De richtlijn Consumentenrechten

Wat betekent de nieuwe richtlijn voor het herroepingsrecht van de Nederlandse consument?

Stephanie Weber

31 mei 2012

De richtlijn Consumentenrechten

Wat betekent de nieuwe richtlijn voor het herroepingsrecht van de Nederlandse consument?

Naam:	Stephanie Weber	
Studentnummer:	6051464	
Adres:	Beoordelaar:	J.A. Luzak
Datum:	31 mei 2012	

Inhoudsopgave

Inleiding 3
1 Achtergrond van het voorstel voor de richtlijn consumentenrechten……..……7
2 Huidige regelgeving met betrekking tot het herroepingsrecht van de Nederlandse consument..... 12
2.1 Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten 12
2.2 Op afstand gesloten overeenkomsten 16
3 Het herroepingsrecht 21
3.1 Problemen ten aanzien van het herroepingsrecht gedurende de herziening van het consumentenacquis 22
3.2 De herroepingstermijn 23
3.3 Uitoefening van het herroepingsrecht..... 28
3.4 Gevolgen van herroeping..... 29
3.4.1 Verplichtingen van de handelaar bij herroeping 30
3.4.2 Verplichtingen van de consument bij herroeping 31
3.4.3 Gevolgen voor aanvullende overeenkomsten 34
3.5 Uitzonderingen op het herroepingsrecht..... 35
4 Conclusie..... 38
Literatuurlijst 43

Inleiding

Op 8 oktober 2008 heeft de Europese Commissie een voorstel gepubliceerd voor een Richtlijn Consumentenrechten.[1] Dit voorstel beoogde in eerste instantie vier richtlijnen, namelijk de Colportagerichtlijn[2], de richtlijn Verkoop of afstand[3], de richtlijn Consumentenkoop[4] en de richtlijn Oneerlijke bedingen[5] te vervangen door één nieuwe richtlijn. Vanuit Nederland kwam veel kritiek op het richtlijnvoorstel, omdat het voorstel volgens sommigen zou leiden tot een verlaging van het in Nederland bestaande niveau van consumentenbescherming.[6] Op 10 december 2010 is door de Raad van Ministers een 'Voorstel voor een algemene benadering' vastgesteld.[7] Hierin heeft de Raad voorgesteld het toepassingsgebied van het voorstel te beperken tot op afstand of buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. Aan de wens van de Raad is voldaan. Thans ziet de richtlijn Consumentenrechten voor en groot deel slechts nog op de Colportagerichtlijn en de richtlijn Verkoop op afstand.[8] Dit betekent dat de richtlijn Consumentenkoop en de richtlijn Oneerlijke bedingen van kracht zullen blijven.

De richtlijn Consumentenrechten[9] (hierna: de richtlijn) is het resultaat van de werkzaamheden van de Commissie tot herziening van het consumentenacquis die een aanvang namen in 2004.[10] Deze herziening was volgens de Commissie nodig omdat de huidige regelgeving niet langer voldeed aan de eisen van de huidige markten, met name lettend op de groeiende

---

[1] Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten van 8 oktober 2008, COM (2008) 614/4. Downloaden via http://ec.europa.eu//consumers/rights/docs/COMM_PDF-_COM_2008_0614_F_NL_PROPOSITION_DE_DIRECTIVE.pdf.

[2] Richtlijn 85/577/EEG van de Raad van 20 december 1985 betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten.

[3] 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.

[4] 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.

[5] Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten.

[6] Zie o.a. M.B.M. Loos, *Herziening van het consumentenrecht: een teleurstellend* richtlijnvoorstel, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2008-5, p. 173-178 en C.A.N.M.Y. Cauffman, M.G. Faure en T. Hartlief, *Het richtlijnvoorstel consumentenrechten: quo vadis?* Contracteren oktober 2010, nummer 3, p. 73.

[7] Voorstel voor een richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende Consumentenrechten – Algemene oriëntatie, 10 december 2010, te downloaden via: http://register.consilium.europa.eu/pdf/nl/10/st16/st16933.nl10.pdf.

[8] M.B.M. Loos en J.A. Luzak, *Richtlijn consumentenrechten in eindfase*, Nederlands tijdschrift voor Europees recht, nr.7 september 2011, p. 249.

[9] 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. Downloaden via http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:304:0064:0088:NL:PDF.

[10] C.A.N.M.Y. Cauffman, M.G. Faure en T. Hartlief, *Het richtlijnvoorstel consumentenrechten: quo vadis?* Contracteren oktober 2010, nummer 3, p. 71.

digitale technologieën en diensten.[11] Verder achtte de Commissie de bestaande regelgeving versnipperd door de minimumharmonisatie. Veel lidstaten bieden namelijk een hoger beschermingsniveau en veel aspecten van regelgeving zijn in de bestaande richtlijnen volgens de Commissie niet of niet consequent geregeld. De Commissie stelt eveneens dat consumenten huiverig zijn om goederen in het buitenland te kopen, omdat de regels van consumentenbescherming door de minimumharmonisatie erg verschillend zijn.[12] Door de nieuwe richtlijn moet de wetgeving worden vereenvoudigd, aangevuld en verbeterd. De Commissie beoogt tot een echte interne markt voor de consument te komen waarbij het juiste evenwicht zou worden gevonden tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven.[13]

De richtlijn is op 10 oktober 2011 aangenomen door de Raad van Ministers en op 22 november 2011 gepubliceerd in het Publicatieblad van de Europese Unie.[14] De richtlijn gaat uit van maximumharmonisatie. Hierdoor mag een rechter van een lidstaat niet meer of minder consumentenbescherming bieden dan die uit de richtlijn voortvloeit.[15] Alle verdergaande nationale bescherming zal dus moeten worden afgeschaft. Het niveau van consumentenbescherming zal op sommige punten dus kunnen dalen als gevolg van de aanneming van de richtlijn consumentenrechten. De lidstaten hebben na publicatie twee jaar de tijd om de nieuwe regels om te zetten in nationaal recht. Dit betekent dat de nieuwe regels naar alle waarschijnlijkheid eind 2013 van kracht zullen zijn in alle lidstaten.[16] De regels zullen worden toegepast in alle lidstaten uiterlijk zes maanden na het einde van de omzettingstermijn, dat wil zeggen ongeveer medio 2014.[17] De bepalingen van de nieuwe richtlijn zullen gelden voor overeenkomsten die na 13 juni 2014 zijn gesloten.[18]

Deze scriptie zal zich richten op de gevolgen voor de Nederlandse consument van de introductie van nieuwe regelgeving omtrent het herroepingsrecht. Het herroepingsrecht is van groot belang voor de Nederlandse consument. Aangezien de consument bij koop op afstand

---

[11] C.A.N.M.Y. Cauffman, M.G. Faure en T. Hartlief, *Het richtlijnvoorstel consumentenrechten: quo vadis?* Contracteren oktober 2010, nummer 3, p. 71.
[12] Groenboek, Herziening van het consumentenacquis, COM(2004)651 definitief, Pb C 20 januari 2005, afl. 14, p. 6-8.
[13] Considerans nummer 4.
[14] Pb EU L304/64.
[15] Artikel 4 richtlijn. Zie ook P. Kapteyn en P. VerLoren van Themaat, *Het recht van de Europese Unie en van de Europese Gemeenschappen*, Deventer: Kluwer 2003, p. 724. Zie ook Kamerstukken II 2008-2009, 22112, nr. 742, p. 3. Zie ook J. Hijma, *Mr. C. Asser's handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 5-I, Koop en ruil*, Deventer: Kluwer 2007.
[16] De omzetting dient uiterlijk op 13 december 2013 voltooid te zijn, zie artikel 28 lid 1 richtlijn.
[17] Persbericht van de Europese Commissie: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/rights-contracts/directive/index_en.htm.
[18] Zie artikel 28 lid 2 richtlijn.

de goederen niet kan zien voordat hij de overeenkomst sluit, dient hij een herroepingsrecht te hebben, dat hem de tijd geeft om de aard en het functioneren van de goederen te controleren.[19] Bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten heeft de consument veelal niet de mogelijkheid de kwaliteit en prijs van een aanbod met andere aanbiedingen te vergelijken.[20] Om die reden is een herroepingsrecht voor beide soorten overeenkomsten aangewezen. Momenteel lopen de herroepingstermijnen uiteen, zowel tussen de verschillende soorten overeenkomsten als tussen de lidstaten, wat rechtsonzekerheid en nalevingskosten met zich meebrengt.[21] Door een uniforme herroepingstermijn voor op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten moet het voor de Nederlandse consument eenvoudiger worden om internationaal te winkelen, met name via het internet.

Het voorstel voor de richtlijn is in 2008 besproken in de Tweede Kamer. Nederland is voorstander van de verbetering van het Europese consumentenrecht en verwelkomde daarom het voorstel van de Europese Commissie.[22] Optreden op Europees niveau acht de regering van belang omdat het verbeteren van de interne b2c markt en het creëren van een Europees level playing field niet lukt op nationaal niveau. Momenteel is de Nederlandse regering druk bezig met de implementatie van de richtlijn. Naar alle waarschijnlijkheid zullen Boek 6 en Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, de Wet handhaving consumentenbescherming en enige andere wetten in verband met de implementatie van de richtlijn worden gewijzigd. De behandeling in de Ministerraad van deze te wijzigen wetten staat gepland voor 29 september 2012 en op 13 maart 2013 dient aanbieding aan de Tweede Kamer plaats te vinden.[23] Er is een strakke planning voor de implementatie van de richtlijn en er is dan ook geen reden om aan te nemen dat de richtlijn niet tijdig geïmplementeerd zal worden.

In deze scriptie zal ik een overzicht geven van de achtergrond van de richtlijn, de huidige regelgeving met betrekking tot het herroepingsrecht van de consument en de inhoud van het herroepingsrecht in de richtlijn. Aan de hand van deze informatie zal ik een antwoord geven op de volgende vraag:

Wat zullen de gevolgen voor de herroepingsrechten van de Nederlandse consument voor

[19] Considerans nummer 37.
[20] Zie overweging 5 bij richtlijn 85/577/EEG.
[21] Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten, pagina 17, nummer 22 en 23, te downloaden via: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/COMM_PDF_COM_2008_0614_F_NL_PROPOSITION_DE_DIRECTIVE.pdf
[22] Kamerstukken II 2008-2009, 22112, nr. 742, p. 2.
[23] Bijlage bij Kamerstuk 21109 nr. 204, p. 61.

op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten zijn na de implementatie van de richtlijn consumentenrechten in onze nationale regelgeving?

1 Achtergrond van het voorstel voor de richtlijn Consumentenrechten

De Commissie is in 2004 overgegaan tot herziening van het consumentenacquis - de verzameling van regels van Europese afkomst die regels stellen ten aanzien van contracten, handelspraktijken en producten waar consumenten bij betrokken zijn[24] - om dit te vereenvoudigen en te completeren en daarmee te verbeteren.[25]

De huidige moeilijkheid in het internationale consumentenrecht betreft de minimumharmonisatie, welk probleem zich als volgt voordoet. De meeste van de bestaande richtlijnen zijn minimumharmonisatierichtlijnen, wat de lidstaten de ruimte biedt om strengere regels inzake consumentenbescherming kunnen handhaven of invoeren. Een probleem voor unificatie van Europese regels vormt de praktijk van lidstaten om extra nationale regels toe te voegen aan Europese normen, vanwege 'gaten' die de Europese wetgever niet heeft opgevuld door middel van de richtlijn.[26] Daarnaast is niet altijd duidelijk op welk terrein en in hoeverre een strenger beleid geoorloofd is in geval van een minimumharmonisatiebepaling. Minimumharmonisatierichtlijnen leiden derhalve niet tot eenvormige uitvoering van regels.[27]

De lidstaten hebben veel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om strengere regels te handhaven, waardoor de regelgeving binnen Europa versnipperd is geraakt, hetgeen volgens de Europese Commissie leidt tot aanzienlijke nalevingskosten voor bedrijven die grensoverschrijdend willen handelen.[28] Handelaren kunnen onverwacht te maken krijgen met hogere beschermingsregels voor consumenten uit een andere lidstaat, doordat de Verordening Rome I[29] bepaalt dat consumenten die een overeenkomst aangaan met een buitenlandse handelaar niet de bescherming verliezen die zij genieten op grond van bepalingen waarvan in hun eigen land niet bij overeenkomst kan worden afgeweken.[30] Handelaren kunnen daardoor worden ontmoedigd om te handelen in het buitenland. Zij zijn immers niet bekend met de eventuele verdergaande bescherming en hebben veelal niet de middelen om de regelgeving in een andere lidstaat uit te laten zoeken. Door volledige harmonisatie zouden handelaren

[24] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 15.
[25] Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten, p. 3.
[26] A.L.M. Keirse, *Sleutel tot succes: het 28ste stelsel van contractenrecht als sociale norm*, in: M. Hesselink e.a. (red.), *Groenboek Europees Contractenrecht: naar een optioneel instrument?*, Den Haag: BJU 2011, p. 135.
[27] A.L.M. Keirse, *Sleutel tot succes: het 28ste stelsel van contractenrecht als sociale norm*, in: M. Hesselink e.a. (red.), *Groenboek Europees Contractenrecht: naar een optioneel instrument?*, Den Haag: BJU 2011, p. 135.
[28] Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten, pagina 3.
[29] 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).
[30] Artikel 6 lid 2 Rome I.

bekend zijn met de regelgeving in alle lidstaten. Volgens de Europese Commissie zijn handelaren voorzichtig met grensoverschrijdend handelen door de huidige versnippering van de regelgeving, door de inconsistenties en overlappingen tussen de richtlijnen en door lacunes in veranderde richtlijnen.[31] Van de 75% van de verkopers op afstand die nu niet grensoverschrijdend handelen, zegt bijna de helft dat ze dat wel zouden gaan doen als de regels zijn geharmoniseerd.[32] Volgens de Europese Commissie hebben ook consumenten minder vertrouwen in grensoverschrijdende handel vanwege het uiteenlopen van rechtsregels.[33] Men kan zich afvragen of de geharmoniseerde regels ervoor zullen zorgen dat meer grensoverschrijdend gehandeld zal gaan worden. Andere factoren, zoals taal, cultuur, afstand, verschillende belastingstelsels en verschillen in technische regels lijken veel belangrijker.[34] Daarnaast is ook belangrijk voor de consument dat hij gemakkelijk contact kan zoeken met de verkoper indien hij ontevreden is met de aankoop.[35]

Door de herziening van het consumentenacquis moet het vertrouwen van de consumenten in de interne markt worden versterkt door in de hele EU een hoog beschermingsniveau te garanderen. Daarnaast is het de bedoeling dat de EU-regelgeving voor het bedrijfsleven voorspelbaarder en eenvoudiger zal worden, wat moet leiden tot kostenverlaging. Dit alles moet het eenvoudiger maken om handel te drijven binnen de Europese Unie.[36] Empirisch bewijs dat volledige harmonisatie het meest effectieve middel is ter verbetering van het gebruik van de interne markt door het wegnemen van de verschillen tussen de regels in de lidstaten of ter verbetering van het vertrouwen van de consument in de interne markt, ontbreekt.[37] Volgens het advies van de Sociaal Economische Raad acht de Nederlandse consument zich adequaat beschermd door de bestaande nationale maatregelen. 74 procent van de Nederlandse consumenten acht zich voldoende beschermd en scoort daarmee het hoogst van alle lidstaten, terwijl de Bulgaarse consument zich niet adequaat beschermd acht: slechts 13 procent van de Bulgaren acht zich afdoende beschermd. De gemiddelde score voor alle

---

[31] Europese Commissie (2009*) Impact Assessment Report*, werkdocument, Brussel: Commissie van de Europese Gemeenschappen, p. 9-13.
[32] European Commission Staff, *Commission Staff Working Paper accompanying the proposal for a directive on consumer rights – Impact Assessment Report*, European Commission 2008b. Te downloaden via: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/impact_assessment_report_en.pdf.
[33] Considerans nummer 6.
[34] J. Smits, *Full Harmonization of Consumer Law? A Critique of the Draft Directive on Consumer Rights*, European Review of Private Law 1-2010, p. 8.
[35] M.B.M. Loos, *Harmonisatie van het consumentencontractenrecht*, Nederlands Juristenblad, 86 (7).
[36] Groenboek, Herziening van het consumentenacquis, COM(2006) 744 final, p. 4.
[37] M.B.M. Loos, *Harmonisatie van het consumentencontractenrecht*, Nederlands Juristenblad, 86 (7). Zie ook . Smits, *Full Harmonization of Consumer Law? A Critique of the Draft Directive on Consumer Rights*, European Review of Private Law 1-2010, p. 8.

Europese lidstaten is 51 procent.[38]

Uit een onderzoek door de Eurobarometer[39] is echter gebleken dat het vertrouwen van consumenten in grensoverschrijdende aankopen laag is: men verwacht meer potentiële problemen, men is bang om slachtoffer te worden van oplichting en men verwacht dat ondernemers uit andere lidstaten de consumentenwetten minder zullen respecteren dan binnenlandse ondernemers.[40]

Op het richtlijnvoorstel is veel kritiek geuit.[41] Deskundigen[42] waren vooral weinig positief over de keuze voor maximumharmonisatie voor de richtlijn. Het niveau van bescherming van de richtlijn stijgt vrijwel nergens uit boven het beschermingsniveau van de huidige richtlijnen.[43] Volledige harmonisatie zal volgens de Europese Commissie echter de rechtszekerheid voor zowel de consumenten als de handelaren aanzienlijk verbeteren.[44] Verschillen tussen de lidstaten in de regulering van consumentenovereenkomsten vormen volgens de Europese Commissie 'ernstige belemmeringen voor het goede functioneren van de interne markt, ten nadele van het bedrijfsleven en van consumenten'.[45] Omdat lidstaten door maximumharmonisatie niet van de vastgestelde regels mogen afwijken zal de Nederlandse wetgever zich moeten neerleggen bij de op Europees niveau vastgestelde regels.

Zoals hierboven aangegeven wil de Europese Commissie door volledige harmonisatie versnippering van regelgeving tegengaan. De vraag is of volledige harmonisatie inderdaad leidt tot minder versnippering. Dit harmonisatieniveau heeft een kleinere beleidsruimte voor de lidstaten tot gevolg wat resulteert in meer uniformiteit. Handelaren en consumenten krijgen echter vooral te maken met het nationale recht, waaronder contractenrecht en onrechtmatige

---

[38] Advies van de SER-Commissie voor Consumentenaangelegenheden aan de staatssecretaris van Economische Zaken en de minister van Justitie, Publicatienummer 5, 17 juni 2009. Te downloaden via: http://www.ser.nl/~/media/DB_Deeladviezen/2000_2009/2009/b27871/b27871_2.ashx

[39] De Eurobarometer is een opiniepeiling die is besteld en gecoördineerd door de Europese Commissie.

[40] Consumer protection in the Internal Market, Eurobarometer 252, september 2006. Te downloaden via: http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs252_en.pdf.

[41] Zie bijvoorbeeld M.B.M. Loos, *Herziening van het consumentenrecht: een teleurstellend richtlijnvoorstel*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2008-5, p. 173-178 en C.A.N.M.Y. Cauffman, M.G. Faure en T. Hartlief, *Het richtlijnvoorstel consumentenrechten: quo vadis?* Contracteren oktober 2010, nummer 3, p. 72.

[42] Zie onder andere M.B.M. Loos, *Herziening van het consumentenrecht: een teleurstellend richtlijnvoorstel*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2008-5, p. 173-178.

[43] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 15.

[44] Considerans nummer 7.

[45] Considerans nummer 7.

daad.[46] Het consumentenrecht is dus slechts een klein onderdeel van het recht waarmee handelaren en consumenten te maken kunnen krijgen. Maximumharmonisatie heeft het grootste effect op uniformiteit met betrekking tot technische regels zoals de herroepingstermijn en de wijze waarop de herroeping moet plaatsvinden.[47] Het herroepingsrecht is een van de regels die daarom baat kan hebben bij maximumharmonisatie, hoewel daarmee nog niet is gezegd dat dit ook een verhoging van de bescherming van de consument met zich meebrengt.

Volgens critici wordt het voornaamste doel dat de Europese Commissie nastreeft, namelijk meer grensoverschrijdende handel, met de gekozen maatregelen niet bereikt.[48] Consistentie op Europees niveau leidt bijvoorbeeld op het gebied van privaatrecht tot inconsistenties op nationaal niveau.[49] Immers, in de toekomst kan het voorkomen dat een Nederlandse consument meer bescherming geniet indien de handelaar een consument is, dan wanneer de handelaar een professional is. De richtlijn heeft immers slechts betrekking op b2c overeenkomsten. Daarnaast hanteren grotere bedrijven verschillende algemene voorwaarden met eigen regels en garanties die eveneens de grensoverschrijdende handel kunnen beïnvloeden.[50] Harmonisatie van het consumentenrecht zal dus waarschijnlijk niet leiden tot meer grensoverschrijdende handel. De richtlijn lijkt daarmee zijn doel voorbij te schieten.

De Commissie verwacht dat de eenmaking van rechtsregels zal leiden tot een vermindering van administratieve kosten van handelaren, omdat kennis van buitenlands recht niet langer nodig zal zijn.[51] Echter, de vraag is of dit geheel waar is, omdat de richtlijn nog steeds veel open normen kent die in verschillende lidstaten verschillend kunnen worden uitgelegd. Het Hof van Justitie zal de onduidelijkheden te zijner tijd kunnen behandelen, maar dergelijke procedures kunnen jaren duren. Dit biedt dus geen oplossing op korte termijn. Daarnaast acht de Commissie maximumharmonisatie noodzakelijk voor een hoog niveau van

---

[46] J.M. Smits, *Full Harmonization of Consumer Law? A Critique of the Draft Directive on Consumer Rights*, European Review of Private Law 1-2010, p. 9.
[47] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 107. Zie ook J. Smits, *Full Harmonization of Consumer Law? A Critique of the Draft Directive on Consumer Rights*, European Review of Private Law 1-2010, p. 10.
[48] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 108. Zie ook J.M. Smits, *Full Harmonization of Consumer Law? A Critique of the Draft Directive on Consumer Rights*, European Review of Private Law 1-2010, p. 8-11.
[49] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 108.
[50] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 108.
[51] C.A.N.M.Y. Cauffman, M.G. Faure en T. Hartlief, *Het richtlijnvoorstel consumentenrechten: quo vadis?* Contracteren oktober 2010, nummer 3, p. 72.

consumentenbescherming, maar de implementatie zal in veel lidstaten leiden tot een verlaging van het niveau van consumentenbescherming, omdat veel lidstaten momenteel kiezen voor een betere bescherming van de consument dan het minimumniveau uit de richtlijnen[52] en de richtlijn Consumentenrechten op veel gebieden geen hogere bescherming biedt dan het huidige minimum.[53]

Zoals hierboven al is opgemerkt werd het richtlijnvoorstel in eerste instantie beperkt tot een viertal richtlijnen, maar uiteindelijk gaat de richtlijn voornamelijk over twee richtlijnen, de Colportagerichtlijn en de richtlijn Verkoop op afstand. Deze twee richtlijnen zijn de enige van de betrokken richtlijnen die al een herroepingsrecht kennen.[54] Er zijn in totaal zes Europese bedenktijdregelingen, waarvan er nu slechts twee worden geharmoniseerd.[55]

In het volgende hoofdstuk zal de huidige regelgeving met betrekking tot het herroepingsrecht van de Nederlandse consument besproken worden voor buiten verkoopruimten en op afstand gesloten overeenkomsten.

---

[52] M.B.M. Loos, *Herziening van het consumentenrecht: een teleurstellend richtlijnvoorstel*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2008-5, p. 173.
[53] C.A.N.M.Y. Cauffman, M.G. Faure en T. Hartlief, *Het richtlijnvoorstel consumentenrechten: quo vadis?* Contracteren oktober 2010, nummer 3, p. 73.
[54] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 141.
[55] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 141.

2 Huidige regelgeving met betrekking tot het herroepingsrecht van de Nederlandse consument

Een van de belangrijkste regels uit het overeenkomstenrecht is het beginsel van pacta sunt servanda. Het beginsel brengt mede dat wanneer partijen een overeenkomst hebben gesloten, zij het aldus gegeven woord gestand dienen te doen en het overeengekomene dienen na te komen.[56] De bedenktijd gunt de consument een 'afkoelingsperiode' en stelt daarmee de werking van pacta sunt servanda uit. Zowel voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten als voor op afstand gesloten overeenkomsten kennen wij een bedenktijd, ook wel het herroepingsrecht genoemd.

Op dit moment staat de Nederlandse regelgeving met betrekking tot buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten in de Colportagewet, die de implementatie is van de Colportagerichtlijn. De Nederlandse regelgeving voor op afstand gesloten overeenkomsten bevindt zich in titel 1, afdeling 9A van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (artikel 7:46a t/m 7:46j BW). Deze afdeling is ingevoerd ter implementatie van de richtlijn Verkoop op afstand.

2.1 Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten

Het bekende beeld van colportage is de verkoop aan huis, waarbij een verkoper bij een consument aanbelt en probeert deze een product of dienst te verkopen. Maar ook in andere gevallen kan sprake zijn van colportage. De Colportagewet stelt dat het moet gaan om een overeenkomst die gesloten is na een persoonlijk bezoek van de colporteur of door of in samenhang met de aanprijzing van een goed of dienst van ter plaatse aanwezige personen.[57] De colportageverkopen kenmerken zich doordat het initiatief meestal van de verkoper uitgaat, de consument zich niet heeft kunnen voorbereiden op het bezoek en daarmee wordt overvallen, en de consument vaak niet in staat is de kwaliteit en de prijs van het aanbod te vergelijken met andere aanbiedingen.[58] De Colportagewet beoogt de consument te beschermen die door een verkoper wordt overvallen met een aanbod, door deze wordt bewogen dit aanbod te aanvaarden en zich kort daarna realiseert dat hij die aanvaarding

[56] M.B.M. Loos, *De effectiviteit van de bedenktijd als instrument van consumentenbescherming*, Tijdschrift voor Consumentenrecht 2003-1, p. 6.
[57] Artikel 1 lid 1 sub d Colportagewet.
[58] A.S. Hartkamp, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 3-I*, Europees recht en Nederlands vermogensrecht*, Deventer: Kluwer 2011

onvoldoende heeft overwogen en dat hij daarvan spijt heeft.[59]

Wil een verkoper door middel van colportage een rechtsgeldige overeenkomst tot stand brengen, dan dient hij aan strenge regels te voldoen. Wil een overeenkomst niet nietig kunnen worden verklaard, dan is een akte verplicht. In artikel 24 lid 1 Colportagewet stelt de wetgever dit vormvereiste aan de overeenkomst, waarmee de wetgever heeft beoogd de consument die door de colporteur wordt bewogen tot het aangaan van een overeenkomst, een verregaande bescherming te bieden.[60]

De overeenkomst moet daarnaast zijn voorzien van een door de Kamer van Koophandel gewaarmerkte dagtekening, zoals is voorgeschreven in het Besluit inhoud en dagtekening akten van colportageovereenkomsten. De consument heeft het recht om binnen 8 dagen - na ontvangst van de betreffende akte door de consument - de overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden.[61] Deze ontbinding heeft terugwerkende kracht.[62] Het Hof van Justitie heeft bepaald dat de kennisgeving van de herroeping voor zowel de consument als de handelaar herstel in de oorspronkelijke toestand tot gevolg heeft.[63] Zorgt de verkoper niet voor de voorgeschreven dagtekening bij de Kamer van Koophandel, dan eindigt de termijn waarbinnen de overeenkomst kon worden ontbonden niet.

Er is geen sprake van colportage in de zin van de Colportagewet als een persoonlijk bezoek in overwegende mate voortvloeit uit het eigen initiatief van een consument.[64] Blijkens de wetsgeschiedenis geldt als persoonlijk bezoek in de zin van de Colportagewet ook het bezoek dat in het kader van een gerichte colportagecampagne aan een consument wordt gebracht, die op een daartoe strekkende advertentie heeft gereageerd.[65] Gaat het initiatief tot een bezoek van een verkoper van de consument uit, dan heeft deze geen herroepingsrecht krachtens artikel 25 lid 2 Colportagewet.

Volgens de Colportagerichtlijn heeft de consument het recht om afstand te doen van de gevolgen van zijn verbintenis, door middel van een kennisgeving binnen ten minste zeven

[59] Rechtbank Zwolle-Lelystad, sector kanton, 24 augustus 2010, r.o. 4.1, LJN: BN5072.
[60] Gerechtshof 's-Gravenhage, 7 juni 2006, r.o. 5, LJN: AX7240.
[61] Artikel 25 lid 2 Colportagewet.
[62] Artikel 25 lid 4 Colportagewet.
[63] HvJ 25 oktober 2005, *Schulte*, zaak C-350/03, r.o. 88. Hoewel het Hof tevens heeft erkend dat herroeping niet altijd vrij is van consequenties, zie punt 93.
[64] Artikel 1 lid 3 Colportagewet.
[65] Kamerstukken II 1971-1972, 11 106, nr. 7, p. 12.

dagen na de datum waarop de handelaar hem schriftelijk mededeling heeft gedaan van zijn herroepingsrecht en van de wijze waarop en de voorwaarden waaronder hij daarvan gebruik kan maken. Deze schriftelijke mededeling dient tevens de naam en het adres te bevatten van de handelaar en gegevens ter identificatie van de overeenkomst.[66] De Colportagewet stelt dat bovenstaande gegevens in de akte dienen te worden vermeld.[67] Op het achterwege laten van deze gegevens stelt de Colportagerichtlijn als sanctie slechts het niet-ingaan van de herroepingstermijn. De Colportagewet sanctioneert het weglaten van bovengenoemde gegevens met nietigheid van de overeenkomst.[68] Dit is mogelijk, omdat de Colportagerichtlijn bepaalt dat de lidstaten erop toezien dat in hun nationale wetgeving passende bepalingen zijn opgenomen ter bescherming van de consument indien de mededeling niet wordt gedaan.[69] Toch is een nationale bepaling die bepaalt dat bij het niet doen van de mededeling de bedenktijd van de consument vervalt een maand nadat partijen de prestaties volledig hebben verricht, niet in strijd met de Colportagerichtlijn.[70] Dit is opvallend, omdat dit een vermindering van de consumentenbescherming meebrengt. Zolang de consument geen informatie over zijn opzeggingsrecht heeft ontvangen, kan hij immers de volle omvang van zijn recht niet kennen.[71] Leest men de conclusie van de Advocaat Generaal, dan ziet men dat deze dan ook benadrukt dat een beperking van het opzeggingsrecht de consument pas kan worden tegengeworpen vanaf het moment waarop hij kennis heeft genomen of kon nemen van zijn recht.[72] Het hof deelt deze mening blijkbaar niet en keurt de beperking van de bedenktijd goed. De Nederlandse wetgever heeft niet voor deze beperking gekozen. De wetgever heeft de consument een ruime bescherming willen geven door te bepalen dat het niet doen van bovengenoemde mededeling door de verkoper, nietigheid van de overeenkomst tot gevolg heeft. Deze bepaling is verenigbaar met de richtlijn, nu deze de lidstaten vrijlaat om passende bepalingen op te nemen ter bescherming van de consument indien de verkoper de mededeling niet heeft gedaan.[73]

De kennisgeving van de afstand door de consument heeft tot gevolg dat hij is ontslagen van alle verplichtingen uit de opgezegde overeenkomst.[74] Dit betekent niet dat partijen niets meer

---

[66] A.S. Hartkamp, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 3-I*, Europees recht en Nederlands vermogensrecht*, Deventer: Kluwer 2011.
[67] Artikel 24 lid 2 sub a Colportagewet.
[68] Artikel 24 lid 2 sub a Colportagewet.
[69] Artikel 4 Colportagerichtlijn.
[70] HvJ 10 april 2008, *Hamilton*, zaak C-412/06, r.o. 49.
[71] Conclusie van A-G Poiares Maduro, 21 november 2007, *Hamilton* , zaak C-412/06, nr. 25.
[72] Conclusie van A-G Poiares Maduro, 21 november 2007, *Hamilton* , zaak C-412/06, nr. 32.
[73] Artikel 4 Colportagerichtlijn.
[74] Artikel 5 lid 2 Colportagerichtlijn.

hoeven te doen. Nadat de overeenkomst is ontbonden dient de verkoper het eventueel betaalde terug te betalen en dient de consument de zaak af te geven aan de verkoper. Indien een partij zijn verplichting niet nakomt kan de prestatie worden teruggevorderd uit onverschuldigde betaling.[75]

Omdat de Colportagerichtlijn een minimumharmonisatie richtlijn is, heeft de Nederlandse wetgever kunnen kiezen voor een ontbindingstermijn van acht dagen.[76] De Colportagerichtlijn bepaalt dat wanneer de consument de informatie over de herroeping niet heeft ontvangen, de termijn van (tenminste) zeven dagen niet kan aanvangen, zodat de consument te allen tijde van zijn herroepingsrecht gebruik kan maken, gedurende onbepaalde tijd.[77] Immers, een consument die niet van zijn herroepingsrecht op de hoogte is, kan dit recht onmogelijk uitoefenen.[78] Dit brengt grote rechtsonzekerheid mee voor verkopers. De herroepingstermijn begint pas te lopen zodra de verkoper aan zijn informatieverplichtingen heeft voldaan, eerder niet.

De overeenkomst is tijdig herroepen op het moment dat de consument zijn kennisgeving van de herroeping verstuurt voor het einde van de herroepingstermijn.[79] Voor de herroeping van de overeenkomst geldt derhalve de verzendtheorie, terwijl de termijn pas begint te lopen op het moment dat de consument mededeling van de ontbindingsmogelijkheid en adresgegevens van de verkoper heeft ontvangen. Dit is een duidelijke bescherming van de consument. De verkoper kan na het sluiten van de overeenkomst zelf niet meer terug, en moet lijdzaam afwachten of de koper de overeenkomst laat voortbestaan.[80] Dit houdt duidelijk een verslechtering in van de positie van de verkoper.

De richtlijn stelt geen vormvereiste aan de herroepingsmededeling van de consument aan de verkoper.[81] Hoewel artikel 25 lid 3 Colportagewet spreekt van een aangetekende verzending van de herroepingsmededeling, heeft dit slechts betrekking op het bewijsvermoeden ten

[75] Hof Leeuwarden 22 oktober 1997, NJ 1998, 251.
[76] Artikel 25 lid 2 Colportagewet.
[77] Artikel 5 lid 1 Colportagerichtlijn. Zie ook de Conclusie van A-G Trstenjak, 18 februari 2009, *Pia Messner/Firma Stefan Krüger* , zaak C-489/07, voetnootnummer 103.
[78] HvJ 13 december 2001, *Heininger*, zaak C-481/99, r.o. 45
[79] Artikel 5 Colportagerichtlijn.
[80] J. Hijma, *Mr. C. Asser's handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 5-I, Koop en ruil*, Deventer: Kluwer 2007.
[81] Zie ook HvJ 22 april 1999, *Travel Vac/Sanchis*, zaak C-423/97, r.o. 52.

aanzien van de inhoud van de mededeling.[82] De mededeling zelf is vormvrij.[83]

Duidelijk is dat de Colportagewet op verkopers een zware last legt door consumenten vergaand te beschermen, vanwege hun zwakke positie door een onverwacht bezoek van een verkoper. Verkopers kunnen ontmoedigd raken door de strenge regels omtrent Colportage, terwijl verdedigd kan worden dat de strenge regels niet noodzakelijk zijn in de bescherming jegens consumenten. Of de richtlijn Consumentenrechten deze strenge regels zal verlichten zal besproken worden in het volgende hoofdstuk.

2.2 Op afstand gesloten overeenkomsten

De overeenkomst op afstand is de overeenkomst waarbij, in het kader van door de verkoper of dienstverlener georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zonder dat de partijen elkaar fysiek ontmoeten.[84] Met de technieken voor communicatie op afstand wordt gedoeld op bijvoorbeeld de telefoon, fax of internet.[85] Men kan denken aan het telefonisch bestellen van producten die op televisie worden getoond (teleshopping), maar ook postorderverkoop en internetaankopen vallen onder de overeenkomsten op afstand. Het gaat om contact zonder fysieke aanwezigheid van partijen. Een incidentele bestelling via de telefoon is geen koop op afstand, de bestelling via een webshop of catalogus is dat wel.[86] De koop op afstand moet een consumentenkoop zijn, maar een overeenkomst op afstand niet.[87]

De regeling van de koop op afstand is in een aantal gevallen niet van toepassing. Afdeling 9A is niet van toepassing op de koop op afstand door middel van distributieautomaten, bijvoorbeeld snoep- of frisdrankautomaten en de koop op afstand door middel van geautomatiseerde handelsruimten, waarbij gedacht kan worden aan gefrituurde snacks uit de muur. Eveneens is de afdeling niet van toepassing op de koop op afstand op een veiling,

---

[82] A.S. Hartkamp, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 3-I*, Europees recht en Nederlands vermogensrecht*, Deventer: Kluwer 2011.
[83] Artikel 3:37 lid 1 BW.
[84] Artikel 7:46a sub a BW. Zie ook J. Hijma, *Mr. C. Asser's handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 5-I, Koop en ruil*, Deventer: Kluwer 2007.
[85] Zie voor een (niet uitputtende) lijst met voorbeelden van technieken voor communicatie op afstand: Bijlage I bij de richtlijn Verkoop op afstand of MvT, TK 26 861, nr. 3, p. 15.
[86] M.B.M. Loos, *Monografieën Nieuw BW, Consumentenkoop*, B65b, Deventer: Kluwer 2004, p. 86.
[87] Artikel 7:46a sub a en b BW.

bijvoorbeeld Ebay, Marktplaats of Vakantieveilingen.[88] Voor deze aankopen bestaat geen wettelijk herroepingsrecht. De verkoper kan dit recht nog wel uit zichzelf verstrekken.

Onder de regeling van de koop op afstand vallen ook overeenkomsten tot de levering van diensten. In artikel 7:46i lid 3 BW worden echter bepaalde dienstenovereenkomsten uitgesloten. De artikelen 7:46c-46e BW en 46f lid 1 BW zijn niet van toepassing op de 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. De wetgever wil met deze bepaling de belangen van de leveranciers van diensten in bepaalde activiteitensectoren beschermen, zodat deze geen onevenredige nadelen ondervinden in verband met de kosteloze annulering of de annulering zonder opgaaf van redenen van gereserveerde diensten. Deze bedrijven ondervinden nadeel in geval van annulering, zeker wanneer een reservering korte tijd voor de geplande uitvoeringsdatum wordt geannuleerd.[89] Deze dienstenovereenkomsten kunnen dan ook niet worden herroepen.

Op grond van het bepaalde in artikel 7:46c, lid 1 BW rust op de verkoper, op straffe van ontbinding van de overeenkomst door de consument, een uitgebreide informatieplicht waaraan moet worden voldaan voordat de koop op afstand wordt gesloten. Wanneer dit vóór het sluiten van de overeenkomst nog niet is gebeurd moet dit op grond van artikel 7:46c, lid 2 BW tijdig bij de nakoming of uiterlijk bij de aflevering gebeuren.[90]

Het herroepingsrecht van de consument is neergelegd in artikel 7:46d BW ter implementatie van artikel 6 van de richtlijn Verkoop op afstand. De consument heeft krachtens dit artikel het recht om gedurende zeven werkdagen de koop op afstand zonder opgave van redenen en boetevrij te ontbinden. De bedenktijd heeft tot doel de consument de mogelijkheid te bieden zich een volledig beeld te vormen van de door hem gedane koop. Immers heeft de consument de koopwaar niet kunnen zien vóór het sluiten van de overeenkomst. De consument heeft gedurende de bedenktijd de kans om - eventueel met hulp van een deskundige - zich te bezinnen op de rechten en verplichtingen die over en weer uit de koop voortvloeien.[91] De

[88] Artikel 7:46b lid 2 BW.
[89] Rechtbank Groningen, sector kanton, 25 juni 2010, r.o. 2.3, LJN: BO2533.
[90] Rechtbank Haarlem, sector kanton, 23 november 2006, LJN: AZ3140.
[91] Kamerstukken II 1999-2000, 26861, nr. 3, p. 21.

termijn van zeven werkdagen mag door partijen worden verlengd. De termijn gaat voor diensten in op de dag dat de overeenkomst wordt gesloten en voor goederen op de dag waarop de consument deze ontvangt.[92] De redenen van ontbinding zijn zeer verschillend en ook niet van belang, omdat de overeenkomst zonder opgave van reden mag worden ontbonden. De richtlijn of wet stelt geen eisen aan de vorm van de ontbindingsverklaring, waardoor de verklaring vormvrij is.[93]

Er is geen aparte bepaling over het moment van ontbinding. Conform artikel 3:37 lid 3 vindt de ontbinding plaats op het moment dat de verkoper de ontbindingsverklaring van de consument heeft ontvangen. De consument moet er voor zorgen dat zijn verklaring de verkoper binnen zeven werkdagen heeft bereikt. Toepassing van de ontvangsttheorie levert zeker bij grensoverschrijdende transacties problemen op.[94] In andere - verwante - richtlijnen (timeshare, financiële diensten op afstand en colportage) is de verzendtheorie van toepassing, waardoor men kan aannemen dat deze theorie ook moet worden toegepast op de op afstand gesloten overeenkomsten.[95]

De consument zal bijna altijd de verpakking moeten openen om te bekijken of de zaak aan zijn verwachtingen voldoet. Het openen van een verpakking en het uittesten van een product doet aan de consument zijn recht tot ontbinding niets af. Een uitzondering hierop betreft de koop op afstand van audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur, indien de consument hun verzegeling heeft verbroken. In dit geval heeft de consument geen herroepingsrecht.[96] In het arrest *Messner*[97] heeft het Hof uitgemaakt dat bij de ontbinding tijdens de bedenktijd in beginsel geen gebruiksvergoeding verschuldigd is, maar een vergoeding bij de ontbinding is onder omstandigheden wel mogelijk. In beginsel mag de verkoper de consument bij ontbinding geen kosten in rekening brengen, anders dan de kosten voor het terugzenden van de zaak.[98] In arrest *Messner* heeft het Hof deze bepaling dus genuanceerd. De consument kan worden verplicht tot betaling van een compenserende

---

[92] Artikel 6 lid 1 richtlijn Verkoop op afstand.
[93] J. Hijma, *Mr. C. Asser's handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 5-I, Koop en ruil*, Deventer: Kluwer 2007. Zie ook M.B.M. Loos, *De effectiviteit van de bedenktijd als instrument van consumentenbescherming*, Tijdschrift voor Consumentenrecht 2003-1, p. 12. Zie ook M.B.M. Loos, *De totstandkoming en bedenktijdregeling van op afstand gesloten energieleveringsovereenkomsten*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2012-1, p. 9.
[94] M.B.M. Loos, *De effectiviteit van de bedenktijd als instrument van consumentenbescherming*, Tijdschrift voor Consumentenrecht 2003-1, p. 12.
[95] J. Hijma, *Mr. C. Asser's handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 5-I, Koop en ruil*, Deventer: Kluwer 2007.
[96] Artikel 7:46d lid 4 sub c BW.
[97] HvJ EG 3 september 2009, *Pia Messner/Firma Stefan Krüger*, zaak C-489/07.
[98] Artikel 7:46d lid 2 BW.

vergoeding voor het gebruik van het goed indien een consument in strijd handelt met de goede trouw, of sprake is van ongerechtvaardigde verrijking. Dit houdt in dat de consument het goed niet mag gebruiken op een wijze die verder gaat dan voor de consument noodzakelijk is om een goed oordeel te vormen over de geschiktheid van de gekochte zaak.[99] Men kan zich voorstellen dat het erg lastig is om vast te stellen wanneer een gebruik verder is gegaan dan noodzakelijk en de grens van uitproberen is overschreden. De bewijslast van het verdergaande gebruik rust op de verkoper.[100] Dit is een bijna onmogelijke bewijslast, maar is wel in lijn met het doel van het herroepingsrecht. Immers, wanneer de bewijslast van het uittesten bij de consument zou liggen, zou deze ontmoedigd worden om van zijn herroepingsrecht gebruik te maken. In geval van een verlengde herroepingstermijn in verband met het niet informeren over het herroepingsrecht en een daarbij passend gebruik van het goed is een gebruiksvergoeding ook niet redelijk. De consument is niet op de hoogte van de bedenktijd, omdat de verkoper hem hierover niet heeft geïnformeerd en er kan daarom niet van de consument verwacht worden dat hij zijn gedrag gedurende deze bedenktijd aanpast. Een gebruiksvergoeding hoeft ook in dat geval niet te worden betaald.[101]

Heeft de verkoper niet aan zijn informatieverplichtingen van artikel 7:46c BW voldaan, dan mag de consument de koop gedurende drie maanden na ontvangst van de zaak ontbinden. Indien de verkoper binnen deze drie maanden alsnog alle informatie verschaft, dan heeft de consument vanaf dat moment zeven werkdagen om de overeenkomst te herroepen.[102]

Een herroepingsrecht bestaat niet voor de koop op afstand van zaken waarvan de prijs gebonden is aan de schommelingen op de financiële markt, waarop de verkoper geen invloed heeft.[103] Eveneens is er geen herroepingsrecht voor de koop op afstand voor zaken die zijn tot stand gebracht overeenkomstig specificaties van de koper (gordijnen op maat), duidelijk persoonlijk van aard zijn (een taart met foto van de jarige), door hun aard niet kunnen worden teruggezonden (water, gas) of snel kunnen bederven of verouderen (etenswaren).[104] Tot slot is herroeping niet mogelijk van de koop op afstand van kranten en tijdschriften.[105] Deze uitzonderingen lijken allen volkomen logisch, immers, indien het mogelijk is om op de koop

[99] M.B.M. Loos, *De gebruiksvergoeding bij de ontbonden koop op afstand: het onderscheid tussen 'gebruiken' en 'uitproberen'*, Nederlands tijdschrift voor Europees recht, nr. 1 februari 2010, p. 29.
[100] HvJ EG 3 september 2009, *Pia Messner/Firma Stefan Krüger*, zaak C-489/07, r.o. 27.
[101] Conclusie van A-G Trstenjak, 18 februari 2009, *Pia Messner/Firma Stefan Krüger* , zaak C-489/07, nr. 92-94.
[102] Artikel 7:46d lid 1 BW.
[103] Te denken valt aan de aankoop van wijn. Zie artikel 7:46d lid 4 sub a BW.
[104] Artikel 7:46d lid 4 sub b BW.
[105] Artikel 7:46d lid 4 sub d BW.

bovengenoemde zaken terug te komen wordt de verkoper door deze bedenktijd onredelijk geraakt in zijn belangen. Geen enkele verkoper zou bovengenoemde artikelen in dat geval op afstand aanbieden, terwijl deze constructie zeker bij beide partijen gewenst kan zijn. Voor een soort overeenkomsten is dit anders. Dat is de koop van zaken die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden. Ik acht een bedenktijd voor deze zaken op zijn plaats. Terugzenden is dan wel niet mogelijk, maar een goede oplossing zou zijn dat een vergoeding naar rato wordt betaald door de consument voor de ontvangen zaak, waarna de overeenkomst alsnog kan worden ontbonden. Zo kan de consument gebruikmaken van zijn herroepingsrecht en lijdt de verkoper geen onredelijke schade door de ontbinding. Wij zullen in het volgende hoofdstuk zien dat de Europese wetgever hier ook zo over dacht.

Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht en daarmee de overeenkomst ontbindt, dan zijn de rechtgevolgen van de beëindiging analoog aan artikel 6:271 BW.[106] De wederzijdse verbintenissen vervallen en de consument dient de koopwaar op zijn eigen kosten te retourneren.[107] Indien de consument het gekochte al heeft betaald aan de verkoper dient de verkoper het ontvangene zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 30 dagen, kosteloos terug te betalen aan de consument.[108] Onder het ontvangene vallen ook de door de consument betaalde verzendkosten, zoals in arrest *Heinrich Heine* is vastgesteld.[109] Het enige dat de consument hoeft te betalen zijn derhalve de kosten voor retournering van de zaak.

Koopt de consument niet alleen een zaak, maar leent deze ook van de verkoper het geld om de zaak te kunnen betalen (denk aan de koop op afbetaling van een wasmachine via de Wehkamp) en herroept de consument de koopovereenkomst, dan ontbindt de consument tegelijkertijd de financieringsovereenkomst.[110] De consument is geen boete verschuldigd voor de ontbinding. Indien de verkoper een financieringsovereenkomst is aangegaan met een derde die ertoe strekt dat de derde de consument een geldlening verstrekt, dan kan de consument deze overeenkomst ook boetevrij ontbinden.[111] De consument moet hiervoor dus wel zelf actie ondernemen.

---

[106] Kamerstukken II 1999-2000, 26861, nr. 3, p. 23.
[107] M.Y. Schaub, *De verdeling van de verzendkosten bij de uitoefening van het herroepingsrecht bij koop op afstand*, Nederlands tijdschrift voor Europees recht, september 2010, nr. 5, p. 252.
[108] Artikel 7:46d lid 3 BW.
[109] HvJ EU 15 april 2010, *Heinrich Heine*, zaak C-511/08, NJ 2010, 395.
[110] Artikel 7:46e lid 1 BW.
[111] Artikel 7:46e lid 2 BW.

3 Het herroepingsrecht

Herroepingsrecht, bedenktijd, ontbindingsrecht, het zijn de bekendste Nederlandse benamingen van wat in het voorafgaande steeds als herroepingsrecht is omschreven. Het herroepingsrecht komt neer op een afkoelingsperiode na de totstandkoming van een overeenkomst.[112]

Bedenktijden worden vooral gebruikt om de consument te beschermen om terug te komen op een - wellicht overhaast - gedane aankoop. In bepaalde omstandigheden is het niet gegarandeerd dat de wilsuiting van de consument een vrije, weloverwogen en geïnformeerde beslissing was. De bedenktijd moet ervoor zorgen dat een consument nog eens over zijn beslissing kan nadenken, advies in kan winnen en informatie kan verzamelen en daarmee zijn hele beslissing nog eens te overdenken.[113]

De consument heeft niet altijd een bedenktijd. Het uitgangspunt blijft pacta sunt servanda (dit beginsel houdt in dat wanneer partijen een overeenkomst hebben gesloten, zij zich hieraan hebben te houden en het overeengekomene dienen na te komen[114]).

Een bedenktijd is onder andere nuttig indien de consument onvoldoende informatie heeft om een weloverwogen beslissing te nemen. Dit speelt vooral bij overeenkomsten op afstand een rol, omdat het voor de consument vóór de sluiting van de overeenkomst niet mogelijk is daadwerkelijk het product te zien of van de aard van de dienstverrichting kennis te nemen.[115] Ook bij colportage is de consument veelal niet in staat is de kwaliteit en prijs van het aanbod met andere aanbiedingen te vergelijken[116], maar bij colportage bestaat het herroepingsrecht vooral om agressieve handelspraktijken te bestrijden waarbij een consument, door de verkoper overdonderd, tot beslissingen wordt gebracht die hij op dat moment niet kan overzien.[117] Bij een verkoop aan huis is de kans op misleiding groter door een gebrek aan informatie, de onmogelijkheid om de prijzen te vergelijken, ontoereikende waarborgen inzake

---

[112] J. Hijma & W.L. Valk, *Wettelijke Bedenktijd, Preadviezen voor de Vereniging voor Burgerlijk Recht,* Deventer: Kluwer 2004, p. 5.
[113] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 129 en 130.
[114] M.B.M. Loos, *De effectiviteit van de bedenktijd als instrument van consumentenbescherming,* Tijdschrift voor Consumentenrecht 2003-1, p. 6.
[115] Zie overweging nummer 14 bij de richtlijn 97/7/EG (richtlijn Verkoop op afstand).
[116] Zie richtlijn 85/577/EEG (Colportagerichtlijn).
[117] M.B.M. Loos, *De effectiviteit van de bedenktijd als instrument van consumentenbescherming,* Tijdschrift voor Consumentenrecht 2003-1, p. 8.

de echtheid van de artikelen, en de psychologische druk om te kopen groter is.[118]
De bedenktermijn geeft de consument de kans om te gaan vergelijken, zijn beslissing te heroverwegen en eventueel terug te draaien. Herroeping van de overeenkomst dient daarmee een einde te maken aan de verplichting van de contractpartijen om de overeenkomst uit te voeren.[119]

3.1 Problemen ten aanzien van het herroepingsrecht gedurende de herziening van het consumentenacquis

Ten aanzien van het herroepingsrecht zijn gedurende de herziening van het consumentenacquis verscheidene problemen gesignaleerd. Door de minimumharmonisatie bestaan er aanzienlijke verschillen ten opzichte van de lengte van de bedenktijden in de verschillende lidstaten en het begin en berekening van deze tijden (in kalenderdagen of werkdagen). Dergelijke verschillen kunnen verwarrend zijn voor de consument en kan rechtsonzekerheid bij consumenten veroorzaken. Daarbij kunnen de procedures en bijbehorende kosten verschillen per lidstaat. Maximumharmonisatie kan op zijn minst de verschillen in bedenktijden opheffen.

De wijze van uitoefening van het herroepingsrecht is op dit moment verschillend geregeld in het hele consumentenacquis. Dit komt mede door de omzetting van de richtlijnen in de lidstaten. In sommige lidstaten heeft de consument de keuze hoe deze de verkoper wil mededelen dat hij zich heeft bedacht, in andere lidstaten is deze mededeling aan een bepaalde vorm gebonden.[120] Als deze wijze waarop herroeping dient plaats te vinden wordt geharmoniseerd kan het vertrouwen van de consument in de internationale handel toenemen. De Europese Commissie steunt op een verouderde Eurobarometer-enquête waaruit is gebleken dat, met betrekking tot verkoop op afstand, 65% van de consumenten het problematischer vond om een zaak terug te sturen tijdens de bedenktijd in geval van een grensoverschrijdende aankoop.[121] Het gevolg voor een contract wanneer de consument zijn of haar herroepingsrecht uitoefent is verschillend geregeld voor op afstand gesloten overeenkomsten en voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. De

[118] Zie arrest HvJ 23 februari 2006, *A-Punkt Schmuckhandels GmbH t. Claudia Schmidt*, zaak C-441/04, r.o. 29.
[119] Considerans nummer 37.
[120] Groenboek, Herziening van het consumentenacquis, COM(2006) 744 final, p. 23.
[121] Eurobarometer no. 57.2, april – juni 2002, te downloaden via http://issda.ucd.ie/documentation/eb/ s3640cod.pdf. zie ook C. Poncibó, *Some Thoughts on the Methological Approach to EC Consumer Law Reform*, Loyola Consumer Law Review, Vol. 21, No. 3, 2009, p. 354.

Colportagerichtlijn bepaalt alleen dat herroeping de consument bevrijdt van alle verplichtingen uit de opgezegde overeenkomst. Andere rechtsgevolgen dienen te worden bepaald door het nationale recht. De richtlijn Verkoop op afstand daarentegen bepaalt dat wanneer het herroepingsrecht wordt uitgeoefend, de verkoper verplicht is om de bedragen die door de consument kosteloos zo spoedig mogelijk, en in ieder geval binnen 30 dagen, terug te betalen. Deze gevolgen van de herroeping kunnen worden geharmoniseerd, waardoor de rechtszekerheid van zowel de consumenten als de verkopers wordt vergroot.

Deze problemen ten aanzien van het herroepingsrecht betreffen vooral de verschillen in termijnen, de wijze waarop van het recht gebruik dient te worden gemaakt en de gevolgen van de herroeping. Deze problemen zorgen voor rechtsonzekerheid en zou daardoor volgens de Europese Commissie grensoverschrijdende handel tegenwerken. Indien de regelgeving met betrekking tot het herroepingsrecht wordt geharmoniseerd zou dit volgens de Europese Commissie bijdragen aan het consumentenvertrouwen en daarmee internationale aankopen bevorderen.

3.2 De herroepingstermijn

Voor zowel buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten als voor overeenkomsten op afstand geldt volgens de nieuwe richtlijn een algemene bedenktermijn van 14 dagen.[122] De Nederlandse consument krijgt in veel gevallen deze bedenktijd van twee weken al. Bedrijven die zijn aangesloten bij de branchevereniging Thuiswinkel.org bieden sinds 1 januari 2009 hun klanten een bedenktijd van twee weken. Dit is de brancheorganisatie met de Consumentenbond overeengekomen. Veel webshops en postorderbedrijven zijn aangesloten bij de brancheorganisatie, waardoor voor de Nederlandse consument de bedenktijd in veel gevallen gelijk blijft. Men kan zich afvragen of een bedenktijd van 10 werkdagen niet beter zou zijn. Rekenen in dagen stelt de Algemene Termijnenwet in werking en dient daarmee de rechtseenheid, terwijl rekenen in werkdagen minder uitleg behoeft en voor een leek duidelijker is.[123] Omdat werkdagen anders worden geïnterpreteerd door de lidstaten en de verschillende nationale feestdagen in de lidstaten kunnen leiden tot onzekerheid over de bedenktijd is het volgens de Europese Commissie beter dat de bedenktijd vastgesteld wordt

[122] Artikel 9 lid 1 richtlijn.
[123] J. Hijma & W.L. Valk, *Wettelijke Bedenktijd, Preadviezen voor de Vereniging voor Burgerlijk Recht*, Deventer: Kluwer 2004, p. 55.

aan de hand van kalenderdagen.[124] De uniformering van de bedenktijden voor op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten acht ik een positieve ontwikkeling. De consument kan erop rekenen dat voor alle op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten dezelfde bedenktijd geldt, en tevens geldt deze termijn al voor timeshare en financiële diensten, waardoor de bedenktijden in het consumentenrecht al voor een groot deel worden geharmoniseerd. Een nadeel van de uniformering van de bedenktijden is dat voor sommige overeenkomsten een kortere bedenktermijn zou kunnen volstaan, zoals voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. Voor deze overeenkomsten geldt nu evenwel ook een langere termijn, wat rechtsonzekerheid en hogere kosten voor de verkoper meebrengt, die deze kosten wellicht zal doorberekenen aan de consument. Consumenten krijgen in elk geval in de toekomst bij sluiting van de meeste soorten overeenkomsten een bedenktijd van 14 dagen, wat de rechtszekerheid vergroot. Van deze termijn mag door verkopers op geen enkele wijze worden afgeweken. De uniformering van de bedenktijden kan bijdragen aan het eenvoudiger maken voor de consument om grensoverschrijdende overeenkomsten te sluiten, waardoor de internationale handel zou kunnen toenemen.

Voor de aanvang van de bedenktermijn is een onderscheid gemaakt naar de aard van de overeenkomst. Er bestaat niet langer een onderscheid tussen buiten verkoopruimten en op afstand gesloten overeenkomsten, naar de wens van het Europees Parlement en de Raad.[125] Voor een overeenkomst tot levering van zaken begint de herroepingstermijn te lopen op het moment van levering van de zaken. Als een consument meerdere goederen heeft besteld die afzonderlijk worden geleverd moet het laatste goed ontvangen zijn. Dit geldt ook voor een laatste onderdeel of zending. Is er een overeenkomst tot regelmatige levering van goederen gedurende een bepaalde periode, dan gaat de termijn lopen vanaf de dag waarop de consument het eerste goed fysiek in bezit neemt. Indien het gaat om een overeenkomst tot levering van diensten, via leidingen geleverd water, energie of niet op een duurzame drager geleverde digitale inhoud, gaat de termijn lopen op het moment van contractsluiting.[126] Onder niet op een duurzame drager geleverde digitale inhoud wordt verstaan gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden, zoals computerprogramma's, toepassingen, spellen, muziek, video's en teksten, welke gegevens worden verkregen via downloaden of streaming. Als digitale inhoud wordt geleverd op een materiële drager, zoals een cd of dvd, dient deze

[124] Groenboek, Herziening van het consumentenacquis, COM(2006) 744 final, p. 22.
[125] M.B.M. Loos en J.A. Luzak, *Ontwikkelingen betreffende het voorstel voor een Richtlijn consumentenrechten: de positie van de Raad en het Europees Parlement*, Nederlands tijdschrift voor Europees recht, nr. 5 juni 2011, p. 174.
[126] Artikel 9 lid 2 richtlijn.

beschouwd te worden als goed in de zin van de richtlijn.[127] Het verschil in aanvang van de bedenktijd voor zaken en diensten is als volgt te verklaren. Bij verkoop op afstand van een zaak is het herroepingsrecht ervoor bedoeld dat de consument kennis kan nemen van de kwaliteit van de zaak. In geval van colportage dient de consument de mogelijkheid te krijgen zijn aankoop nog een rationeel te overwegen. Bij de aankoop van een dienst is het waarnemen van de kwaliteit pas mogelijk nadat de dienst is uitgevoerd, waardoor deze reden wegvalt. Immers, een dienst kan niet ongedaan worden gemaakt. Wat de rationele heroverweging betreft is het in geval van een dienst mogelijk om dit in de twee weken na het sluiten van de overeenkomst te doen. Het verschil in aanvang van de termijn acht ik daarom verdedigbaar, hoewel het voor consumenten meer onzekerheid meebrengt.

Gedurende de herroepingstermijn van 14 dagen mogen de lidstaten de partijen bij de overeenkomst niet verplichten hun verplichtingen na te komen. De lidstaten mogen evenwel bestaande nationale wetgeving, betreffende buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten waarbij de handelaar wordt verboden betaling door de consument gedurende deze termijn te innen, handhaven.[128] Een consument wordt zo de mogelijkheid geboden om de verkoper te betalen voordat de bedenktijd is verstreken. Dit maakt het mogelijk voor partijen om uitvoering tijdens de bedenktermijn te laten plaatsvinden. Een verbod om betaling af te dwingen kan voorkomen dat een verkoper de consument onder druk gaat zetten om de overeenkomst voor het einde van de bedenktermijn uit te voeren. Het verbod kan de effectiviteit van het herroepingsrecht garanderen.[129] De verkoper kan hierbij uiteraard niet tot uitvoering worden verplicht. Deze regeling lijkt mij dan ook nuttig om misbruik door de verkoper tegen te gaan.

De consument moet wel weten dat hij kan herroepen, wil het herroepingsrecht effectief zijn. Een handelaar kan ervoor zorgen dat een consument slechts eerdergenoemde korte bedenktijd heeft door hem adequaat te informeren over dit herroepingsrecht. Artikel 10 lid 1 bepaalt dat de consument een bedektermijn heeft van 12 maanden na de oorspronkelijke twee weken die de consument al had, indien de handelaar de consument niet informeert wanneer een herroepingsrecht bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht en de consument niet het modelformulier voor herroeping zoals opgenomen in

[127] Considerans nummer 19 in de richtlijn.
[128] Artikel 9 lid 3 richtlijn.
[129] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 155.

bijlage I, deel B verstrekt.[130] De limiet van 12 maanden is bepaald om zo de rechtszekerheid wat betreft de duur van de herroepingstermijn te waarborgen.[131] Verstrekt de handelaar deze informatie binnen 12 maanden alsnog, dan verstrijkt de herroepingstermijn 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.[132] Een effectief herroepingsrecht is slechts mogelijk indien de consument op de hoogte is van het bestaan van dit recht.[133] Toch is het voor verkopers van belang dat het in stand blijven van de overeenkomst niet jarenlang een onzekerheid is. Nu kan de verkoper de eigen rechtszekerheid beschermen door te voldoen aan hun verplichting om de consument adequaat te informeren.[134] Momenteel is de variatie groot: van een verlenging tot drie maanden tot die van onbepaalde duur.[135] Bedenktijden behoeven niet te worden beperkt om redenen van rechtszekerheid, zo bepaalde het Hof eerder.[136] In de ACQP en het DCFR[137] werd al eerder de bedenktijd tot een jaar beperkt.[138] De richtlijn volgt dit voorbeeld. Deze termijn is mijns inziens zeer redelijk, naast de bijkomende bescherming van artikel 14 lid 4 van de richtlijn, welke bepaalt dat de consument geen kosten draagt voor de diensten die tijdens de bedenktijd zijn verleend. Dit beschermt de consument afdoende. De handelaar kan voorkomen dat hij te lang in onzekerheid verkeert door de consument adequaat te informeren.

De handelaar kan om de consument adequaat te informeren ook gebruik maken van het modelformulier voor herroeping zoals opgenomen in bijlage I, deel A van de richtlijn. Het voordeel van het modelformulier is dat het de verkoper gemakkelijk maakt om alle formaliteiten correct na te leven en zorgt er ook voor dat een consument adequaat wordt geïnformeerd, over onder andere zijn herroepingsrecht. Het modelformulier is optioneel, de verkoper is niet verplicht deze te gebruiken om de consument te informeren, maar als hij dit wel doet is hij in ieder geval zeker dat hij aan zijn informatieverplichting heeft voldaan. Het modelformulier kan dus slechts als een helpende hand worden gezien en is zowel een goed instrument voor zowel verkopers als consumenten.

De consument herroept de overeenkomst tijdig indien deze voordat de termijn is verstreken

---

[130] Zie artikel 6 lid 1 sub h richtlijn.
[131] Considerans nummer 43.
[132] Artikel 10 lid 2 richtlijn.
[133] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 151.
[134] HvJ 13 december 2001, *Heininger*, zaak C-481/99, r.o. 47.
[135] Artikel 6 lid 1 richtlijn Verkoop op afstand en artikel 5 lid 1 Colportagerichtlijn.
[136] HvJ 13 december 2001, *Heininger*, zaak C-481/99, r.o. 47.
[137] De Acquis Principles en het Draft Common Frame of Reference, beiden instrumenten voor Europees recht.
[138] Artikel II.-5:103 ACQP en DCFR.

zijn mededeling van zijn herroeping verzendt.[139] Voor de consument is de naleving van de termijn eenvoudig, zeker bij grensoverschrijdende overeenkomsten.[140] Immers, om binnen de termijn de overeenkomst te herroepen hoeft hij geen rekening te houden met de tijd dat zijn schriftelijke mededeling met de post onderweg is naar de handelaar. Het eenvoudige verzenden van de mededeling binnen de termijn is afdoende om tijdig te herroepen. De verduidelijking van de te hanteren theorie is nuttig voor Nederlanders omdat wij ook veel de ontvangsttheorie hanteren.[141] Deze theorie houdt in dat een verklaring slechts rechtgevolgen kan hebben indien deze verklaring is ontvangen. Hierbij ligt de bewijslast veelal op de verzender.

Het kan voorkomen dat een consument uitvoering wenst van de overeenkomst tijdens de bedenktermijn. Zo'n spoedige uitvoering kan een voordeel zijn indien de consument hier behoefte aan heeft. Een nadeel hiervan kan zijn dat de consument wordt weerhouden om zijn herroepingsrecht uit te oefenen.
De richtlijn heeft een regeling getroffen voor dit soort situaties. De consument kan de handelaar verzoeken om de levering van goederen of uitvoering van diensten tijdens de bedenktermijn.[142] De handelaar dient de consument wel mede te delen dat deze dan gebonden is de redelijke kosten te vergoeden. Het gaat dan om de kosten voor hetgeen reeds is geleverd. Indien de consument verzoekt om levering tijdens de bedenktermijn, en de consument herroept de overeenkomst, dan is de consument gebonden de handelaar een bedrag te betalen dat evenredig is aan hetgeen reeds is geleverd, vergeleken met de volledige uitvoering van de overeenkomst.[143] Indien de consument verzoekt om uitvoering van diensten of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de herroepingstermijn en de handelaar informeert de consument niet over zijn herroepingsrecht en de gevolgen van levering tijdens de herroepingstermijn, dan draagt de consument geen kosten voor deze uitvoering of levering indien hij alsnog herroept. Dat er een mogelijkheid is gecreëerd voor uitvoering tijdens de bedenktermijn heeft zowel voor- als nadelen. Een snelle uitvoering kan uiteraard beantwoorden aan een behoefte van de consument.[144] Men kan zich voorstellen dat een

---

[139] Artikel 11 lid 2 richtlijn.
[140] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 149.
[141] Zie bijvoorbeeld artikel 3:37 lid 3 BW.
[142] Artikel 7 lid 3 en artikel 8 lid 8 richtlijn. Het gaat dan om 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.
[143] Artikel 6 lid 1 sub j jo. artikel 14 lid 3 richtlijn.
[144] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 154.

consument met spoed een ingeslagen ruit in zijn auto wil laten vervangen, en indien het niet mogelijk is deze dienst te starten binnen de bedenktermijn, dan zou verkoop via internet van dit soort diensten een groot voordeel verliezen. Maar een groot nadeel van uitvoering tijdens de bedenktermijn is dat een verkoper de consument onder druk kan zetten hiervan gebruik te maken en daarmee de consument ervan weerhouden van zijn herroepingsrecht gebruik te maken. Nu wordt dit nadeel grotendeels opgeheven door de informatieplicht van de verkoper en de sanctie voor de verkoper indien hij de consument niet informeert over zijn herroepingsrecht, zoals hierboven besproken. Dan resteert het nadeel dat de consument het wellicht minder makkelijk vindt om de overeenkomst te herroepen na (gedeeltelijke) uitvoering. Hij kan zich afvragen of hij zijn geld wel terugkrijgt. Ik moet gezien het voorgaande concluderen dat de mogelijkheid tot uitvoering gedurende de bedenktermijn een goede mogelijkheid is, gezien de huidige waarborgen in de richtlijn.

3.3 Uitoefening van het herroepingsrecht

Overeenkomstig artikel 11 van de richtlijn kan de consument de overeenkomst herroepen binnen de eerdergenoemde termijn door de handelaar op de hoogte te brengen van zijn beslissing de overeenkomst te herroepen. Voor het inroepen van de ontbinding behoeft de consument niet aan een vormvoorschrift te voldoen, mits zijn herroepingsverklaring maar ondubbelzinnig is. De consument kan ook gebruikmaken van het modelformulier voor herroeping zoals opgenomen in bijlage I, deel B van de richtlijn. Andere vereisten voor herroeping dan die zijn opgenomen in bijlage 1, deel B van de richtlijn, mogen door de lidstaten niet worden opgelegd. Het staat de consument vrij om een overeenkomst ondubbelzinnig in zijn eigen woorden te herroepen. Het formulier is dus slechts een extraatje en kan de consument helpen die niet weet hoe hij een herroeping moet formuleren. Het formulier moet door de verkoper aan de consument worden toegezonden, wat het voor de consument nog makkelijker maakt om van zijn herroepingsrecht gebruik te maken. Het formulier helpt de consument en acht ik om die reden een goede ontwikkeling.

Zoals hierboven al is opgemerkt geldt voor een tijdige herroeping de verzendtheorie. De consument moet de mededeling betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht verzenden voordat de bovengenoemde herroepingstermijn is verstreken.[145] De handelaar kan aan de consument de mogelijkheid bieden het bovengenoemde modelformulier of een andere

[145] Artikel 11 lid 2 richtlijn.

duidelijke verklaring online op zijn website in te vullen en toe te zenden. De ervaring toont aan dat veel consumenten en handelaren bij voorkeur communiceren via de website van de handelaar.[146] Indien de handelaar gebruik maakt van een online herroepingsformulier dient hij de consument een bevestiging van ontvangst van de herroeping onverwijld mee te delen.[147] Deze bevestiging is voor de consument van belang, omdat op hem de bewijslast, en daarmee het bewijsrisico, ten aanzien van de uitoefening van het herroepingsrecht ligt.[148] Gezien deze bewijslast is het de consument aan te raden een schriftelijke mededeling op een wijze te verzenden dat de consument een bewijs van verzending ontvangt, zodat hij desgewenst kan aantonen dat hij de mededeling tijdig aan de handelaar heeft verzonden. Uitsluitend herroepen per telefoon is om die reden dan ook niet aan te raden.

3.4 Gevolgen van herroeping

De regeling van de gevolgen van herroeping is op dit moment nog erg summier.[149] Hoewel het Hof het een en ander heeft aangevuld, zoals hierboven is besproken, blijft er sprake van rechtsonzekerheid en interpretatieproblemen.[150] Voor overeenkomsten op afstand bepaalt artikel 7:46d lid 3 BW slechts dat de koper bij herroeping recht heeft op kosteloze teruggave van het door hem aan de verkoper betaalde. Artikel 7:46e BW voegt hieraan toe dat ook aanvullende overeenkomsten ten einde komen of kunnen komen. In de Colportagewet wordt niet gesproken over de gevolgen van de herroeping. De Colportagerichtlijn bepaalt slechts dat de mededeling van de herroeping tot gevolg heeft dat de consument van alle verplichtingen uit de opgezegde overeenkomst is ontslagen.[151]
De gevolgen van de herroeping zijn in de richtlijn uitgebreid vastgesteld. Ten eerste zijn de partijen na de herroeping niet langer verplicht de overeenkomst uit te voeren of een overeenkomst te sluiten.[152] In de volgende paragrafen wordt ingegaan op de verplichtingen van de handelaar en consument bij herroeping en de gevolgen voor eventuele aanvullende overeenkomsten.

---

[146] Considerans nummer 45.
[147] Artikel 11 lid 3 richtlijn.
[148] Artikel 11 lid 4 richtlijn.
[149] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 158.
[150] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 159.
[151] Artikel 5 Colportagerichtlijn.
[152] Artikel 12 richtlijn.

De ruimte die de huidige richtlijnen geven aan de lidstaten – bijvoorbeeld voor wat betreft de restitutieverplichtingen bij herroeping – zal grotendeels verdwijnen door de maximumharmonisatie van de richtlijn. De Nederlandse wetgever zal in ieder geval de Colportagewet en Titel 1, Afdeling 9A van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek aan moeten passen of zelfs moeten schrappen en vervangen door een nieuwe wet. Hieronder zal ik verder ingaan op de omzetting van de richtlijn in nationale wet- en regelgeving. De Nederlandse consument is in zoverre gebaat bij een uitgebreidere regeling van de gevolgen van herroeping dat de rechtszekerheid zal toenemen. De gevolgen van herroeping – en dus ook de daarbij horende rechten en plichten – zijn duidelijker geregeld in de richtlijn. Deze vastlegging van regels is voor Nederlandse consumenten een vooruitgang omdat zij nu zeker zijn van hun rechten en plichten in het geval dat zij een overeenkomst herroepen.

3.4.1 Verplichtingen van de handelaar bij herroeping

Als gevolg van de herroeping dient de verkoper alle betalingen die hij heeft ontvangen van de consument te restitueren. Dit betekent dat de verkoper tevens eventuele leveringskosten terug moet betalen. Deze restitutie dient onverwijld plaats te vinden en in elk geval uiterlijk 14 dagen na de dag waarop de verkoper is geïnformeerd over de mededeling omtrent de herroeping door de consument. Onder deze betalingen vallen ook de verzendkosten.[153] De terugbetaling van de ontvangen betalingen van de consument verricht de verkoper op dezelfde wijze als de consument heeft gedaan toen deze de verkoper betaalde. Dit lijdt uitzondering wanneer 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.[154] Daarnaast kan de consument instemmen met een terugbetaling door middel van een tegoedbon, welke instemming achterwege kan blijven indien de consument bonnen heeft gebruikt voor de initiële transactie.[155] Indien de consument uitdrukkelijk voor een andere duurdere leveringswijze heeft gekozen dan de aangeboden goedkoopste standaardlevering - denk bijvoorbeeld aan een spoedlevering -, dan hoeft de handelaar niet de extra kosten die aan deze levering verbonden waren terug te betalen.[156]
Deze bepalingen omtrent de terugbetalingsverplichting zorgen ervoor dat de consument noch de verkoper onevenredig wordt benadeeld door de herroeping. De verkoper hoeft geen extra

[153] HvJ EU 15 april 2010, *Heinrich Heine*, zaak C-511/08, NJ 2010, 395.
[154] Artikel 12 lid 1 richtlijn.
[155] Considerans nummer 46.
[156] Artikel 12 lid 2 richtlijn.

kosten te maken teneinde de consument terug te betalen en de consument ontvangt zoveel mogelijk zijn betaling terug. Vanwege het evenwicht dat zo ontstaat bij het restitueren zijn deze bepalingen redelijk en werpen geen barricades op voor de consument om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht.

Tenzij 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, indien dit eerder plaatsvindt.[157] Dit is vanuit het oogpunt van de consument onvoordelig, nu hij op deze manier niet verzekerd is van terugbetaling door de handelaar. Deze bepaling zal de consumentenbescherming in een aantal lidstaten verlagen. Wel kunnen lidstaten voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten bestaande verboden handhaven voor de handelaar om de betaling door de consument te innen gedurende de bedenktijd.[158]

Indien de verkoper de goederen bij een huisbezoek meegenomen en verkocht heeft, en herroept de consument de overeenkomst, dan haalt de verkoper deze goederen op eigen kosten af indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden (bijvoorbeeld matrassen of televisies).[159] Deze bepaling zorgt ervoor dat de consument geen extra lasten ondervindt bij het gebruikmaken van zijn herroepingsrecht. Zou de consument het goed moeten opsturen naar de verkoper en is dit niet mogelijk per gewone post, dan zou een obstakel kunnen zijn voor de consument om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht. Deze bepaling is dan ook zeer gerechtvaardigd.

3.4.2 Verplichtingen van de consument bij herroeping

De consument is verplicht de ontvangen zaken zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 14 dagen na zijn herroeping terug te zenden of te overhandigen aan de handelaar.[160] De consument is van deze verplichting gekweten indien de handelaar aangeboden heeft de goederen zelf af te halen. De directe kosten van de terugzending dienen te worden gedragen

[157] Artikel 13 richtlijn.
[158] Artikel 9 lid 3. België kent momenteel zo een verbod voor op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten (art. 80 § 3 en 89 WHPC). Voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten is het mogelijk om dit verbod te handhaven.
[159] Artikel 14 lid 1 richtlijn.
[160] Artikel 14 richtlijn.

door de consument, 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. Eigenlijk is het dus de handelaar die kan bepalen of de consument deze kosten draagt of niet. Onduidelijk is of een tussensmaak hierin mogelijk is (bijvoorbeeld een bepaling dat de consument de kosten van het terugzenden slechts hoeft te betalen indien de prijs van de zaak niet hoger is dan € 50,-). Door de maximumharmonisatie kan immers niet van de richtlijn worden afgeweken, en de richtlijn biedt deze mogelijkheid niet. Is de overeenkomst gesloten buiten een verkoopruimte en zijn de goederen op het moment van contractsluiting bij de consument thuis geleverd (dus de handelaar de goederen heeft meegenomen bij het huisbezoek), dan haalt de handelaar de goederen op eigen kosten af indien de goederen door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden.[161]

Men realiseert zich dat een goed soms gebruikt moet worden om de aard, de kenmerken en de werking van het goed vast te stellen. Dat gebruik maakt van een nieuw goed een tweedehands goed. De consument hoeft hier desondanks in beginsel geen vergoeding voor te betalen. De consument is slechts aansprakelijk voor de waardevermindering van een goed die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan noodzakelijk was om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. Dit is in overeenstemming met het arrest *Messner*.[162] Indien het goed dus meer dan noodzakelijk is gebruikt, verliest de consument niet zijn herroepingsrecht, maar is hij wel aansprakelijk voor het waardeverlies van de goederen.[163] Het proberen omvat het bekijken, het passen en het uittesten. De gebruikseigenschappen moeten beoordeeld kunnen worden. Omdat er bij de verkoop op afstand geen demonstratieproduct of -model ter beschikking staat, vervult het gekochte goed deze functie zelf.[164] De exacte grenzen van het uittesten zullen in de toekomst nog door het Hof worden vastgesteld. De consument is in elk geval niet aansprakelijk voor waardevermindering van een goed wanneer de handelaar heeft nagelaten om informatie over het herroepingsrecht te verstrekken.[165] Dit is een nieuwe toevoeging. Een consument die geen weet heeft van zijn herroepingsrecht kan zijn gedrag niet aanpassen aan een situatie van testen in plaats van gebruiken. Het risico van waardevermindering blijft slechts langer bestaan indien de verkoper niet aan zijn informatieverplichting voldoet. Het belang van de verkoper moet in dit geval wijken voor dat van de consument, die meer bescherming verdient. De

[161] Artikel 14 lid 1 richtlijn.
[162] HvJ EG 3 september 2009, *Pia Messner/Firma Stefan Krüger*, zaak C-489/07.
[163] Zie ook considerans nummer 47.
[164] Conclusie van A-G Trstenjak, 18 februari 2009, *Pia Messner/Firma Stefan Krüger* , zaak C-489/07, nr. 46.
[165] Overeenkomstig art. 6 lid 1 onder h richtlijn. Zie artikel 14 lid 2 richtlijn.

verkoper kan dit alles voorkomen door te voldoen aan de informatieverplichting. Het is onverenigbaar met het doel van consumentenbescherming van de richtlijn dat de consument bij schending door de leverancier van diens verplichtingen een gebruiksvergoeding zou moeten betalen voor de langere bescherming. Dit zou neerkomen op een soort dwang om de overeenkomst niet te herroepen.[166]

Indien de handelaar op verzoek van de consument tijdens de bedenktijd is begonnen met de levering van water, gas, elektriciteit, niet op een materiele drager geleverde digitale inhoud of het uitvoeren van diensten, en herroept de consument de overeenkomst[167], dan dient de consument voor de geleverde prestaties te betalen. Immers, de ontvangen dienst, water, gas, gedownloade digitale inhoud en elektriciteit kunnen niet worden teruggezonden. Voor de berekening van het te betalen bedrag wordt uitgegaan van de overeengekomen prijs. Als de consument kan aantonen dat de totale prijs excessief is, wordt het evenredige bedrag berekend op grondslag van de marktwaarde van het geleverde.[168] Door vergelijking met de prijs van een gelijkwaardige dienst, uitgevoerd door andere handelaren op het tijdstip van sluiting van de overeenkomst moet de marktwaarde worden vastgesteld.[169] In deze bepalingen wordt rekening gehouden met de belangen van de consument en de verkoper. De consument behoudt zijn herroepingsrecht, ook al heeft deze om uitvoering van de overeenkomst tijdens de bedenktijd verzocht. De verkoper moet dan wel kunnen rekenen op passende betaling voor zijn prestaties. Hiertoe informeert de verkoper de consument dan ook, zodat beide partijen weten wat de gevolgen zijn van een vervroegde levering. Deze bepaling maakt vervroegde levering mogelijk, door voldoende waarborgen in te bouwen, waarmee een juist evenwicht wordt behaald in de bescherming van beide partijen.

De consument draagt geen kosten voor de uitgevoerde diensten of het geleverde tijdens de herroepingstermijn indien de handelaar de consument niet heeft geïnformeerd over zijn herroepingsrechten[170] of indien de consument niet uitdrukkelijk heeft verzocht om met de uitvoering van de dienst te beginnen tijdens de herroepingstermijn[171]. De consument draagt eveneens geen kosten voor de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, indien de consument er van tevoren niet uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de

[166] P. Mankowski, *Beseitigungsrechte*, Tübingen, 2003, blz. 892, aangehaald in de conclusie van A-G Trstenjak, 18 februari 2009, *Pia Messner/Firma Stefan Krüger* , zaak C-489/07, nr. 93.
[167] Overeenkomstig art. 7 lid 3 en 8 lid 8 richtlijn.
[168] Artikel 14 lid 3 richtlijn,
[169] Considerans nummer 50.
[170] Overeenkomstig artikel 6, lid 1, onder h of j richtlijn.
[171] Overeenkomstig artikel 7, lid 3, en artikel 8, lid 8 richtlijn. Zie artikel 14 lid 4 sub a richtlijn.

uitvoering kan beginnen vóór het einde van de herroepingstermijn van 14 dagen, de consument niet heeft erkend zijn recht op herroeping te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming, of de handelaar heeft nagelaten bevestiging te verstrekken van de gesloten overeenkomst.[172] Anders dan de kosten voor de geleverde diensten of water, gas of elektriciteit tijdens de herroepingstermijn, kosten voor de levering van digitale inhoud tijdens de herroepingstermijn (mits de consument hiermee heeft ingestemd) en de bijkomende kosten van een eventuele speciale levering, kan de consument niet aansprakelijk worden gesteld ingevolge de uitoefening van zijn herroepingsrecht.[173] Deze bepalingen dienen de werkzaamheid van het herroepingsrecht te waarborgen. Voor wat betreft een dienstenovereenkomst moet voorkomen worden dat consumenten onder druk worden gezet om de dienst af te nemen gedurende de bedenktijd (bijvoorbeeld niet-urgente renovatiewerkzaamheden bij de verkoop van een huis). De consument draagt geen kosten voor een dergelijke dienst. De bepalingen zijn noodzakelijk om de consument te beschermen tegen druk van de verkoper om de dienst of het goed gedurende de bedenktijd af te nemen, waardoor het de consument moeilijk wordt gemaakt om nog van zijn herroepingsrecht gebruik te maken.

3.4.3 Gevolgen voor aanvullende overeenkomsten

Als gevolg van de herroeping door de consument gaan de uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenissen teniet, alsmede daarvan afhankelijke overeenkomsten als een kredietovereenkomst die gesloten is via de handelaar ter financiering van een buiten de verkoopruimte of op afstand gesloten overeenkomst.[174]
De automatische beëindiging van deze aanvullende en gekoppelde overeenkomsten is zonder kosten voor de consument, behoudens de kosten die hiervoor zijn besproken. De regels voor de beëindiging van dergelijke aanvullende overeenkomsten worden vastgesteld door de lidstaten.[175] Deze automatische beëindiging van gekoppelde overeenkomsten kennen we ook voor timeshare. Consumenten worden met deze bepaling beschermd tegen zinloze aanvullende overeenkomsten die zouden blijven bestaan, terwijl de hoofdovereenkomst niet meer zou bestaan. De afhankelijke overeenkomst wordt gesloten via de handelaar, waardoor het logisch is dat ook deze zorg draagt voor beëindiging van deze overeenkomst. Zou de

[172] Overeenkomstig artikel 7, lid 2 of artikel 8, lid 7 richtlijn. Zie artikel 14 lid 4 sub b richtlijn.
[173] Artikel 14 lid 5 richtlijn.
[174] Artikel 12 en 15 richtlijn en zie M.B.M. Loos en J.A. Luzak, *De nieuwe Richtlijn consumentenrechten*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2011-5, p. 188.
[175] Artikel 15 richtlijn.

automatische beëindiging niet kosteloos zijn, dan zou dit de consument kunnen weerhouden van zijn herroepingsrecht gebruik te maken. Om die reden is het noodzakelijk dat de automatische beëindiging geen negatieve financiële gevolgen heeft voor de consument.

3.5 Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Uitzonderingen op het bestaan van een bedenktijd zijn noodzakelijk. Een bedenktijd zou disproportionele gevolgen kunnen hebben voor een handelaar, denk aan een bedenktijd voor een krant, fruit of een loterijticket. Bestaat voor dit soort producten geen uitzondering, dan zouden deze producten wellicht niet meer op afstand of buiten verkoopruimten verkocht kunnen worden.[176]

Allereerst kent de richtlijn algemene uitzonderingen. De richtlijn is niet van toepassing op overeenkomsten betreffende sociale dienstverlening, gezondheidszorg, gokactiviteiten, financiële diensten, onroerend goed, de constructie van nieuwe gebouwen, de ingrijpende verbouwing van bestaande gebouwen en de verhuur van woonruimte, pakketreizen, timeshare, overeenkomsten opgesteld door een openbaar ambtenaar, de frequente levering van voedingsmiddelen en dranken, passagiersvervoerdiensten, overeenkomsten die worden gesloten door middel van verkoopautomaten of geautomatiseerde handelsruimten of openbare betaaltelefoons.[177]

Het herroepingsrecht van de richtlijn is daarnaast niet in alle gevallen van toepassing. Artikel 16 van de richtlijn sluit voor 13 soorten overeenkomsten het herroepingsrecht uit. Voor de volgende soorten overeenkomsten bestaat geen herroepingsrecht:

- een met instemming volledig uitgevoerde dienstenovereenkomst;
- goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt;
- gespecificeerde goederen (bijvoorbeeld een pen met ingegraveerde naam);
- goederen die snel bederven of met een beperkte houdbaarheid;
- verzegelde goederen die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;

[176] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 163.
[177] Artikel 3 lid 3 richtlijn.

- goederen die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;
- 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;
- overeenkomsten waarbij de consument de handelaar specifiek verzocht heeft hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten;
- verzegelde audio- en verzegelde video-opnamen en verzegelde computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
- kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van overeenkomsten voor een abonnement;
- overeenkomsten die zijn gesloten tijdens een openbare veiling (geen online veiling!);
- terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomsten een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien (immers, na herroeping kan de handelaar mogelijk geen bestemming meer vinden voor het gereserveerde.[178]);
- digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, als de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument.

De huidige uitzonderingen voor koop op afstand blijven grotendeels van toepassing. Opvallend is dat de richtlijn voor de uitgezonderde bedenktijd voor kranten en tijdschriften bepaalt dat dit niet geldt voor abonnementen. Een abonnement kan om die reden in de toekomst worden herroepen. Losse kranten en tijdschriften zijn immers al direct ‘verouderd’, maar een abonnement is een duurovereenkomst. Herroeping hiervan zou de handelaar niet onevenredig benadelen. Indien de consument al een nummer ontvangen heeft, dient deze een evenredig bedrag hiervoor aan de verkoper te betalen. Daarnaast is de uitzondering voor zaken die naar hun aard niet kunnen worden teruggezonden[179] niet in deze bewoordingen terug te vinden in de richtlijn. Aan deze uitzondering is nauwelijks aandacht besteed in de parlementaire geschiedenis[180] en gaf veel interpretatieproblemen. Gas en elektra kunnen bijvoorbeeld niet worden teruggezonden, maar de rechtbank besloot vorig jaar dat de

[178] Considerans nummer 49.
[179] Artikel 7:46d lid 4 sub b 3° BW.
[180] Kamerstukken II 1999/2000, 26 861, nr. 3, p. 23.

consument toch zijn ontbindingsrecht behield.[181] In de richtlijn is deze uitzondering dan ook niet terug te vinden.
Voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten zijn overeenkomsten beneden het bedrag van € 34,- en hoofdzakelijk op verkoop van levensmiddelen aan vaste afnemers ziende colportage uitgezonderd van het herroepingsrecht.[182] Deze laatste overeenkomst blijft uitgezonderd van het herroepingsrecht.[183] Of overeenkomsten met een bedrag onder de € 34,- uitgezonderd blijven is nog onzeker. De richtlijn bepaalt dat de lidstaten kunnen besluiten de richtlijn niet toe te passen op buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten waarbij de betaling door de consument ten hoogste € 50,- bedraagt, waarbij een lagere waarde mag worden vastgesteld.[184] Dat de uitzonderingen voor op afstand en buiten verkoop verkoopruimten gesloten overeenkomsten wordt geharmoniseerd is een goede stap. Het is natuurlijk vreemd dat voor loterijen het herroepingsrecht niet is uitgezonderd voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, maar wel voor op afstand gesloten overeenkomsten.

De uitzonderingen zijn uitputtend geformuleerd in de richtlijn en omdat het om maximumharmonisatie gaat zullen deze uitzonderingen met aandacht moeten worden overgenomen in de Nederlandse wetgeving. Bijna alle bestaande uitzonderingen blijven gehandhaafd om een disproportionele benadeling van de verkoper te voorkomen. De nieuwe uitzonderingen zijn een logisch gevolg van overige bepalingen in de richtlijn (bijvoorbeeld het verval van de bedenktijd in geval van uitvoering tijdens de bedenktijd). De uitzonderingen in de richtlijn hanteren in mijn ogen een goed evenwicht tussen het belang van de handelaar en het belang van de consument. Dit sluit uiteraard niet uit dat er in de toekomst waarschijnlijk vragen zullen rijzen naar het exacte toepassingsgebied van de richtlijn.

[181] Rechtbank Assen, sector kanton, 15 februari 2011, LJN BP4835
[182] Artikel 26 Colportagewet.
[183] Artikel 3 lid 3 sub j richtlijn.
[184] Artikel 3 lid 4 richtlijn.

4 Conclusie

De richtlijn Consumentenrechten zal waarschijnlijk eind 2013 van kracht worden in Nederland. Uiterlijk zes maanden hierna zullen de nieuwe regels worden toegepast. De implementatie van de richtlijn kan moeilijk zijn, omdat de nieuwe regels een duidelijke plaats in onze wetten moeten innemen. De richtlijn is van toepassing op alle op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten tussen consumenten en verkopers. Omdat het maximumharmonisatie betreft zal het voorkomen dat de regelgeving voor c2c-overeenkomsten zal verschillen van de regelgeving voor b2c-overeenkomsten. Deze incongruentie kan worden opgeheven door doorharmonisering: ook voor c2c-overeenkomsten de richtlijn van toepassing laten zijn. Onderscheidingen in soorten overeenkomsten maakt de systematiek van het BW ingewikkeld. De richtlijn kan worden geïmplementeerd door omzetting van de richtlijn in het Burgerlijk Wetboek en de Colportagewet. Een andere goede mogelijkheid is dat de regels in een overkoepelende regeling – bijvoorbeeld in het Burgerlijk Wetboek – worden ondergebracht. Dit is efficiënt, omdat het een verdubbeling van regels voorkomt, zoals het geval zou zijn als de nieuwe regels zowel in het Burgerlijk Wetboek als in de Colportagewet zouden worden opgenomen. Om die reden denk ik dat de Colportagewet zal verdwijnen en dat de regels met betrekking tot buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten in het Burgerlijk Wetboek zullen worden opgenomen, samen met de nieuwe regels voor op afstand gesloten overeenkomsten.

De inconsistentie van de diverse regelingen van het herroepingsrecht is een van de kritiekpunten op de bestaande consumentenrichtlijnen. Voor de eenvormigheid is het wenselijk dat er nu één gemeenschappelijke regeling komt voor beide soorten overeenkomsten.[185]

Of deze harmonisatie van de regels met betrekking tot op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten zal bijdragen aan de bereidheid van consumenten en bedrijven om grensoverschrijdende overeenkomsten te sluiten is nog maar de vraag. De meeste consumenten en bedrijven verwachten zelf geen problemen te ondervinden bij hun transacties en denken over dit soort problemen dan ook niet na. Voor hen is de harmonisatie een

[185] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 209.

oplossing voor een irrelevant of niet-bestaand probleem.[186]

Dat consumenten en bedrijven geen optimaal gebruik maken van de interne markt is veelal een gevolg van verschillen in taal, cultuur, belastingstelsels, technische normen en afstand. Regelgeving speelt een veel ondergeschikte rol. Daarnaast is het voor een consument vaak gemakkelijker om hun rechten af te dwingen bij een verkoper in hun eigen land, dan bij een buitenlandse verkoper. Bewijs hiertoe ontbreekt, waardoor de argumenten van de Europese Commissie niet de noodzaak van maximumharmonisatie aan kunnen tonen. Om deze reden is de richtlijn dan ook beperkt tot op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten.

De regels in de richtlijn voor op afstand gesloten overeenkomsten is veel uitgebreider dan de huidige regelgeving.[187] Hetgeen het Hof heeft bepaald in de arresten *Messner* en *Heinrich Heine* is in de richtlijn gecodificeerd. De koper op afstand is verregaand beschermd, waardoor de consument gestimuleerd moet worden om grensoverschrijdende aankopen te doen.

De richtlijn geeft een uitgebreide regeling betreffende het herroepingsrecht van de consument. Op dit moment hebben consumenten verschillende herroepingstermijnen voor verschillende overeenkomsten. De Nederlandse consument heeft op dit moment het recht een op afstand gesloten overeenkomst ontbinden binnen zeven werkdagen na ontvangst van de zaak[188], een buiten verkoopruimte gesloten overeenkomst kan hij ontbinden binnen acht dagen na ontvangst van de betreffende akte.[189] De nieuwe richtlijn bepaalt dat de consument in de toekomst een bedenktijd heeft van 14 dagen voor beide soorten overeenkomsten.[190] De dag dat de termijn aanvangt verschilt en is in sommige gevallen vervroegd, maar de herroepingstermijn wordt door de bank genomen voor de Nederlandse consument verlengd en is duidelijk een positieve ontwikkeling voor consumenten. In de Tweede Kamer is men eveneens van mening dat de verlengde standaard herroepingstermijn winst is voor de Nederlandse consument.[191] Van de termijnen kan door de volledige harmonisatie van de richtlijn niet worden afgeweken. De Nederlandse consument is na implementatie van de

[186] G. Low, *The (Ir)Relevance of Harmonization and Legal Diversity to European Contract Law: A Perspective from Psychology*, European Review of Private Law, 2-2010, p. 303.
[187] M.Y. Schaub, *De verdeling van de verzendkosten bij de uitoefening van het herroepingsrecht bij koop op afstand*, Nederlands tijdschrift voor Europees recht, september 2010, nr. 5, p. 255.
[188] Artikel 7:46d lid 1 BW en artikel 6 lid 1 richtlijn op afstand gesloten overeenkomsten.
[189] Artikel 25 lid 2 Colportagewet en artikel 5 Colportagerichtlijn. Volgens de Colportagerichtlijn dient de termijn ten minste zeven dagen te bedragen.
[190] Artikel 9 richtlijn,
[191] Kamerstukken II 2011-2012, 22112, nr. 1364.

richtlijn in heel de Europese Unie verzekerd van een herroepingstermijn van twee weken. Dit geeft de Nederlandse consument meer zekerheid, zeker nu hij niet hoeft te haasten met het uittesten van een zaak, omdat hij twee weken de tijd heeft om de aankoop van een zaak te overdenken.

De informatieplicht speelt voor de bedenktijd een grote rol. Informeert de verkoper de consument niet over het bestaan van de bedenktijd en de voorwaarden voor het ontbinden van de overeenkomst gedurende de bedenktijd, dan wordt deze verlengd tot veertien dagen nadat de informatie alsnog verstrekt wordt, en bij gebreke daaraan met maximaal 12 maanden.[192] Voor op afstand gesloten overeenkomsten geldt op dit moment nog dat de termijn in dit geval maximaal drie maanden bedraagt, ongeacht welke informatie niet is verschaft.[193] Voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten geldt dat voor de herroepingstermijn eveneens moet zijn voldaan aan de informatieplicht, welke informatieplicht net als in de richtlijn slechts betrekking heeft op de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden. Is niet voldaan aan de informatieplicht, dan geldt een herroepingstermijn van onbepaalde tijd en kan de consument daarnaast de nietigheid van de overeenkomst inroepen.[194] Op zijn minst opmerkelijk is dat er in de richtlijn geen sanctie is verbonden aan het niet verstrekken van andere informatie dan die over het herroepingsrecht. Dit kan men zien als een verslechtering ten opzichte van op afstand gesloten overeenkomsten, waarin de verlenging van de termijn een sanctie was op het niet verstrekken van informatie in het algemeen. De sanctie voor dergelijke overtredingen wordt in de richtlijn overgelaten aan het nationale recht, onder de voorwaarde dat de sancties doeltreffend, evenredig en afschrikwekkend zijn.[195] Voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten is dit anders. Voor deze overeenkomsten geldt de verlenging van de bedenktijd slechts indien de consument niet is geïnformeerd over zijn bedenktijd. Er is geen sanctie verbonden aan het niet verstrekken van andere informatie dan die over de bedenktijd. Daar tegenover is de sanctie voor het niet verstrekken van informatie betreffende de bedenktijd veel hoger dan voor op afstand gesloten overeenkomsten: verlenging met onbepaalde tijd tegenover een verlenging van drie maanden. Deze laatste termijn brengt meer rechtszekerheid mee voor de verkoper, maar zet de consument in een zwakke positie. Immers, als deze niet binnen drie maanden te weten komt dat hij de overeenkomst kan herroepen, zit hij (gewenst of ongewenst) vast aan de overeenkomst. Om die reden is een verlengingstermijn

[192] Artikel 10 richtlijn.
[193] Artikel 7:46d lid 1 BW.
[194] Artikel 25 lid 2 jo. artikel 24 lid 2 sub a Colportagewet.
[195] Artikel 24 richtlijn.

van twaalf maanden consumentvriendelijker. De verkoper kan voorkomen dat hij lang in onzekerheid verkeert door de consument direct te informeren over zijn herroepingsrecht.

Op dit moment is de verzendtheorie opgenomen in de Colportagerichtlijn, maar niet in de richtlijn Verkoop op afstand. De herroepingstermijn is met de invoering van de richtlijn geüniformeerd doordat hierin de verzendtheorie duidelijk is opgenomen. Voor de consument is de naleving van de termijn op basis van de verzendtheorie eenvoudig, zeker bij grensoverschrijdende overeenkomsten, omdat de tijd die een pakket eventueel onderweg is naar de handelaar niet van belang is. De verduidelijking is nuttig voor Nederlanders omdat wij ook veel de ontvangsttheorie hanteren en er in Nederland een discussie was over het eventueel van toepassing zijn van de verzendtheorie bij overeenkomsten op afstand.[196] Deze onzekerheid wordt door de verduidelijking in de nieuwe richtlijn weggenomen.

Door middel van de richtlijn zullen ook bestaande uitzonderingen op het herroepingsrecht worden geüniformeerd. Momenteel zijn er nog onverklaarbare verschillen in uitzonderingen voor overeenkomsten op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. Te denken valt aan de uitzondering voor het herroepingsrecht bij de aankoop van een loterijticket. Deze uitzondering geldt momenteel alleen voor overeenkomsten op afstand en niet voor buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten. De richtlijn is niet van toepassing op gokactiviteiten en om die reden bestaat er in de toekomst in geen geval een herroepingsrecht voor loterijtickets.[197] Een uitzondering die niet is meegenomen in de richtlijn is die van overeenkomsten voor kleine bedragen.[198] De Colportagewet sluit herroeping uit voor overeenkomsten met een gering geldbedrag.[199] De consument kan in de toekomst dus gewoon de overeenkomst herroepen, ook al gaat het om een klein bedrag. De richtlijn neemt bestaande verschillen voor wat betreft uitgezonderde overeenkomsten weg, wat de rechtszekerheid ten goede zal komen, met name ook op het gebied van herroeping. Een kleine kanttekening is wel op zijn plaats. De richtlijn maakt de Europese herroepingsrechten nog geenszins uniform. De richtlijn beperkt zich voor wat betreft het herroepingsrecht tot op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten, waardoor zijn waarde Europees gezien beperkt blijft. Voor de Nederlandse praktijk is dit van minder groot belang. Uniformiteit in de herroepingsrechten is een mooi streven, maar zeker geen

[196] M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009, p. 149.
[197] Considerans nummer 31.
[198] Artikel 3 lid 1 Colportagerichtlijn en artikel 26 lid 1 Colportagewet.
[199] Zijnde € 34,-. Zie artikel 3 Uitvoeringsbesluit Colportagewet.

noodzaak. De huidige uniformering van de herroepingstermijn voor op afstand en buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten is voor de Nederlandse consument een verbetering. De regelgeving in de richtlijn met betrekking tot het herroepingsrecht is uitgebreider, duidelijker en consistenter. De richtlijn beschrijft duidelijk wat de gevolgen en daarmee verplichtingen van de consument en handelaar zijn, iets dat de huidige regelgeving nalaat. Dit zorgt voor meer rechtszekerheid voor de Nederlandse consument.

Hoe men ook moge denken over de Europees geharmoniseerde regelgeving omtrent de bedenktijd, na omzetting van de nieuwe richtlijn zullen de regels betreffende de herroeping van een op afstand of buiten verkoopruimte gesloten overeenkomst in ieder geval duidelijker zijn. Gezien bovenstaande moet geconcludeerd worden dat de nieuwe richtlijn een positieve verandering meebrengt voor het herroepingsrecht van de Nederlandse consument.

Literatuurlijst

Boeken

A.S. Hartkamp, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 3-I*, Europees recht en Nederlands vermogensrecht*, Deventer: Kluwer 2011

M.W. Hesselink en M.B.M. Loos, *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten : een Nederlands perspectief*, Den Haag: Boom juridische uitgevers 2009

J. Hijma, *Mr. C. Asser's handleiding tot de beoefening van het Nederlands burgerlijk recht, 5-I, Koop en ruil*, Deventer: Kluwer 2007

J. Hijma & W.L. Valk, *Wettelijke Bedenktijd, Preadviezen voor de Vereniging voor Burgerlijk Recht*, Deventer: Kluwer 2004

E.H. Hondius en G.J. Rijken, *Handboek Consumentenrecht*, Zutphen: Uitgeverij Paris 2011

I.S.J. Houben e.a., *Europees contractenrecht, Techniek en moraal*, Deventer: Kluwer 2007

P. Kapteyn en P. VerLoren van Themaat, *Het recht van de Europese Unie en van de Europese Gemeenschappen*, Deventer: Kluwer 2003

M.B.M. Loos, *De koopregeling in het voorstel voor een richtlijn consumentenrechten*, Deventer: Kluwer 2009

M.B.M. Loos, *Monografieën Nieuw BW, Consumentenkoop*, B65b, Deventer: Kluwer 2004

R.M.W.M. Wils, *Colportagewet*, Deventer: Kluwer 2011

Tijdschriften

C.A.N.M.Y. Cauffman, M.G. Faure en T. Hartlief, *Het richtlijnvoorstel consumentenrechten: quo vadis?* Contracteren oktober 2010, nummer 3, p. 71-78

K. Henderson en A. Poulter, *The Distance Selling Directive: Points for Future Revision*, International Review of Law Computer & Technology, Vol. 16, no. 3, 2002, p. 289-300

M.B.M. Loos, *Herziening van het consumentenrecht: een teleurstellend richtlijnvoorstel*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2008-5, p. 173-178

M.B.M. Loos, *De gebruiksvergoeding bij de ontbonden koop op afstand: het onderscheid tussen 'gebruiken' en 'uitproberen'*, Nederlands tijdschrift voor Europees recht, februari 2010, nr. 1, p. 27-31

M.B.M. Loos, *De effectiviteit van de bedenktijd als instrument van consumentenbescherming*, Tijdschrift voor Consumentenrecht 2003-1, p. 6-23

M.B.M. Loos, *Harmonisatie van het consumentencontractenrecht*, Nederlands Juristenblad, 86 (7), 408-414

M.B.M. Loos, *Consumer Sales Law in the Proposal for a Consumer Rights Directive*, European Review of Private Law 1-2010, p. 15-55

M.B.M. Loos, *De totstandkoming en bedenktijdregeling van op afstand gesloten energieleveringsovereenkomsten*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2012-1, p. 6-10

M.B.M. Loos en J.A. Luzak, *Richtlijn consumentenrechten in eindfase*, Nederlands tijdschrift voor Europees recht, september 2011, nr. 7, p. 249-252

M.B.M. Loos en J.A. Luzak, *Ontwikkelingen betreffende het voorstel voor een Richtlijn consumentenrechten: de positie van de Raad en het Europees Parlement*, Nederlands tijdschrift voor Europees recht, juni 2011, nr. 5, p. 168-177

M.B.M. Loos en J.A. Luzak, *De nieuwe Richtlijn consumentenrechten*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2011-5, p. 184-191

G. Low, *The (Ir)Relevance of Harmonization and Legal Diversity to European Contract Law: A Perspective from Psychology*, European Review of Private Law, 2-2010, p. 285-305

V. Mak, *Hoe meer keus, hoe beter?*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2010-6, p. 249-250

C. Poncibó, *Some Thoughts on the Methological Approach to EC Consumer Law Reform*, Loyola Consumer Law Review, Vol. 21, No. 3, 2009, p. 353-371

M.Y. Schaub, *De verdeling van de verzendkosten bij de uitoefening van het herroepingsrecht bij koop op afstand*, Nederlands tijdschrift voor Europees recht, september 2010, nr. 5, p. 252-256

J.M. Smits, *Full Harmonization of Consumer Law? A Critique of the Draft Directive on Consumer Rights*, European Review of Private Law 1-2010, p. 5-14.

E. Terryn, *Afbakeningsproblemen en maximumharmonisatie: een pingpongspel met weinig rechtszekerheid of nog een reden om omzichtig om te springen met maximumharmonisatie*, Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2009-5, p. 169-174

C. Twigg-Flesner, D. Metcalfe, *The proposed Consumer Rights Directive – less haste, more thought?*, European Review of Contract Law 2009/3, p. 368-391

A. Verhoeven, *Consument en interne markt - beschouwingen bij het voorstel van richtlijn betreffende consumentenrechten*, *SEW*, 57 (2009) 10 (okt), p. 367-373

Wetgeving

Nederlandse wetgeving

Burgerlijk Wetboek boek 7 artikel 7:46a t/m 7:46j

Colportagewet

Uitvoeringsbesluit Colportagewet

Europese wetgeving

Artikel 6 lid 2 Verordening inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I)

Richtlijn 85/577/EEG van de Raad van 20 december 1985 betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten (Richtlijn Verkoop op afstand)

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 (Colportagerichtlijn)

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 (Richtlijn

Consumentenrechten)

<u>Jurisprudentie</u>

Nederlandse jurisprudentie

Rechtbank Assen, 15 februari 2011, sector kanton, LJN BP4835

Rechtbank Zwolle-Lelystad, sector kanton, 24 augustus 2010, LJN: BN5072

Rechtbank Groningen, sector kanton, 25 juni 2010, LJN: BO2533

Rechtbank Haarlem, sector kanton, 23 november 2006, LJN: AZ3140

Gerechtshof ’s-Gravenhage, 7 juni 2006, LJN: AX7240

Europese jurisprudentie

HvJ EU 15 april 2010, *Heinrich Heine*, zaak C-511/08, NJ 2010, 395

HvJ EG 3 september 2009, *Pia Messner/Firma Stefan Krüger*, zaak C-489/07

HvJ 10 april 2008, *Hamilton*, zaak C-412/06

HvJ 23 februari 2006, *A-Punkt Schmuckhandels GmbH t. Claudia Schmidt*, zaak C-441/04

HvJ 25 oktober 2005, *Schulte*, zaak C-350/03

HvJ 13 december 2001, *Heininger*, zaak C-481/99

HvJ 22 april 1999, *Travel Vac/Sanchis*, zaak C-423/97

<u>Kamerstukken</u>

Kamerstukken II 1971-1972, 11 106, nr. 7

Kamerstukken II 1970-1971, 11 106, nr. 3

Kamerstukken II 1999-2000, 26861, nr. 3

Kamerstukken II 2008-2009, 22112, nr. 742

Kamerstukken II 2011-2012, 22112, nr. 1364

Overig

European Commission Staff, *Commission Staff Working Paper accompanying the proposal for a directive on consumer rights – Impact Assessment Report*, European Commission 2008b. Te downloaden via: http://ec.europa.eu/consumers/rights/docs/impact_assessment_report_en.pdf

Groenboek, Herziening van het consumentenacquis, COM(2006) 744 final, te downloaden via: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/green-paper_cons_acquis_nl.pdf

Nederlandse reactie op het Groenboek inzake de herziening van het consumentenacquis, te downloaden via: http://ec.europa.eu/consumers/cons_int/safe_shop/acquis/responses/ms_netherlands.pdf

C. Cauffman, M. Faure & T. Hartlief, *Harmonisatie van het consumentencontractenrecht in Europa: consequenties voor Nederland*, Eindrapport in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek en Documentatie Centrum Ministerie van Justitie, 26 maart 2009, te downloaden via: http://wodc.nl/images/volledige-tekst_tcm44-186293.pdf