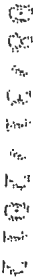




Consumentenautoriteit
Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie



> Retouradres Postbus 16759 2500 BT Den Haag

Ministerie van Veiligheid en Justitie
T.a.v. Directeur Wetgeving en Juridische Zaken

Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG

Consumentenautoriteit
Muzenstraat 81 (Zurichtoren)
2511 WB Den Haag
Postbus 16759
2500 BT Den Haag
Nederland
www.consumentenautoriteit.nl
Contactpersoon

Datum 30 augustus 2012
Onderwerp Uitvoerings- en handhavingstoets Implementatiewet Richtlijn
consumentenrechten

Geachte heer Bos,

Bij brief van 27 juni 2012 heeft u de Consumentenautoriteit verzocht om een uitvoerings- en handhavingstoets op het wetsvoorstel waarin de Richtlijn 2011/83/EU van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten (hierna kortweg de Richtlijn) over consumentenrechten wordt omgezet.

Hierbij kom ik graag aan uw verzoek tegemoet. Volledigheidshalve merk ik op dat diverse opmerkingen van meer technische aard naar aanleiding van dit wetsvoorstel in de afgelopen periode reeds met uw medewerkers op constructieve wijze zijn besproken en zijn verwerkt in het voorstel. Ik heb mij daarom in deze brief kunnen beperken tot twee hoofdpunten.

1. In het wetsvoorstel is in artikel 230v, zesde lid, geregeld dat bij ongevraagde telefonische verkoop en dienstverlening de consument alleen gebonden is nadat hij het aanbod heeft getekend of zijn schriftelijke instemming heeft gestuurd. Hiermee wordt aangesloten bij de mogelijkheid die de Richtlijn biedt met als doel ervoor te zorgen dat bepaalde problemen die zich vaak voordoen bij telemarketing worden opgelost. Deze problemen bestaan er uit dat consumenten die telefonisch zijn benaderd door een aanbieder ongewenst en/of onbewust vastzitten aan een contract met deze aanbieder. De reikwijdte van deze bepaling is echter beperkt tot overeenkomsten tot het geregeld verrichten van diensten en tot het geregeld leveren van elektriciteit, gas, water en stadsverwarming. De Consumentenautoriteit wijst er op dat door deze beperking een aanzienlijk deel van de consumenten die ongevraagd telefonisch worden benaderd buiten de beschermende werking van dit artikel blijft. Namelijk, ingevolge 230g, tweede lid, van het wetsvoorstel, geldt de bescherming niet indien sprake is van (niet eenmalige) *gemengde* overeenkomsten, bijvoorbeeld een aanbod van een mobiel telefoonabonnement met een mobiel telefoontoestel.

Verder wijst de Consumentenautoriteit op het risico van bewuste verschuiving door kwaadwillende handelaren naar telefonische verkoop van gemengde overeenkomsten, met als doel om het vereiste van de schriftelijke instemming te kunnen omzeilen. Dit treft zeker ook kwetsbare groepen, zoals jongeren en ouderen.

Consumentenautoriteit

Datum
30 augustus 2012

Oranienummer

De Consumentenautoriteit ziet de hiervoor genoemde beperking dan ook als een gemiste kans om de problemen bij telemarketing breder te kunnen aanpakken en adviseert om deze bepaling tenminste ook op de (niet éénmalige) gemengde overeenkomsten van toepassing te laten zijn.

2. De Richtlijn vervangt de bestaande richtlijnen koop op afstand en colportage. De Colportagewet wordt ingetrokken maar bepalingen uit deze wet die door de Richtlijn onverlet worden gelaten, worden overgenomen in het Burgerlijk Wetboek. De Consumentenautoriteit wijst erop dat op grond van de huidige Colportagewet betaling door de consument gedurende de herroepingstermijn van een via colportage gesloten overeenkomst niet afdwingbaar is. In het wetsvoorstel is deze regeling niet overgenomen. De Consumentenautoriteit pleit er voor deze regeling alsnog in het wetsvoorstel te laten terugkomen. Hiermee kan worden voorkomen dat consumenten die tot herroeping van de overeenkomst overgaan achteraf problemen kunnen krijgen met eventuele terugbetaling. De Richtlijn biedt ruimte voor deze aanvulling.

Verder wijst de Consumentenautoriteit er op dat de Colportagewet op straffe van nietigheid vereist dat de consument zijn handtekening zet onder de overeenkomst. Deze op zichzelf heldere eis komt te vervallen. Hiervoor komt op grond van de Richtlijn in de plaats dat de handelaar aan de consument een afschrift van de ondertekende overeenkomst of de bevestiging van de overeenkomst op papier verstrekt of, indien de consument hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager, met inbegrip van, voor zover van toepassing, de bevestiging van de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming en de verklaring van de consument waarmee hij afstand doet van zijn recht van ontbinding overeenkomstig artikel 230p, onderdeel g (artikel 230t, tweede lid). De Richtlijn houdt hiermee rekening met modernere manieren om informatie vast te leggen. Op grond van de ervaringen met colportage in de Nederlandse praktijk tot dusverre acht de Consumentenautoriteit wel het risico aanwezig dat kwaadwillende colporteurs extra mogelijkheden zien en benutten om de consument ongewenst en ongewild aan een product of dienst te verbinden. Voor bijvoorbeeld kwetsbare groepen, zoals ouderen die niet gewend zijn aan modernere opslagmedia zoals een compact disc, kan dit risicovol zijn. De Consumentenautoriteit zal hierop bij de handhaving alert zijn en consumenten via ConsuWijzer te zijner tijd gericht informeren.

Ten slotte wijs ik u nog op het volgende.

Op de laatste pagina van de Richtlijn in het Publicatieblad EU (L 304/88) wordt in de passage over Verordening (EG) nr. 2006/2004 ons inziens abusievelijk verwezen naar tekstparagraaf 11 van de Bijlage bij Verordening 2006/2004 . Deze verwijzing betreft Richtlijn 199/44/EG betreffende garanties voor consumptiegoederen, die met de Richtlijn niet wordt ingetrokken. Volgens de CA moet deze verwijzing worden gecorrigeerd in een verwijzing naar tekstparagraaf 8 (Richtlijn 97/7 betreffende koop op afstand). Ik verzoek u dit onder de aandacht te brengen van de Europese Commissie opdat dit punt wordt gecorrigeerd.

Hoogachtend,

Consumentenautoriteit

Datum

30 augustus 2012

Ons kenmerk