ondernemer kan deze bedenktijd verkorten door alsnog de juiste informatie te verstrekken. Controleer dus altijd goed of de ondernemer deze informatie heeft verstrekt, want de overeenkomst ontbinden tijdens de bedenktijd is de gemakkelijkste en goedkoopste manier voor de consument om onder de overeenkomst uit te komen.

Er geldt geen recht van ontbinding bij:

- Een overeenkomst waarbij de prijs van de zaken of diensten gebonden is aan schommelingen op de financiële markten waarop de handelaar geen invloed heeft en die zich binnen de ontbindingstermijn kunnen voordoen;
- en overeenkomst waarbij de consument de handelaar specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten, met uitzondering van:
 - aanvullende dienstverlening waar de consument niet uitdrukkelijk om heeft verzocht;
 - de levering van andere zaken dan die noodzakelijk zijn om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren;
- Een overeenkomst die is gesloten tijdens een openbare veiling;

- Een overeenkomst tot het verrichten van diensten, na nakoming van de overeenkomst, indien:
 - De nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de handelaar de overeenkomst is nagekomen;
- Een overeenkomst tot het verrichten van diensten die strekt tot de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, van goederenvervoer, van autoverhuurdiensten, van catering en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien;
- Een consumentenkoop betreffende de levering van volgens specificaties van de consument vervaardigde zaken, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
- Een consumentenkoop betreffende de levering van zaken die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben;
- Een consumentenkoop betreffende de levering van zaken die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken;
- Een consumentenkoop betreffende de levering van zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken;
- Een consumentenkoop betreffende de levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft;
- Een consumentenkoop betreffende de levering van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- Een consumentenkoop betreffende de levering van kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van een overeenkomst voor de geregelde levering van dergelijke publicaties;
- Een consumentenkoop betreffende de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, voor zover de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument en de consument heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn recht van ontbinding.

Aanvullende diensten

Als de ondernemer aanvullende diensten heeft geboden, dan moet de consument uitdrukkelijk zijn instemming hebben gegeven om deze te willen ontvangen. Als dat niet gebeurd is dan is de consument niet gebonden aan deze overeenkomst.

Oneerlijke handelspraktijken

Een overeenkomst die als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, mag buitengerechtelijk worden vernietigd. Het is hierbij ook van belang dat de ondernemer aan zijn informatieverplichtingen heeft voldaan. Als dat niet het geval is, kan dat worden aangemerkt als een oneerlijke handelspraktijk. Dit is afhankelijk van welke informatie niet is verstrekt. Er hoeft dus geen procedure te worden gestart.

Waardevermindering van de zaak

De consument kan aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van de zaak als hij de zaak verder heeft gebruikt dan dat nodig is om te de zaak te beoordelen. De ondernemer mag hiervoor een vergoeding in rekening brengen bij de consument. Het is hierbij van groot belang dat de ondernemer de consument heeft geïnformeerd over het recht

van ontbinding. Als hij dat niet heeft gedaan, dan mag de ondernemer geen vergoeding in rekening brengen bij de consument.

Schriftelijk ontbinden

De consument moet schriftelijk verklaren dat hij de overeenkomst wil ontbinden. Dit kan door gebruik te maken van het modelformulier voor ontbinding. Het enkel retour zenden van de zaak is niet voldoende om de overeenkomst te ontbinden.

Ontbinding van de levering van gas, water en/of elektriciteit

Als de ondernemer de consument niet heeft gewezen op zijn recht van ontbinding en het betreft een overeenkomst voor de levering van gas, water en/of elektriciteit dan is de consument niet gebonden aan de kosten voor wat er geleverd is tijdens de ontbindingstermijn als de consument de overeenkomst ontbindt.

Het elektronisch bestelproces van de ondernemer

Het elektronische bestelproces van de ondernemer moet zo zijn ingericht dat het voor de consument duidelijk is dat hij een bestelling plaatst die een betalingsverplichting inhoudt. De consument moet ondubbelzinnig verklaren dat hij akkoord gaat met de betalingsverplichting. Hieraan zijn strenge eisen verbonden. Als dat niet het geval is, dan kan de overeenkomst worden vernietigd.

Minnelijk oplossen van het dossier

Telefonisch contact met de wederpartij

Er wordt telefonisch contact opgenomen met de wederpartij om duidelijkheid te krijgen over het standpunt van het de wederpartij. Indien mogelijk kan er worden geprobeerd om een oplossing te krijgen waar beide partijen het mee eens zijn. Dit moet allemaal schriftelijk worden bevestigd.

Brief aan de wederpartij

Vervolgens wordt er een brief opgesteld voor de wederpartij. Dit kan een ingebrekestelling zijn maar ook bijvoorbeeld een brief om de overeenkomst te ontbinden. In deze brief worden de volgende zaken opgenomen:

- De casus kort omschreven;
- De eis;
- De grond waarop de vordering is gebaseerd;
- Een termijn waarbinnen de wederpartij moet reageren of actie moet ondernemen

Deze brief wordt altijd eerst aan de klant voorgelegd voordat hij wordt verzonden aan de wederpartij.

Geen reactie van de wederpartij

Je verstuurt een rappelbrief. Hierin worden de buitengerechtelijk kosten en wettelijke rente opgenomen. Daarnaast wordt er gewezen op het feit dat een gerechtelijke procedure kan/zal worden gestart als er niet binnen de gestelde termijn alsnog een reactie of een actie komt. Als een reactie dan nog steeds uitblijft, kun je nog een laatste keer telefonisch proberen om in contact te komen. Daarna dient er contact opgenomen te worden met de klant om te overleggen over de vervolgstappen.

Geschillencommissie

- Is de ondernemer aangesloten bij een geschillencommissie
- Binnen welke termijn moet de zaak bij de geschillencommissie worden aangemeld

- Informeer de klant duidelijk over het feit dat de uitspraak van de geschillencommissie bindend is. Er is geen hoger beroep mogelijk.
- Geef de klant informatie over de geschillencommissie;
- Meld het dossier namens de klant aan bij de geschillencommissie. Vul hiervoor het formulier in op de website en voeg alle benodigde stukken toe;
- Vervolgens zal het dossier worden beoordeeld door de geschillencommissie en zal de procedure starten.

Een gerechtelijke procedure

- Is er voldoende bewijs voorhanden;
- Kans van slagen inschatten;
- Is er een expertiserapport of een externe deskundige nodig;
- Afweging kosten/baten met betrekking tot het financiële belang en de haalbaarheid van de zaak (bedrijfseconomische afweging)
- Beoordeel of de zaak valt onder het financiële belang van €25.000,00. Dit zal bij de koop op afstand eigenlijk altijd het geval zijn;
- Bespreek met de klant hoe een procedure bij de rechtbank zal verlopen en vraag of de klant dit wel wil;
- In het kader van de vrije advocaatkeuze mag de klant ervoor kiezen om de zaak door een externe advocaat te laten behandelen;
- Overweeg met de klant om een laatste sommatie met een aankondiging van het starten van een gerechtelijke procedure te sturen aan de wederpartij. De conceptdagvaarding kan eventueel worden meegezonden. Wellicht zorgt dat ervoor dat de wederpartij alsnog in actie komt om een procedure te voorkomen.

Bijlage H Rechtsbijstandverzekeringen van DAS

Rechtsbijstand voor de ondernemer

Rechtsbijstandverzekering	Franchise	Grensoverschrijdende dekking	Franchise bij incassobijstand	Grensoverschrijdende dekking bij incassobijstand
DAS RechtsPartner	€ 400,00	Nederland, Duitsland, België en Luxemburg (mits het recht van één van deze landen van toepassing is)	Geen franchise	Nederland (mits het Nederlandse recht van toepassing is)
DAS Optimaal	€450,00	Nederland (mits het Nederlandse, Duitse, Belgische of Luxemburgse recht van toepassing is)	Geen franchise	Nederland (mits het Nederlandse recht van toepassing is)
DAS voor ZZP	€400,00	Nederland, Duitsland, België en Luxemburg (mits het recht van één van deze landen van toepassing is)	Geen franchise	Nederland (mits het Nederlandse recht van toepassing is)

Rechtsbijstand voor de particulier

Rechtsbijstandverzekering	Franchise	Grensoverschrijdende dekking
DAS voor particulieren	€175,00	Europese Unie
DAS Rechtsbijstandverzekering voor particulieren	€ 225,00	Nederland
DAS Bewust	€ 250,00	Nederland
DAS voor iedereen	€225,00	Nederland