

Wettelijke regelgeving

Winkelen op internet, per telefoon, post of fax: bescherming van de consument bij kopen op afstand (bron [ministerie van justitie](#))
November 2003

De wet "Bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten" (wetsvoorstel 26 861) is op 1 februari 2001 in werking getreden. Deze wet beoogt de consument een betere bescherming te bieden bij het kopen van goederen en diensten via internet, telefoon, post en andere communicatietechnieken.

In dit factsheet vindt u informatie over:

- De Europese richtlijn en de Nederlandse wetgeving voor kopen op afstand
- Uitzonderingen op de regels
- De belangrijkste bepalingen
- Voorafgaande informatie
- Schriftelijke bevestiging van de informatie
- Herroepingsplicht
- De uitvoering van de overeenkomst
- Betaling per kaart
- Niet-gevraagde leveringen
- Voorafgaande toestemming bij fax en oproepautomaten
- Gedragscodes en zelfregulering

De Europese richtlijn en de Nederlandse wetgeving voor kopen op afstand

Steeds vaker koopt de consumenten via internet, telefoon post, fax of via een andere communicatietechniek een product of dienst bij een leverancier met wie hij geen persoonlijk contact heeft. De consument kan het product voor aankoop niet zien en zich, wanneer het een dienst betreft, moeilijk vergewissen van de aard van de dienst. De leverancier of dienstverlener kan gevestigd zijn in een andere woonplaats dan de consument, maar ook in een ander land.

De wet "Bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten" (wetsvoorstel 26 861) is de implementatie van de Europese richtlijn 97/7/EG. Alle landen van de Europese Unie moeten deze richtlijn in nationale wetgeving omzetten. Met de invoering van de richtlijn wil de Europese Unie de ontwikkeling van de Europese markt stimuleren.

De wet bevat onder meer verplichtingen voor de leverancier om de consument bij overeenkomsten op afstand tijdig en voldoende informatie te verstrekken. De consument heeft bedenktijd en het recht om de overeenkomst binnen de bedenktijd te beëindigen. De wet biedt de consument een betere bescherming tegen het eisen van betaling voor niet bestelde zaken en geeft meer bescherming tegen agressieve verkooptechnieken. De wet bevat ook een bepaling tegen frauduleus gebruik van de betaalkaart van de consument.

Uitzonderingen op de regels

De Europese richtlijn, en daarmee de Nederlandse wetgeving, geldt voor alle overeenkomsten die op afstand tot stand komen, maar er zijn een aantal uitzonderingen. De regels gelden niet voor financiële diensten. Daar zijn aparte regels voor in de maak. De regels gelden ook niet voor de bouw en verkoop van onroerend goed, distributieautomaten en geautomatiseerde handelsruimten (bijvoorbeeld automatieken), de verkoop bij opbod (bijvoorbeeld internetveilingen) en overeenkomsten met een telefoonmaatschappij inzake het bellen met een openbare telefoon.

Sommige bepalingen van de wet gelden niet voor levensmiddelen, dranken en andere goederen voor dagelijks huishoudelijk gebruik, die frequent en op gezette tijden aan huis of op het werk bezorgd worden. Deze leveranciers hoeven niet bij elke bestelling te voldoen aan alle bepalingen over het geven van informatie vooraf en een schriftelijke bevestiging daarvan. Ook de rechten die een consument heeft om een overeenkomst op afstand te herroepen en de termijn waarop de overeenkomst uitgevoerd moet worden gelden niet.

De belangrijkste bepalingen

Van de belangrijkste bepalingen uit de Europese richtlijn en de Nederlandse wet wordt hieronder een samenvatting gegeven. De samenvatting geeft alleen de grote lijnen weer. De samenvatting geeft dus

niet alle bepalingen en alle uitzonderingen daarop weer. Aan onderstaande tekst kunnen dan ook geen rechten worden ontleend.

Voor de complete teksten wordt verwezen naar de [Europese richtlijn 97/7/EG](#), het Nederlandse wetsvoorstel 26 861 en publicatie in het Staatsblad van 28 december 2000 (www.overheid.nl).

Voorafgaande informatie

Voordat een overeenkomst op afstand wordt gesloten moet de consument tijdig beschikken over voldoende, duidelijke en begrijpelijke informatie. Het commerciële oogmerk van de leverancier moet daaruit duidelijk blijken. Het gaat daarbij onder meer om informatie over:

- de identiteit van de leverancier;
- de belangrijkste kenmerken van het goed of de dienst;
- de prijs;
- de wijze van betaling en van levering;
- de eventuele leveringskosten;
- de geldigheidsduur van het aanbod of van de prijs;
- het recht van de consument om de overeenkomst binnen een bedenktijd te beëindigen;
- de minimumduur van de overeenkomst wanneer het gaat om duurzame of periodieke dienstverlening of productlevering.

Bij telefonische communicatie moet de leverancier zijn identiteit en het commerciële oogmerk van zijn oproep aan het begin van elk gesprek duidelijk maken.

Schriftelijke bevestiging van de informatie

De consument moet bij de uitvoering van de overeenkomst tijdig, maar uiterlijk bij levering, een schriftelijke bevestiging krijgen (tenzij hij deze al voor het sluiten van de overeenkomst heeft gekregen). De bevestiging kan ook per e-mail of op een andere duurzame drager verstuurd worden. De schriftelijke bevestiging moet in ieder geval, naast de hierboven beschreven gegevens, informatie bevatten over:

- de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken;
- het bezoekadres van de vestiging van de leverancier waar de consument met zijn klachten terecht kan;
- after sales service en garantie;
- de voorwaarden voor de ontbinding van de overeenkomst, indien deze van onbepaalde duur is of een duur heeft van meer dan een jaar.

Herroepingsrecht

Bij elke overeenkomst op afstand heeft de consument een termijn van ten minste 7 werkdagen waarbinnen hij de overeenkomst kan herroepen zonder betaling van een boete en zonder opgave van redenen. De consument moet in dit geval ten hoogste de kosten voor het terugzenden van de goederen betalen. De leverancier is verplicht om binnen 30 dagen de bedragen terug te betalen die reeds door de consument betaald zijn.

De termijn van het herroepingsrecht gaat voor goederen in op de dag waarop de consument de goederen ontvangt. De leverancier moet dan wel aan de verplichting van de schriftelijke bevestiging van de informatie hebben voldaan. Voor diensten gaat de termijn in op de dag waarop de overeenkomst wordt gesloten, of op de dag waarop de leverancier aan de verplichting van de schriftelijke bevestiging heeft voldaan. Indien de leverancier niet heeft voldaan aan de verplichting van de schriftelijke bevestiging van de, is de termijn van herroeping drie maanden.

De consument kan in een aantal gevallen het herroepingsrecht niet uitoefenen, namelijk:

- voor diensten waarvan de uitvoering, met instemming van de consument, is begonnen vóór de termijn van zeven werkdagen;
- voor goederen of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt, waarop de leverancier geen invloed heeft;
- voor goederen die volgens specificaties van de consument zijn vervaardigd, bijvoorbeeld maatwerk, of die een duidelijk persoonlijk karakter hebben;
- voor goederen die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden, of die snel kunnen bederven of verouderen;
- voor audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken;
- voor de levering van kranten en tijdschriften;

- voor de diensten van weddenschappen en loterijen.

Indien de consument een lening heeft afgesloten met de leverancier of met derden om het goed of de dienst te kunnen financieren en herroept de consument de koop- of dienstverleningsovereenkomst binnen zijn bedenktijd, dan voorziet de wet in de mogelijkheid van herroeping van de lening.

De uitvoering van de overeenkomst

De leverancier dient de bestelling binnen dertig dagen uit te voeren, tenzij de consument en de leverancier daarover een andere afspraak hebben gemaakt. Indien een leverancier de overeenkomst niet kan uitvoeren omdat het bestelde goed of de bestelde dienst niet leverbaar is, moet hij de consument daarvan op de hoogte stellen en betalingen die reeds gedaan zijn binnen dertig dagen terugbetalen. Wanneer de leverancier de consument een goed of een dienst van gelijke kwaliteit en prijs kan leveren en hij deze mogelijkheid genoemd heeft voorafgaand aan of bij het sluiten van de overeenkomst, dan moet hij de consument daarvan op een duidelijke en begrijpelijke manier op de hoogte stellen. In dit geval kan de levering van het goed of dienst niet worden gelijkgesteld aan een niet-gevraagde levering.

Betaling per kaart

Bij het frauduleus gebruik van de betaalkaart van de consument bij een overeenkomst op afstand is de consument niet verplicht tot betaling, mits de consument niet tekort is geschoten in de zorgvuldigheid die hij in acht moet nemen bij het gebruik van zijn betaalkaart.

Niet-gevraagde leveringen

Het leveren van goederen of diensten met een betalingsverzoek is verboden wanneer de consument geen voorafgaande bestelling heeft gedaan. De consument hoeft in het geval van een niet-gevraagde levering geen enkele tegenprestatie te leveren. Ook het feit dat de consument niet reageert betekent niet dat hij met de levering instemt.

Voorafgaande toestemming bij fax en oproepautomaten

Een leverancier die gebruik wil maken van de fax of van een telefoonsysteem zonder menselijke tussenkomst (oproepautomaten) heeft daarvoor voorafgaande instemming van de consument nodig. Andere communicatietechnieken voor individuele communicatie met de consument op afstand, met name telefoon, e-mail en geadresseerde post, mogen slecht worden gebruikt indien de consument hiertegen kennelijk geen bezwaar heeft.

Gedragscodes en zelfregulering

Diverse brancheorganisaties, waaronder de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, hanteren gedragscodes voor de aangesloten bedrijven. Zo zijn er bijvoorbeeld gedragscodes voor de telemarketing en postorderbranche. Bedrijven die aangesloten zijn bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie bieden de consument een geschillenregeling waarop het Thuiswinkel Waarborg van toepassing is. Het Nationaal platform voor elektronisch zakendoen ([ecp.nl](http://www.ecp.nl)) heeft een Model Gedragscode opgesteld die door de branches kan worden ingevuld. Gedragscodes en de daarmee samenhangende zelfregulering vergroten de zekerheid voor de consument en stimuleren daarmee het vertrouwen van de consument in het kopen van goederen en diensten op afstand.

Meer informatie over gedragscodes, zelfregulering en/of geschillenregelingen is te vinden op de internetsites:

- Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (www.thuiswinkel.org en www.thuiswinkelwaarborg.nl)
- ecp.nl (specifiek voor e-commerce) (www.ecp.nl)
- Stichting Reclame Code (www.reclamecode.nl)

Meer exemplaren

Meer exemplaren van dit informatieblad kunt u aanvragen bij:

Postbus 51 Infolijn

Telefoon 0800-8051 (gratis)

Openingstijden maandag t/m vrijdag van 9.00 uur - 21.00 uur

Internet: www.postbus51.nl

E-mail: vragen@postbus51.nl

U kunt ook contact opnemen met:
Ministerie van Justitie

Directie Voorlichting, Afdeling in- en externe communicatie
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG
Telefoon 070-370 68 50
Openingstijden maandag t/m vrijdag van 9.00 uur - 17.00 uur
Internet: www.justitie.nl
E-mail: voorlichting@minius.nl