

## **VRAGENLIJST OVER CONTRACTUELE REGELS VOOR ONLINEAANKOOP VAN DIGITALE INHOUD EN MATERIËLE GOEDEREN**

### **Informatie over de respondent**

1. Vul uw volledige naam in OF de naam van de organisatie/onderneming/instelling die u vertegenwoordigt indien u namens deze antwoordt: Koninkrijk der Nederlanden, Ministerie van Economische en Ministerie van Veiligheid en Justitie

2. Vermeld het land waar u uw hoofdverblijf heeft: Nederland

3. Vermeld het land waar u uw hoofdactiviteit verricht: Nederland

4. Ontvangen bijdragen zullen worden gepubliceerd op de website van de Commissie tenzij dit uw legitieme belangen zou schaden. Geeft u toestemming voor publicatie van uw bijdrage, samen met uw identiteit?

- Ja, uw bijdrage mag worden gepubliceerd onder de door u aangegeven naam
- Ja, uw bijdrage mag worden gepubliceerd, maar moet anoniem worden gehouden (zonder naam en contactgegevens)
- Nee, u wilt niet dat uw bijdrage wordt gepubliceerd. Uw bijdrage zal niet worden gepubliceerd, maar zij kan intern binnen de Commissie worden gebruikt.

5. U beantwoordt deze vragenlijst als:

- Consument
- Organisatie die consumentenbelangen behartigt
- Onderneming die hoofdzakelijk producten met digitale inhoud verkoopt / Organisatie die de belangen behartigt van ondernemingen die hoofdzakelijk producten met digitale inhoud verkopen (zo ja, vermeld uw bedrijfssector en of u een kleine of middelgrote onderneming bent of niet)
- Onderneming die hoofdzakelijk materiële goederen online verkoopt / Organisatie die de belangen behartigt van ondernemingen die hoofdzakelijk materiële goederen online verkopen (zo ja, vermeld uw bedrijfssector en of u een kleine of middelgrote onderneming bent of niet)
- Onderneming die hoofdzakelijk producten met digitale inhoud koopt / Organisatie die de belangen behartigt van ondernemingen die hoofdzakelijk producten met digitale inhoud kopen (zo ja, vermeld uw bedrijfssector en of u een kleine of middelgrote onderneming bent of niet)
- Onderneming die hoofdzakelijk materiële goederen online koopt / Organisatie die de belangen behartigt van ondernemingen die materiële goederen online kopen (zo ja, vermeld uw bedrijfssector en of u een kleine of middelgrote onderneming bent of niet)
- Organisatie die de belangen van ondernemingen in het algemeen behartigt
- Lidstaat van de EU of de EER/ Overheidsinstantie
- Andere (bijvoorbeeld academici, andere ngo's, overheidsinstantie buiten de EU/EER, vakbond) (specificeer)

*Afhankelijk van uw profiel, kunt u ervoor kiezen alleen die vragen te beantwoorden die een bijzonder belang voor u hebben. Als u bijvoorbeeld een onderneming bent die alleen materiële goederen verkoopt en niet van plan bent om in de toekomst producten met digitale*

*inhoud te verkopen, kunt u ervoor kiezen niet te antwoorden op de vragen uit deel 1 van de vragenlijst, dat betrekking heeft op producten met digitale inhoud.*

## DEEL 1 — DIGITALE INHOUD

### Achtergrond

De markten voor producten met digitale inhoud groeien snel. De app-sector in de EU is bijvoorbeeld in minder dan vijf jaar fors gegroeid en zal naar verwachting tegen 2018 63 miljard euro aan de Europese economie bijdragen. De consumentenuitgaven in de sector videospelletjes bedroegen in 2013 naar schatting 16 miljard euro. In de muziekindustrie vertegenwoordigen digitale inkomsten thans 31 % van de totale inkomsten in de EU. Dit economische potentieel moet verder worden benut door het consumentenvertrouwen en de rechtszekerheid voor ondernemingen te vergroten.

Wanneer zich echter problemen met producten met digitale inhoud voordoen (bijvoorbeeld wanneer de digitale inhoud niet kan worden gedownload, de producten onverenigbaar zijn met andere hardware/software of niet naar behoren werken of zelfs schade toebrengen aan de computer), ontbreken specifieke rechtsmiddelen op EU-niveau (namelijk een recht van de gebruiker jegens de handelaar wanneer de digitale inhoud gebrekkig is). Bovendien heeft de gebruiker geen invloed op de inhoud van de overeenkomsten op basis waarvan producten met digitale inhoud, wat „kant-en-klare” producten zijn, worden aangeboden, omdat het daarbij om „graag of niet” -overeenkomsten gaat. Overeenkomsten kunnen bijvoorbeeld de rechten van de gebruiker beperken in geval de producten met digitale inhoud niet goed werken. Zij kunnen ook het recht van de gebruiker op schadevergoeding uitsluiten indien de producten met digitale inhoud schade hebben veroorzaakt (bijvoorbeeld schade aan de computer), of de vergoeding beperken tot uitsluitend zogenaamde "bonificaties" (extra middelen voor toekomstige diensten).

Daarnaast kunnen overeenkomsten voor de levering van producten met digitale inhoud in de lidstaten op verschillende wijze worden getypeerd, bijvoorbeeld als diensten-, lease- of verkoopovereenkomst. Een dergelijk verschil in behandeling kan leiden tot verschillende soorten rechtsmiddelen, waarvan sommige in de vorm van dwingende regels, andere niet. Dit kan leiden tot rechtsonzekerheid voor bedrijven over hun verplichtingen — en voor de gebruikers over hun rechten — bij zowel de binnenlandse als de grensoverschrijdende verkoop van producten met digitale inhoud.

Een aantal lidstaten heeft specifieke wetgeving voor producten met digitale inhoud vastgesteld of is begonnen met de vaststelling daarvan (te weten het Verenigd Koninkrijk, Nederland en Ierland). Dit zou kunnen leiden tot nog meer verschillen tussen de nationale regels waarmee bedrijven rekening zouden moeten houden wanneer zij in de EU producten met digitale inhoud aanbieden.

#### *Rechtskader op EU-niveau*

Bepaalde aspecten van het overeenkomstenrecht inzake de onlinelevering van producten met digitale inhoud vallen reeds onder EU-wetgeving. Zo voorziet de richtlijn betreffende consumentenrechten in uniforme voorschriften betreffende de informatie die aan consumenten moet worden verstrekt voordat zij een overeenkomst sluiten en betreffende het recht om van de overeenkomst af te zien als zij zich bedenken. De richtlijn oneerlijke bedingen voorziet in regels tegen oneerlijke standaardbedingen in consumentenovereenkomsten. Er zijn echter geen EU-voorschriften met betrekking tot andere aspecten van overeenkomsten inzake

producten met digitale inhoud (zoals betreffende de rechtsmiddelen die beschikbaar zijn wanneer het product met digitale inhoud gebrekkig is).

## Afdeling 1 — Problemen

1. Bent u het in het algemeen eens met de analyse van de situatie die hierboven onder "Achtergrond" is gegeven? Leg uit.

Nederland waardeert het zeer dat de Commissie aandacht heeft voor problemen die de werking van de interne markt belemmeren. Diverse stakeholders hebben ons ook op het hart gedrukt dat het van belang is dat er sprake is van een integrale aanpak. Dit om te voorkomen dat de regelgeving versnipperd en er interne tegenstrijdigheden ontstaan die vervolgens weer nieuwe obstakels voor handelaren en consumenten op de interne markt kunnen opwerpen. Daarom vindt Nederland het lovenswaardig dat de Commissie de DSM-agenda heeft aangekondigd, waarmee een dergelijke integrale aanpak kan worden geborgd.

Nederland is voorstander van het zoveel als mogelijk harmoniseren van contractregels zodat het voor zowel consumenten als handelaren makkelijker is om grensoverschrijdend zaken te doen. De Commissie heeft reeds stappen gezet om het consumentenrecht te harmoniseren, recentelijk nog aan de hand van de richtlijn consumentenrechten (2011/83/EU). Op het terrein van de standaard contractbepalingen die een handelaar mag hanteren wanneer hij contracten sluit met consumenten en de remedies die een consument heeft wanneer hij een gebrekkig product geleverd krijgt en, daarmee samenhangend, het regresrecht van de ondernemer jegens de fabrikant, is ruimte om een harmoniserings- en moderniseringsslag te maken. Voor beide terreinen geldt dat op basis van het huidige Europese consumentenrecht sprake is van minimumharmonisatie en dat het nationale recht nog sterk verschilt. Dit betekent in de praktijk dat een handelaar die consumenten uit meerdere Europese landen wil bedienen, steeds met verschillende regels te maken krijgt. Van onze stakeholders hebben wij begrepen dat dit gegeven door handelaren als een obstakel wordt ervaren. Het verhindert hen ten volle gebruik te maken van de potentie die de interne markt biedt. Voor consumenten is het als gevolg hiervan lang niet altijd mogelijk om producten van handelaren uit andere lidstaten te kopen en prijs- en kwaliteitsvoordelen te benutten.

2. Bent u van mening dat gebruikers beter moeten worden beschermd wanneer zij producten met digitale inhoud kopen? Leg aan de hand van concrete voorbeelden uit waarom.

Nederland is voorstander van een integrale aanpak. Dat wil in dit verband zeggen dat consumenten, ongeacht het type product (fysiek of digitaal) dat wordt afgenomen, beschermd moeten worden. Hierbij is van belang dat een hoog niveau van consumentenbescherming wordt geboden, zonder dat innovatie wordt belemmerd en onnodige lasten voor handelaren worden veroorzaakt.

3. Zijn er volgens u moeilijkheden/kosten als gevolg van het ontbreken van EU-bepalingen inzake overeenkomstenrecht over de kwaliteit van producten met digitale inhoud? Leg uit.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders. Nederland ziet met belangstelling tegemoet wat hierover in het impact assessment wordt gerapporteerd.

4. Bent u van mening dat het ontstaan van verschillen tussen specifieke nationale wetgevingen voor producten met digitale inhoud ondernemingsactiviteiten nadelig kan beïnvloeden? Leg uit.

Ja. De stakeholders hebben ons duidelijk gemaakt dat zij het van belang bevinden dat sprake is van een integrale aanpak. Zodoende kan worden voorkomen dat de regelgeving versnipperd en er interne tegenstrijdigheden ontstaan die vervolgens weer nieuwe obstakels voor handelaren en consumenten op de interne markt kunnen opwerpen.

Wij hebben van onze stakeholders begrepen dat er een duidelijke behoefte is aan verdere harmonisatie en modernisering van het contractenrecht om het economisch potentieel van de digitale interne markt beter te kunnen benutten.

## **Afdeling 2 — Behoeftte aan een initiatief inzake contractuele regels voor producten met digitale inhoud op EU-niveau**

5. De Europese Commissie heeft in de strategie voor de digitale eengemaakte markt<sup>1</sup> uitgelegd dat zij optreden op EU-niveau nodig acht. Bent u het daarmee eens? Leg uit.

Ja. Zoals bij het antwoord op vraag 4 is beschreven, hebben wij van onze stakeholders begrepen dat er een duidelijke behoefte is aan verdere harmonisatie en modernisering van het contractenrecht om het economisch potentieel van de digitale interne markt beter te kunnen benutten.

De stakeholders hebben uitgesproken belang te hechten aan een integrale aanpak op Europees niveau. Hiermee wordt voorkomen dat de regelgeving versnipperd en er interne tegenstrijdigheden ontstaan die vervolgens weer nieuwe obstakels voor handelaren en consumenten op de interne markt kunnen opwerpen.

6. De Europese Commissie heeft in de strategie voor de digitale eengemaakte markt aangekondigd dat zij een voorstel zal doen voor geharmoniseerde EU-regels voor de onlineaankoop van digitale inhoud. Andere mogelijke benaderingen bestaan bijvoorbeeld in de ontwikkeling van een facultatieve modelovereenkomst die consumenten en ondernemingen zouden kunnen gebruiken voor hun grensoverschrijdende onlinetransacties of in een minimale harmonisatie. Wat is uw mening over de in de strategie voor de digitale eengemaakte markt voorgestelde aanpak?

In het licht van de beantwoording van de vorige vragen meent Nederland dat de Commissie zich instantie zou moeten richten op volledige harmonisatie. In het verleden zijn met volledige harmonisatie in het consumentenrecht goede resultaten behaald voor zowel handelaren als consumenten.

Wat betreft de ontwikkeling van een modelovereenkomst meent Nederland dat deze behulpzaam zou kunnen zijn, maar uitsluitend als hulpmiddel waarvan handelaren en consumenten naar eigen keuze gebruik kunnen maken.

## **Afdeling 3 — Toepassingsgebied van een initiatief**

7. Bent u van mening dat het initiatief alleen moet gelden voor transacties tussen ondernemingen en consumenten of ook voor transacties tussen ondernemingen onderling? Leg uit.

Onze stakeholders hebben meegedeeld vooral bij B2C-transacties obstakels te ondervinden. Nederland is daarom van mening dat het instrument de vorm zou moeten krijgen van een richtlijn die zich richt op B2C-overeenkomsten. Deze richtlijn zou moeten leiden tot verdere harmonisatie van de regels op het gebied van het consumentenrecht van de lidstaten. Daarbij moet er sprake zijn van een hoog niveau van consumentenbescherming, zonder onevenredige lasten voor ondernemers.

Van onze stakeholders hebben wij begrepen dat (kleine) ondernemingen in een B2B-relatie last kunnen hebben van spookfacturen en oneerlijke handelspraktijken. Deze misstanden kunnen evenwel het best via andere kanalen worden opgepakt. Te denken valt aan de aangekondigde aanpassing van de Richtlijn misleidende en vergelijkende reclame en het *Supply Chain Initiative* dat sinds september 2013 loopt en momenteel in opdracht van de Commissie wordt geëvalueerd.

---

<sup>1</sup> Een strategie voor de digitale eengemaakte markt voor Europa COM(2015)192 final.

8. Welke specifieke aspecten in transacties tussen ondernemingen onderling moeten eventueel worden aangepakt? Leg uit.

Zie het antwoord op vraag 7.

9. Bij producten met digitale inhoud kan het onder meer om de hieronder genoemde producten gaan. Op welke van deze producten/diensten met digitale inhoud moet het initiatief betrekking hebben (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- X Spelletjes, waaronder onlinespelletjes
- X Te downloaden media (muziek, film, sport, e-boeken)
- X Via streaming toegankelijke media (muziek, film, sport)
- X Sociale media
- X Opslagdiensten
- X Onlinecommunicatiediensten (bijvoorbeeld Skype)
- X Alle andere clouddiensten
- X Applicaties en alle andere software die de gebruiker op zijn eigen hardware kan opslaan
- X Alle software waartoe de gebruiker online toegang heeft
- X Alle andere diensten die alleen online worden aangeboden en die resulteren in inhoud die de gebruiker op zijn eigen hardware kan opslaan (zoals vertaaldiensten, advisering)
- X Alle andere diensten die uitsluitend online worden aangeboden

Licht uw keuze(n) toe.

Gelet op het belang dat Nederland hecht aan een integrale aanpak, dient het initiatief volgens Nederland geen limitatieve opsomming van producten en diensten te bevatten, maar zich in beginsel uit te strekken over alle vormen van digitale inhoud die onderwerp kunnen zijn van een overeenkomst met een consument.

10. Producten met digitale inhoud kunnen tegen verschillende soorten tegenprestaties worden geleverd. Op welke van de volgende tegenprestaties moet het initiatief betrekking hebben (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- X Geld
- Persoonlijke of andere gegevens die actief door de gebruiker worden verstrekt (bijvoorbeeld via registratie)
- Door de handelaar verzamelde gegevens (bijvoorbeeld het IP-adres of statistische informatie)

- Activiteit die de gebruiker nodig heeft om toegang te krijgen tot de digitale inhoud (bijvoorbeeld het bekijken van een advertentievideo of het bezoeken van een andere homepage).

Licht uw keuze(n) toe.

Wanneer de tegenprestatie wordt geleverd door verstrekking van persoonsgegevens, door het door de handelaar verzamelen van gegevens, of een activiteit van de gebruiker om toegang te krijgen tot de digitale inhoud, dient zich de vraag op of de verstrekker van deze gegevens er belang bij heeft zich te beroepen op rechtsmiddelen, zoals het geval is bij de betaling van geld. De gebruiker zal in deze gevallen vooral gebaat zijn bij de bescherming van zijn privacy.

Het ligt daarom in de rede dat in een passend, ander instrument wordt geregeld dat bij gebrekkige producten en diensten waarbij gegevens door de gebruiker worden verstrekt of door de handelaar worden verzameld, de consument de mogelijkheid dient te hebben om zijn persoonlijke gegevens terug gezonden te krijgen/te (laten) verwijderen.

#### **Afdeling 4 — Inhoud van een initiatief**

11. Welke van de onderstaande gebieden van overeenkomstenrecht zijn volgens u problematisch en moeten het voorwerp van een initiatief vormen (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- Kwaliteit van de producten met digitale inhoud
- Rechtsmiddelen en schadevergoeding voor gebrekkige producten met digitale inhoud
- De wijze waarop deze rechtsmiddelen moeten worden ingesteld, zoals wie moet bewijzen dat het product al dan niet gebrekkig was (de bewijslast) of termijnen voor de instelling van die rechtsmiddelen
- Opzegging van langetermijncontracten
- De wijze waarop de handelaar overeenkomsten kan wijzigen
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

Gelet op wat het huidige Europese consumentenrecht reeds behelst en wat nog ontbreekt, heeft een nieuw instrument volgens Nederland meerwaarde indien het regels bevat over de rechten van consumenten bij de verkoop van stoffelijke producten en digitale inhoud (te denken valt aan films via download- of streamingdiensten). Voor beide typen producten zouden zo veel mogelijk dezelfde regels moeten gelden. Bovendien zouden die regels – evenals het geval is bij het huidige Europese consumentenrecht – in beginsel toegepast moeten kunnen worden in elke verkoopsituatie. Dat wil zeggen zowel nationale als grensoverschrijdende transacties, die offline dan wel online plaatsvinden.

Wat betreft de inhoud van het instrument zou het regels moeten bevatten over de standaard contractbepalingen die een handelaar mag hanteren wanneer hij contracten sluit met consumenten. Voorts zou het regels moeten bevatten over de remedies die een consument heeft wanneer hij een gebrekkig product geleverd krijgt en, daarmee samenhangend, het regresrecht van de verkoper jegens de fabrikant. Voor beide onderwerpen geldt dat op basis van het huidige Europese consumentenrecht sprake is van minimumharmonisatie en dat het nationale recht van de lidstaten nog sterk verschilt. In de praktijk betekent dit dat een verkoper steeds met verschillende regels te maken krijgt wanneer hij consumenten uit verschillende lidstaten bedient. Dit wordt door verkopers ervaren als een obstakel om

daadwerkelijk gebruik te maken van de potentie die de interne markt hen biedt, zo begrepen wij van onze stakeholders. Voor consumenten is het hierdoor lang niet altijd mogelijk om producten van verkopers uit andere lidstaten te kopen en prijs- en kwaliteitsvoordelen te benutten.

### *Kwaliteit van de producten met digitale inhoud*

12. Moet de kwaliteit van de producten met digitale inhoud worden gewaarborgd door:

- Subjectieve criteria (criteria die alleen in de overeenkomst zijn vastgesteld)
- Objectieve criteria (criteria die bij wet zijn vastgesteld)
- Een combinatie van beide

Licht uw keuze(n) toe.

Hieronder volgt een korte uiteenzetting van het Nederlandse recht op dit terrein. Hoe de Europese regel in het nieuwe instrument ingekleed zal moeten worden, hangt af van de input van de stakeholders.

Goed om eerst op te merken is dat in het Nederlandse recht uit de wet volgt welke regels op welke digitale inhoud van toepassing zijn.

Digitale inhoud geleverd op een materiële drager wordt beschouwd als goed en valt daarmee onder de reikwijdte van het kooprecht. Dit betekent onder andere dat regels over non-conformiteit en garanties hierop toepasselijk zijn.

Digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, wordt onderscheiden in twee categorieën.

Ten eerste digitale inhoud die is geïndividualiseerd en waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend (te denken valt aan downloads). Omdat deze digitale inhoud sterke overeenkomsten vertoont met digitale inhoud geleverd op een materiële drager, is ook hierop het kooprecht toepasselijk en zijn hierop onder andere de regels over non-conformiteit en garanties toepasselijk.

Ten tweede wordt onderscheiden digitale inhoud die niet geïndividualiseerd is en waarover geen feitelijke macht kan worden uitgeoefend (te denken valt aan streaming). Hierop is het algemene overeenkomstenrecht toepasselijk. Het kooprecht is hierop niet toepasselijk, omdat het regels bevat die zijn toegesneden op goederen waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend.

*Kooprecht: digitale inhoud op een materiële drager en digitale inhoud niet op een materiële drager, maar die wel geïndividualiseerd is en waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend*  
Bij beantwoording van de vraag naar conformiteit van digitale inhoud op een materiële drager en digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, maar die wel geïndividualiseerd is en waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend, moet rekening worden gehouden met de omstandigheden van het geval.

Het Nederlandse kooprecht kent daarnaast in deze gevallen een aantal objectieve criteria. Een product beantwoordt niet aan de overeenkomst indien het, mede gelet op de aard van het product en de mededelingen die de verkoper erover heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat het product de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien. Een ander product dan is overeengekomen, of een product van een andere soort, beantwoordt evenmin aan de overeenkomst. Hetzelfde geldt indien het afgeleverde in getal, maat of gewicht afwijkt van hetgeen is overeengekomen.

*Algemeen contractenrecht: digitale inhoud niet op een materiële drager, die niet geïndividualiseerd is en waarover geen feitelijke macht kan worden uitgeoefend*

Bij beantwoording van de vraag naar conformiteit van digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, en die niet geïndividualiseerd is en waarover geen feitelijke macht kan worden uitgeoefend, moet rekening worden gehouden met de omstandigheden van het geval.



Het algemene overeenkomstenrecht bevat geen nadere specifieke handvaten voor de beantwoording van de vraag of het gekochte voldoet aan hetgeen is overeengekomen. Bij de beoordeling van de conformiteit dient de inhoud van de overeenkomst nauwkeurig te worden vastgesteld.

13. Wanneer gebruikers klagen over gebrekkige producten, moeten dan:

De gebruikers aantonen dat de producten met digitale inhoud gebrekkig zijn

De handelaren aantonen dat de producten met digitale inhoud niet gebrekkig zijn wanneer zij de klacht ongegrond achten

Licht uw keuze(n) toe.

Hieronder volgt een korte uiteenzetting van het Nederlandse recht op dit terrein. Hoe de Europese regel in het nieuwe instrument ingekleed zal moeten worden, hangt af van de input van de stakeholders.

Zoals is uiteengezet bij vraag 12 wordt in het Nederlandse recht onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van digitale inhoud.

*Digitale inhoud op een materiële drager en digitale inhoud niet op een materiële drager maar die wel geïndividualiseerd is en waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend*

De eisende koper dient naar Nederlands bewijsrecht te bewijzen dat het product met digitale inhoud ondeugdelijk was.

Wanneer sprake is van een consumentenkoopovereenkomst worden consumenten beschermd door een bewijsvermoeden. Dat houdt in dat een product wordt vermoed non-conform te zijn vanaf het moment van de verkoop, wanneer zich binnen een periode van zes maanden na aankoop een gebrek voordoet. Tenzij de aard van het product of het gebrek dit vermoeden ontkracht. Omdat het om een bewijsvermoeden gaat, is het de verkoper toegestaan tegenbewijs te leveren.

*Digitale inhoud niet op een materiële drager en niet geïndividualiseerd en waarover geen feitelijke macht kan worden uitgeoefend*

De eisende koper dient naar Nederlands bewijsrecht te bewijzen dat het product ondeugdelijk was.

*Rechtsmiddelen in geval van gebrekkige producten met digitale inhoud*

14. Wat zijn de belangrijkste rechtsmiddelen die voor gebruikers zouden moeten openstaan in geval van gebrekkige producten met digitale inhoud (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

Het oplossen van het probleem inzake het product met digitale inhoud zodat het voldoet aan de in de overeenkomst toegezegde kwaliteit

Prijsverlaging

Opzegging van de overeenkomst (inclusief terugbetaling)

Schadevergoeding

Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

Hieronder volgt een korte uiteenzetting van het Nederlandse recht op dit terrein. Hoe de Europese regel in het nieuwe instrument ingekleed zal moeten worden, hangt af van de input van de stakeholders.

Zoals is uiteengezet bij vraag 12 wordt in het Nederlandse recht onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van digitale inhoud.

*Digitale inhoud op een materiële drager en digitale inhoud niet op een materiële drager maar wel geïndividualiseerd en waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend*

Ingevolge het Nederlandse kooprecht staan een koper van digitale inhoud op een materiële drager en digitale inhoud niet op een materiële drager, maar die wel is geïndividualiseerd en waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend, verschillende rechtsmiddelen ten dienste.

Wanneer de verkoper een gebrekkig product levert, kan de koper nakoming eisen. De koper kan aflevering van het ontbrekende eisen, herstel of vervanging. De koper hoeft hieraan voorafgaand de verkoper niet in gebreke te stellen.

Wanneer herstel of vervanging niet mogelijk is of niet kan worden gevergd van de verkoper, heeft de consument de keuze de overeenkomst te ontbinden of de prijs te verminderen.

De koper is bij levering van een gebrekkig product ook bevoegd om zijn tegenprestatie op te schorten, voor zover de tekortkoming van de verkoper de opschorting rechtvaardigt.

Voorts kan de koper aanspraak maken op schadevergoeding.

*Digitale inhoud niet op een materiële drager en niet geïndividualiseerd en waarover geen feitelijke macht kan worden uitgeoefend*

De koper kan in dit geval op grond van de bepalingen in het algemene overeenkomstenrecht nakoming vorderen, eventueel in combinatie met schadevergoeding. Eventueel kan hij vervangende schadevergoeding vorderen, als zijn voorkeur er naar uitgaat van de oorspronkelijke prestatie af te zien. Als de koper zelf nog niet heeft betaald, zou hij zijn betaling kunnen opschorten. Onder omstandigheden kan hij de overeenkomst ontbinden.

15. Zouden voor gebruikers dezelfde rechtsmiddelen moeten openstaan in geval van producten met digitale inhoud waar een andere tegenprestatie tegenover staat dan geld (bijvoorbeeld de verstrekking van persoonsgegevens)? Leg uit.

Wanneer de tegenprestatie wordt geleverd door verstrekking van persoonsgegevens, dringt zich de vraag op of de verstrekker van deze gegevens er belang bij heeft zich te beroepen op rechtsmiddelen, of vooral gebaat is bij bescherming van zijn privacy.

16. Zouden voor gebruikers voor onbepaalde tijd rechtsmiddelen moeten openstaan of zou daarvoor een bepaalde termijn moeten gelden nadat zij het product met digitale inhoud hebben verkregen of hebben ontdekt dat het product met digitale inhoud gebrekkig is? Leg uit.

Hieronder volgt een korte uiteenzetting van het Nederlandse recht op dit terrein. Hoe de Europese regel in het nieuwe instrument ingekleed zal moeten worden, hangt af van de input van de stakeholders.

Zoals is uiteengezet bij vraag 12 wordt in het Nederlandse recht onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van digitale inhoud.

*Digitale inhoud op een materiële drager en digitale inhoud niet op een materiële drager maar wel geïndividualiseerd en waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend*

Naar Nederlands recht dient de koper binnen bekwame tijd bij de verkoper te melden dat het geleverde product non-conform is. De klachttermijn gaat lopen op het moment waarop de koper het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken.

In geval van een consumentenkoop vangt de klachttermijn aan vanaf het moment van ontdekking. Ten aanzien van de consumentenkoop is bepaald dat een melding aan de verkoper in elk geval tijdig is wanneer de melding binnen twee maanden na de ontdekking wordt gedaan. Of aan deze klachtplicht is voldaan, hangt af van de omstandigheden van het geval. Indien de koper niet binnen bekwame tijd klaagt, verliest hij al zijn rechten. Voor de koopovereenkomst geldt naar Nederlands recht een verjaringstermijn van twee jaar.

*Digitale inhoud niet op een materiële drager en niet geïndividualiseerd en waarover geen feitelijke macht kan worden uitgeoefend*

Naar Nederlands recht dient de koper binnen bekwame tijd bij de verkoper te melden dat het geleverde product non-conform is. De klachttermijn gaat lopen op het moment waarop de koper het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken.

Voor de rechtsvordering tot nakoming van een overeenkomst geldt in het algemene overeenkomstenrecht een verjaringstermijn van vijf jaar.

17. Zou er één enkele termijn of zouden er twee verschillende termijnen moeten gelden, één voor de periode gedurende welke het defect moet worden ontdekt en één gedurende welke de gebruiker het rechtsmiddel moet instellen? Leg uit.

Zie het antwoord op vraag 16.

18. Welke termijn(en) is (zijn) volgens u adequaat? Leg uit.

Voor Nederland is het belangrijk dat er sprake is van een balans tussen een hoog niveau van consumentenbescherming en het voorkomen van onnodige regeldruk voor ondernemers.

19. Indien er een recht op schadevergoeding bestaat, onder welke voorwaarden moet deze dan worden toegekend? Moet de aansprakelijkheid bijvoorbeeld zijn gebaseerd op de schuld van de handelaar of een risicoaansprakelijkheid inhouden (ongeacht of er van schuld sprake is)?

Naar Nederlands recht kan de koper in geval van niet-nakoming aanspraak maken op aanvullende en vervangende schadevergoeding, ongeacht de vorm van de digitale inhoud. Bij aanvullende schadevergoeding gaat het om vergoeding van verdragings- en gevolgschade. De aansprakelijkheid kan gebaseerd zijn op schuld of risico.

Vereisten voor een aanspraak van de koper op schadevergoeding zijn een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis, toerekenbaarheid van de tekortkoming aan de verkoper, schade en causaal verband tussen de tekortkoming en de schade.

Een tekortkoming wordt de verkoper niet toegerekend wanneer deze niet aan zijn schuld is te wijten en deze niet krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Volgens de wet komen voor risico van de verkoper door hem ingeschakelde hulppersonen en door hem gebruikte zaken.

20. Moet het mogelijk zijn dat schadevergoeding hoofdzakelijk uit "bonificaties" bestaat (extra middelen voor toekomstige diensten)? Leg uit.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

### *Aanvullende rechten*

21. Zouden gebruikers de mogelijkheid moeten hebben om langetermijncontracten (abonnementsovereenkomsten) op te zeggen voor producten met digitale inhoud?

X Ja

Nee

Volgens het Nederlands recht zijn partijen in beginsel gebonden aan een gesloten overeenkomst. Onder omstandigheden en onder voorwaarden (te denken valt aan de in acht te nemen opzegtermijn) dient het echter mogelijk te zijn om een duurovereenkomst op te zeggen. Wanneer partijen niets hebben geregeld over de beëindiging van een overeenkomst, dan wordt de opzegbaarheid naar Nederlands recht bepaald door de redelijkheid en billijkheid. Wij hebben geen klachten van stakeholders over dit systeem gekregen. Input van de stakeholders is vereist om te bepalen hoe de Europese regel in het nieuwe instrument ingekleed zal moeten worden.

22. Als uw antwoord op vraag 21 "ja" is, gelieve te specificeren onder welke voorwaarden en op wat voor wijze gebruikers de overeenkomst zouden moeten kunnen opzeggen (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is):

- De opzegging moet van tevoren worden aangekondigd
- Er moet een opzeggingstermijn in acht worden genomen
- Gebruikers worden in staat gesteld hun gegevens te recupereren
- De handelaar mag verder geen gebruik maken van de gegevens van de gebruiker
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

Het vooraf aankondigen van de opzegging en het in acht nemen van een opzegtermijn zijn voor Nederland in ieder geval redelijke voorwaarden en doen recht aan de rechtszekerheid. Voor een oordeel over andere voorwaarden is nader overleg met de stakeholders vereist.

23. Moeten gebruikers in geval van opzegging van de overeenkomst de mogelijkheid hebben de door hen gegenereerde en door de handelaar opgeslagen inhoud terug te krijgen teneinde deze aan een andere handelaar over te dragen?

- Ja
- Nee

Licht uw keuze toe.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

24. Als uw antwoord op vraag 23 "ja" is, gelieve aan te geven onder welke voorwaarden (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is):

- Gratis
- Binnen een redelijke termijn
- Zonder enig ongemak van betekenis
- In een gangbaar formaat
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

25. Welke maatregelen moet de handelaar bij opzegging kunnen nemen om te voorkomen dat de digitale inhoud nog verder wordt gebruikt?

- De gebruikersaccount deactiveren
- Technische beschermingsmaatregelen toepassen teneinde het gebruik van de producten met digitale inhoud te blokkeren
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

26. Moet de handelaar de mogelijkheid hebben om onderdelen van producten met digitale inhoud te wijzigen die een effect hebben op de kwaliteit van of de voorwaarden voor het gebruik van de producten met digitale inhoud?

- Ja
- Nee

Licht uw keuze toe.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

27. Indien uw antwoord op vraag 26 "ja" is, onder welke voorwaarden moet de handelaar dan de onderdelen van producten met digitale inhoud wijzigen die een effect hebben op de kwaliteit van of de voorwaarden voor het gebruik van de producten met digitale inhoud:

- De overeenkomst voorziet in deze mogelijkheid
- De consument wordt van tevoren in kennis gesteld
- De consument is rechtens bevoegd de overeenkomst kosteloos op te zeggen
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

28. Welke informatie zou de kennisgeving van wijziging moeten omvatten? Leg uit.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

## DEEL 2 — ONLINEVERKOOP VAN MATERIËLE GOEDEREN

### Achtergrond

In 2014 heeft 50 % van de consumenten in de EU online aankopen gedaan; in 2007 was dit 30 %. Met een gemiddelde jaarlijkse groei van 22 % bedroeg de onlinedetailverkoop van materiële goederen in 2014 meer dan 200 miljard euro, waarmee deze op een aandeel van 7 % van de totale detailhandel in de EU-28 uitkwam. De strategie van de Commissie voor de digitale eengemaakte markt heeft duidelijk gemaakt dat dit economische potentieel verder moet worden benut door barrières weg te nemen.

Indien handelaren besluiten om niet buiten hun binnenlandse markt te verkopen, kan dit vanwege het gebrek aan concurrentie de keuze van de consument beperken en in de weg staan aan lagere prijzen. Thans kunnen handelaren daarvoor terugschrikken vanwege verschillen in overeenkomstenrecht die voor degenen onder hen die hun overeenkomsten aanpassen tot kosten kunnen leiden of voor degenen die dat niet doen de juridische risico's kunnen vergroten. Al naar gelang de betrokken lidstaat hebben consumenten bijvoorbeeld twee tot vijf jaar dan wel de gehele levensduur van het gekochte product om hun rechten te doen gelden. Bij transacties tussen ondernemingen onderling, waar geen specifieke EU-voorschriften gelden, kunnen onderhandelingen over het toepasselijke recht ook kosten veroorzaken.

#### *Juridisch kader op EU-niveau*

Net als voor producten met digitale inhoud zijn bepaalde aspecten van het overeenkomstenrecht al volledig geharmoniseerd voor de onlineaankoop van materiële goederen door consumenten. Met name de richtlijn consumentenrechten heeft de informatie die consumenten moet worden verstrekt voordat zij een overeenkomst sluiten en het recht om de overeenkomst te herroepen als zij zich bedenken, al volledig geharmoniseerd. De richtlijn inzake oneerlijke bedingen voorziet in regels tegen oneerlijke standaardbedingen in consumentenovereenkomsten. Anders dan voor producten met digitale inhoud het geval is, zijn bovendien de rechtsmiddelen in geval van gebrekkige materiële goederen ook in geval van transacties tussen bedrijven en consumenten op EU-niveau geregeld (in het kader van de richtlijn inzake de verkoop van en garanties voor consumptiegoederen). Deze harmonisatie houdt echter enkel de vaststelling van minimumnormen in: de lidstaten hebben de mogelijkheid om verder te gaan en extra eisen te stellen ten behoeve van consumenten. Veel lidstaten hebben van deze mogelijkheid gebruikgemaakt, zij het op verschillende punten en in verschillende mate.

### Afdeling 1 — Problemen

29. Bent u het in het algemeen eens met de analyse van de situatie die hierboven onder "Achtergrond" is gegeven? Leg uit.

Nederland waardeert het zeer dat de Commissie aandacht heeft voor problemen die de werking van de interne markt belemmeren. De stakeholders hebben ons op het hart gedrukt dat het van belang is dat er sprake is van een integrale aanpak. Aan de hand hiervan kan worden voorkomen dat de regelgeving versnipperd en er interne tegenstrijdigheden ontstaan die vervolgens weer nieuwe obstakels voor handelaren en consumenten op de interne markt

kunnen opwerpen. Daarom vindt Nederland het lovenswaardig dat de Commissie de DSM-agenda heeft aangekondigd, waarmee een dergelijke integrale aanpak kan worden geborgd.

Nederland is voorstander van het zoveel als mogelijk harmoniseren van contractregels zodat het voor zowel consumenten als handelaren makkelijker is om grensoverschrijdend zaken te doen. De Commissie heeft reeds stappen gezet om het consumentenrecht te harmoniseren. Van recente datum dateert op dit vlak de richtlijn consumentenrechten (2011/83/EU).

Op het terrein van de standaard contractbepalingen die een handelaar mag hanteren wanneer hij contracten sluit met consumenten en de remedies die een consument heeft wanneer hij een gebrekkig product geleverd krijgt en, daarmee samenhangend, het regresrecht van de ondernemer jegens de fabrikant, is ruimte om harmoniserings- en moderniseringslag te maken. Voor beide terreinen geldt dat op basis van het huidige Europese consumentenrecht sprake is van minimumharmonisatie en dat het nationale recht nog sterk verschilt. Dit betekent in de praktijk dat een handelaar wanneer hij consumenten uit meerdere Europese landen wil bedienen, hij steeds met andere regels te maken krijgt. Van onze stakeholders hebben wij begrepen dat dit gegeven door handelaren als een obstakel wordt ervaren om ten volle gebruik te maken van de potentie die de interne markt hen biedt. Voor consumenten is het hierdoor lang niet altijd mogelijk om producten van handelaren uit andere lidstaten te kopen en prijs- en kwaliteitsvoordelen te benutten.

30. Bent u van mening dat gebruikers in de hele EU uniforme rechten zouden moeten hebben bij het kopen van materiële goederen online? Leg aan de hand van concrete voorbeelden uit waarom.

Zoals eerder opgemerkt is Nederland voorstander van het zoveel als mogelijk harmoniseren van contractregels zodat het voor zowel consumenten als handelaren makkelijker is om grensoverschrijdend zaken te doen. Zowel consumenten als ondernemers hebben baat bij een duidelijk systeem. De stakeholders hebben aan ons duidelijk gemaakt dat zij het van belang vinden dat sprake is van een integrale aanpak. Nederland is dus voorstander van uniformering van rechten bij de online verkoop van zowel digitale als materiële goederen.

31. Passen onlinehandelaren hun overeenkomst aan aan het recht van elke lidstaat waar zij willen verkopen? Zo ja, hebben zij daarbij met moeilijkheden/kosten te maken? Leg uit.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

32. Denkt u dat dergelijke moeilijkheden en kosten handelaren ervan weerhouden om grensoverschrijdend online handel te gaan drijven of dat in grotere mate te gaan doen? Leg uit.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

## **Afdeling 2 — Noodzaak van een initiatief inzake contractuele regels voor de online verkoop van materiële producten op EU-niveau**

33. De Europese Commissie heeft in de strategie voor de digitale eengemaakte markt uitgelegd dat zij optreden op EU-niveau nodig acht. Bent u het daarmee eens? Leg uit.

Ja. Nederland waardeert het zeer dat de Commissie aandacht heeft voor problemen die de werking van de interne markt belemmeren. De stakeholders hebben zich op het standpunt gesteld dat een integrale Europese aanpak van belang is. Zoals eerder uitgelegd wordt op deze manier voorkomen dat de regelgeving versnipperd en er interne tegenstrijdigheden ontstaan die vervolgens weer nieuwe obstakels voor handelaren en consumenten op de interne markt kunnen opwerpen.

34. De Europese Commissie kondigde in de strategie voor de digitale eengemaakte markt aan dat zij een voorstel zal opstellen dat handelaars de mogelijkheid biedt om de nationale wetgeving toe te passen op basis van een aantal specifieke verplichte contractuele rechten op EU-niveau voor de binnenlandse en grensoverschrijdende onlineaankoop van materiële goederen die in de EU zouden worden geharmoniseerd. Andere mogelijke benaderingen bestaan bijvoorbeeld in de ontwikkeling van een facultatieve modelovereenkomst voor belanghebbenden die consumenten en ondernemingen zouden kunnen gebruiken voor hun grensoverschrijdende onlinetransacties. Wat is uw mening over de in de strategie voor de digitale eengemaakte markt voorgestelde aanpak?

In het licht van de beantwoording van de vorige vragen meent Nederland dat de Commissie zich instantie zou moeten richten op volledige harmonisatie. In het verleden zijn met volledige harmonisatie in het consumentenrecht goede resultaten behaald voor zowel handelaren als consumenten.

Wat betreft de ontwikkeling van een modelovereenkomst meent Nederland dat deze behulpzaam zouden kunnen zijn, maar uitsluitend als hulpmiddel waarvan handelaren en consumenten naar eigen keuze gebruik kunnen maken.

### **Afdeling 3 — Inhoud van het initiatief**

35. Acht u het nodig dat er alleen voor transacties tussen bedrijven en consumenten maatregelen worden genomen of moet de EU ook maatregelen nemen voor transacties tussen ondernemingen onderling? Leg uit.

Onze stakeholders hebben meegedeeld vooral bij B2C-transacties tegen obstakels aan te lopen. Nederland meent daarom dat het zou moeten gaan om een richtlijn die zich richt op B2C-overeenkomsten en die leidt tot de verdere harmonisatie van de regels op het gebied van het consumentenrecht van de lidstaten. Daarbij moet er sprake zijn van een hoog niveau van consumentenbescherming, zonder onevenredige lasten voor ondernemers.

Van onze stakeholders hebben wij begrepen dat (kleine) ondernemers in een B2B-relatie last kunnen ondervinden van spookfacturen en oneerlijke handelspraktijken. Dit betreft echter zaken die het best via andere kanalen kunnen worden opgepakt, zoals met de aangekondigde aanpassing van de Richtlijn misleidende en vergelijkende reclame en via het *Supply Chain Initiative* dat sinds september 2013 loopt en momenteel in opdracht van de Commissie wordt geëvalueerd.

36. Welke specifieke aspecten van de transacties tussen ondernemingen onderling moeten eventueel worden aangepakt? Leg uit.

Zie het antwoord op vraag 35.

37. Welke van de onderstaande gebieden van overeenkomstenrecht scheppen volgens u problemen wat betreft nationale verschillen die het voorwerp van een initiatief zouden moeten vormen (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

X Kwaliteit van de materiële goederen

X Rechtsmiddelen en schadevergoeding voor gebrekkige materiële goederen

X De wijze van instelling van deze rechtsmiddelen, zoals wie moet bewijzen dat het product al dan niet gebrekkig was (de bewijslast) of termijnen voor de instelling van die rechtsmiddelen



X Terugbetaling en teruggave van materiële goederen in geval van opzegging van de overeenkomst

X Oneerlijke standaardbedingen die verder gaan dan de bestaande bescherming

X Andere (geef aan welke)

Licht uw keuze(n) toe.

Gelet op wat het huidige Europese consumentenrecht reeds biedt en wat nog ontbreekt, heeft een nieuw instrument volgens Nederland meerwaarde indien het regels bevat over de rechten van consumenten bij de verkoop van stoffelijke producten en digitale inhoud. Voor beide typen producten zouden zo veel mogelijk dezelfde regels moeten gelden. Bovendien zouden die regels – evenals het geval is bij het huidige Europese consumentenrecht – in beginsel toegepast moeten kunnen worden in elke verkoopsituatie. Dat wil zeggen in zowel nationale als grensoverschrijdende transacties, die offline dan wel online plaatsvinden.

Wat betreft de inhoud van het instrument zou het volgens Nederland regels moeten bevatten over de standaard contractbepalingen die een handelaar mag hanteren wanneer hij contracten sluit met consumenten. Voorts zou het regels moeten bevatten over de remedies die een consument heeft wanneer hij een gebrekkig product geleverd krijgt en, daarmee samenhangend, het regresrecht van de verkoper jegens de fabrikant. Voor beide onderwerpen geldt dat op basis van het huidige Europese consumentenrecht sprake is van minimumharmonisatie en dat het nationale recht van de lidstaten nog sterk verschilt. Dit betekent per saldo dat een verkoper die consumenten uit verschillende lidstaten wil bedienen steeds met andere regels te maken krijgt.

### *Kwaliteit*

38. Welke criteria moeten gelden voor de vaststelling van de kwaliteit van de materiële goederen? Moeten er eventueel bijkomende/andere criteria gelden in aanvulling op die welke reeds zijn vervat in artikel 2<sup>2</sup> van de richtlijn inzake de verkoop van en garanties voor consumptiegoederen? Leg uit.

Bij beantwoording van de vraag naar conformiteit moet rekening worden gehouden met de omstandigheden van het geval.

---

<sup>2</sup> Artikel 2 (Overeenstemming met de overeenkomst)

1. De verkoper is verplicht aan de consument goederen af te leveren die met de koopovereenkomst in overeenstemming zijn.
2. Overeenstemming met de overeenkomst wordt vermoed, wanneer de consumptiegoederen:
  - a) In overeenstemming zijn met de door de verkoper gegeven beschrijving ervan, en de eigenschappen bezitten van de goederen die de verkoper aan de consument als monster of als model heeft getoond;
  - b) Geschikt zijn voor elk bijzonder door de consument gewenst gebruik dat deze aan de verkoper bij het sluiten van de overeenkomst heeft medegedeeld en welke de verkoper heeft aanvaard;
  - c) Geschikt zijn voor het gebruik waartoe goederen van dezelfde soort gewoonlijk dienen;
  - d) De kwaliteit en prestaties bieden die voor goederen van dezelfde soort normaal zijn en die de consument redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van de goederen en op de eventuele door de verkoper, de producent of diens vertegenwoordiger - met name in reclame of etikettering - publiekelijk gedane mededelingen over de bijzondere kenmerken ervan.
3. In de zin van dit artikel kan er geen sprake zijn van gebrek aan overeenstemming wanneer het gebrek op het tijdstip van sluiting van de overeenkomst de consument bekend was of redelijkerwijs niet onbekend kon zijn, of wanneer het gebrek zijn oorsprong heeft in door de consument geleverde grondstoffen.
4. De verkoper is niet gebonden door de in lid 2, onder d), bedoelde publiekelijk afgelegde mededelingen indien hij:
  - aantoont dat de mededeling in kwestie hem niet bekend was en hem redelijkerwijs niet bekend kon zijn;
  - aantoont dat deze mededeling op het tijdstip van sluiting van de overeenkomst was rechtgezet;
  - aantoont dat de beslissing tot aankoop van de consumptiegoederen niet door deze mededeling beïnvloed kan zijn.
5. Gebrek aan overeenstemming ten gevolge van een verkeerde installatie van de consumptiegoederen wordt gelijkgesteld met gebrek aan overeenstemming van de goederen met de overeenkomst, wanneer de installatie deel uitmaakt van de koopovereenkomst betreffende de goederen en door de verkoper of onder diens verantwoordelijkheid is uitgevoerd. Hetzelfde geldt als voor montage door de consument bestemde goederen door de consument zijn geïnstalleerd en de verkeerde installatie een gevolg is van een gebrek in de montagehandleiding.

Wanneer een product wordt gekocht, kent het Nederlandse kooprecht daarnaast een aantal objectieve criteria. Een product beantwoordt niet aan de overeenkomst indien het, mede gelet op de aard van het product en de mededelingen die de verkoper erover heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat het product de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien. Een ander product dan is overeengekomen, of een product van een andere soort, beantwoordt evenmin aan de overeenkomst. Hetzelfde geldt indien het afgeleverde in getal, maat of gewicht afwijkt van hetgeen is overeengekomen.

39. Hoe lang moet de periode zijn gedurende welke de handelaar moet kunnen aantonen dat de materiële goederen niet gebrekkig waren op het tijdstip van levering? Leg uit.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

### *Rechtsmiddelen<sup>3</sup>*

40. Welke contractuele rechten moet de koper hebben in geval van een gebrekkig goed (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- Reparatie of vervanging van het goed
- Prijsverlaging
- Opzegging van de overeenkomst (inclusief terugbetaling)
- Schadevergoeding
- Recht om de betaling op te schorten totdat het gebrek is verholpen
- Andere (geef aan welke)

Licht uw keuze(n) toe.

Hieronder volgt een korte uiteenzetting van het Nederlandse recht op dit terrein. Hoe de Europese regel in het nieuwe instrument ingekleed zal moeten worden, hangt af van de input van de stakeholders.

Op materiële producten is in Nederland het kooprecht van toepassing. Op grond hiervan staan een koper verschillende rechtsmiddelen ten dienste.

Wanneer de verkoper een gebrekkig product levert, kan de koper nakoming eisen. De koper kan aflevering van het ontbrekende eisen, herstel of vervanging. De koper hoeft hieraan voorafgaand de verkoper niet in gebreke te stellen.

Indien het een consumentenkoop betreft, heeft de koper alleen recht op herstel of vervanging. Wanneer herstel of vervanging niet mogelijk is of niet kan worden geleverd van de verkoper, heeft de consument de keuze de overeenkomst te ontbinden of de prijs te verminderen.

De koper is bij levering van een gebrekkig product ook bevoegd om zijn tegenprestatie op te schorten, voor zover de tekortkoming van de verkoper de opschorting rechtvaardigt.

Voorts kan de koper aanspraak maken op schadevergoeding.

---

<sup>3</sup> Op bepaalde aspecten van de vragen in deze afdeling is thans de richtlijn inzake de verkoop van en garanties voor consumptiegoederen van toepassing.

41. Moet de koper een vrije keuze van rechtsmiddelen hebben of moet er een hiërarchie van rechtsmiddelen zijn (in de zin dat de handelaar eerst de mogelijkheid tot reparatie van het goed wordt gegeven)? Leg uit.

Indien het een consumentenkoop betreft, heeft de koper naar Nederlands recht alleen recht op herstel of vervanging wanneer dit onmogelijk is of niet gevegd kan worden van de verkoper. Wanneer herstel of vervanging niet mogelijk is of niet kan worden gevegd van de verkoper, heeft de consument de keuze de overeenkomst te ontbinden of de prijs te verminderen.

#### *Termijnen voor het instellen van rechtsmiddelen<sup>4</sup>*

42. Zou de koper voor onbepaalde tijd rechtsmiddelen moeten kunnen instellen of zou daarvoor een bepaalde termijn moeten gelden nadat de koper het goed heeft gekocht of heeft ontdekt dat het goed gebrekkig was? Leg uit.

Hieronder volgt een korte uiteenzetting van het Nederlandse recht op dit terrein. Hoe de Europese regel in het nieuwe instrument ingekleed zal moeten worden, hangt af van de input van de stakeholders.

Naar Nederlands recht dient de koper binnen bekwame tijd bij de verkoper te melden dat het geleverde product non-conform is. De klachttermijn gaat lopen op het moment waarop de koper het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken.

In geval van een consumentenkoop vangt de klachttermijn aan vanaf het moment van ontdekking. Ten aanzien van de consumentenkoop is bepaald dat een melding aan de verkoper in elk geval tijdig is wanneer de melding binnen twee maanden na de ontdekking wordt gedaan. Of aan deze klachtplicht is voldaan, hangt af van de omstandigheden van het geval. Indien de koper niet binnen bekwame tijd klaagt, verliest hij al zijn rechten.

Voor de koopovereenkomst geldt naar Nederlands recht een verjaringstermijn van twee jaar.

43. Zou er één enkele termijn of zouden er twee verschillende termijnen moeten gelden, één voor de periode gedurende welke het defect moet worden ontdekt en één gedurende welke de koper het rechtsmiddel moet instellen? Leg uit.

Zie het antwoord op vraag 42.

44. Welke termijn(en) is (zijn) volgens u adequaat? Leg uit.

Voor Nederland is belangrijk dat sprake is van een balans tussen een hoog niveau van consumentenbescherming en het voorkomen van onnodige regeldruk voor ondernemers. Om te bepalen welke termijn adequaat is, is nader overleg met de stakeholders vereist.

45. Moet(en) de termijn(en) worden ingekort in geval van gebruikte materiële goederen?

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

#### *Schadevergoeding<sup>5</sup>*

46. Indien er een recht op schadevergoeding bestaat, onder welke voorwaarden moet dit rechtsmiddel dan worden toegestaan? Moet de aansprakelijkheid gebaseerd zijn op de schuld van handelaar of een riscioaansprakelijkheid inhouden (te weten ongeacht of er van schuld sprake is)?

---

<sup>4</sup> *Idem.*

<sup>5</sup> *Idem.*

Naar Nederlands recht kan de koper in geval van niet-nakoming aanspraak maken op aanvullende en vervangende schadevergoeding. Bij de eerste vorm gaat het om vergoeding van veragrings- en gevolgschade. De aansprakelijkheid kan gebaseerd zijn op schuld of risico. Vereisten voor een aanspraak van de koper op schadevergoeding zijn een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis, toerekenbaarheid van de tekortkoming aan de verkoper, schade en causaal verband tussen de tekortkoming en de schade.

Een tekortkoming wordt de verkoper niet toegerekend wanneer deze niet aan zijn schuld is te wijten en deze niet krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Volgens de wet komen voor risico van de verkoper door hem ingeschakelde hulppersonen en door hem gebruikte zaken.

### *Kennisgeving<sup>6</sup>*

47. Moet de koper worden verplicht het gebrek te melden binnen een bepaalde periode na ontdekking daarvan? Zo ja, moet de termijn beginnen te lopen op het moment waarop de koper op de hoogte is van het gebrek of juist op het moment waarop hij geacht kon worden het gebrek te hebben ontdekt. Hoe lang moet de periode zijn? Leg uit.

Zie het antwoord op vraag 42.

### *Commerciële garanties*

48. Commerciële garanties zijn door de handelaar vrijwillig aangegane verplichtingen tot het repareren, vervangen of onderhouden van materiële goederen die verder gaan dan datgene waartoe de handelaar wettelijk verplicht is. Denkt u dat er uniforme regels nodig zijn voor de inhoud en de vorm van commerciële garanties? Leg uit.

Het beantwoorden van deze vraag vergt nader overleg met onze stakeholders.

49. Zouden deze voorwaarden ten aanzien van de inhoud en vorm van commerciële garanties bij overeenkomst kunnen worden gewijzigd of moet het om dwingende regels gaan? Leg uit.

Zie het antwoord op vraag 48.

### *Onerlijke bedingen*

50. Moet er een lijst worden vastgesteld met contractuele bedingen die altijd als oneerlijk moeten worden beschouwd? Zo ja, welke voorwaarden moeten altijd als oneerlijk worden beschouwd? Leg uit.

Nederland is voorstander van het zoveel als mogelijk harmoniseren van contractregels zodat het voor zowel consumenten als handelaren makkelijker is om grensoverschrijdend zaken te doen. Een overzichtelijke lijst met standaardbedingen zal volgens Nederland bijdragen aan het verder benutten van de interne markt. Bij het opstellen van de lijst dient gezocht te worden naar een balans tussen een hoog niveau van consumentenbescherming en het voorkomen van onnodige regeldruk voor ondernemers. De lijst dient verder (digitale) innovatie niet te belemmeren en – mede gelet hierop – techniekneutraal, toekomstbestendig, en handhaafbaar te zijn.

51. Moet er een lijst worden vastgesteld met contractuele standaardbedingen die als oneerlijk moeten worden beschouwd? Zo ja, welke bedingen moeten in zo'n lijst worden

---

<sup>6</sup>Idem.

opgenomen? Hoe moet met name worden omgegaan met vooruitbetaling, waarvan in de onlinewereld vaak sprake is? Leg uit.

In aanvulling op het antwoord op vraag 50 zij het volgende opgemerkt over vooruitbetaling. In Nederland kunnen consumenten bij een consumentenkoop tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht. Handelaren en consumenten kunnen andere afspraken over vooruitbetaling maken.

## BIJLAGE

**Deze bijlage bij de raadpleging bevat vragen over productgerelateerde voorschriften zoals etikettering. Deze vragen houden geen verband met het in de strategie voor de digitale eengemaakte markt aangekondigde voorstel van de Commissie voor contractuele regels voor onlineaankoop van digitale inhoud en materiële goederen en bepalingen inzake etikettering zullen niet in dat initiatief worden opgenomen. Aangezien de kwestie van productgerelateerde voorschriften zoals etikettering ook wordt genoemd in de strategie voor de digitale eengemaakte markt in verband met aspecten van grensoverschrijdende e-commerce, is deze bijlage bij de raadpleging gevoegd.**

### Achtergrond

In een digitale eengemaakte markt moeten zowel consumenten als handelaren vertrouwen kunnen hebben in het grensoverschrijdend handel drijven zonder de belemmeringen die een gevolg kunnen zijn van verschillen tussen nationale voorschriften. In de Strategie voor een digitale eengemaakte markt voor Europa werden verschillende obstakels in kaart gebracht die ondernemingen en consumenten ervan weerhouden ten volle gebruik te maken van de voordelen van de digitale eengemaakte markt en werd nadruk gelegd op de doelstelling ervoor te zorgen dat *"handelaars op de interne markt niet van grensoverschrijdende handel worden weerhouden door (...) verschillen als gevolg van productspecifieke voorschriften, zoals voor etikettering"*.

Op specifieke gebieden kan er sprake zijn van verschillen in technische voorschriften of regels betreffende etikettering en verkoopregelingen en afhankelijk van waar in de EU de consument zich bevindt, kunnen nationale productgerelateerde voorschriften handelaren ertoe verplichten hun producten en verpakking dienovereenkomstig aan te passen. Hoewel het beginsel van wederzijdse erkenning van toepassing is, kunnen de lidstaten dergelijke regels rechtvaardigen op grond van een doelstelling van algemeen belang die voorrang heeft boven het vrije verkeer van goederen, zoals gezondheids- of veiligheidsredenen. Nationale maatregelen die het vrije verkeer van goederen belemmeren, moeten worden gerechtvaardigd en moeten noodzakelijk zijn om het algemeen belang dat wordt aangevoerd doeltreffend te beschermen. Maar zelfs voor categorieën producten waarvoor geharmoniseerde voorschriften gelden, kunnen de lidstaten – onder bepaalde voorwaarden en volgens een wettelijk vastgestelde procedure – op nationaal niveau bepaalde aanvullende verplichte etiketteringsvoorschriften invoeren.

Deze situatie betekent dat onlineaanbieders van goederen en diensten die een pan-Europese markt willen bedienen, in theorie op de hoogte moeten zijn van en moeten voldoen aan 28 verschillende nationale regelingen. Het achterhalen welke regeling in welk geval van toepassing is, kan moeilijk zijn. 37 % van de ondernemingen in de Europese Unie die ervaring hebben met onlineverkoop naar andere lidstaten, verklaarde dat een gebrek aan kennis van de regels die moeten worden gevolgd, een belemmering is voor grensoverschrijdende onlineverkoop. Bovendien verklaarde 63 % van de ondernemingen die geen ervaring hebben met grensoverschrijdende onlineverkoop dat het niet weten welke regels moeten worden gevolgd, een belemmering kan vormen<sup>7</sup>. Hieruit blijkt dat de waargenomen belemmeringen aanzienlijk hoger liggen dan de reële belemmeringen en dat er ruimte is voor een betere

---

<sup>7</sup> Europese Commissie, Flash Eurobarometer 413, 2015

communicatie en transparantie. Op het gebied van informatie en naleving brengt deze situatie kosten met zich voor onlinehandelaren, met name kleine en middelgrote ondernemingen, en dat eens te meer wanneer de waarde van de transactie laag blijft.

## Afdeling 1 — Probleem

1. Bent u het in het algemeen eens met de omschrijving van de situatie die hierboven onder "Achtergrond" is gegeven? Leg uit.

Ja, in theorie kunnen nationale eisen belemmerend werken zoals beschreven. Aan de andere kant is de ruimte voor nationale eisen aan producten beperkt. Ten eerste is er voor heel veel producten Europees geharmoniseerde regelgeving van toepassing, zoals de regelgeving die CE markering voorschrijft. Deze regelgeving is volledig harmoniserend wat betekent dat nationaal aanvullende eisen voor hetzelfde doel als die regelgeving (vaak veiligheid) niet toegestaan zijn. Tevens is het, zoals ook in de beschrijving is aangegeven, de vraag in hoeverre er daadwerkelijk sprake is van belemmering door nationale eisen of dat ondernemers niet grensoverschrijdend verkopen uit onduidelijkheid of er eisen bestaan.

2. Bent u van mening dat bepaalde nationale productgerelateerde voorschriften handelaren ertoe moeten verplichten hun product/productinformatie te wijzigen wanneer zij hun legaal in de handel gebrachte producten verkopen aan consumenten in andere lidstaten?

Nee, niet per definitie. Voor niet-geharmoniseerde productregelgeving is Verordening 764/2008 van toepassing. Deze verordening stelt procedures vast voor de toepassing van bepaalde nationale technische voorschriften op goederen die in een andere lidstaat rechtmatig in de handel zijn gebracht. Artikel 6 van die verordening luidt:

"Wanneer een bevoegde autoriteit voornemens is een besluit als bedoeld in artikel 2, lid 1, vast te stellen, stelt zij de overeenkomstig artikel 8 geïdentificeerde marktdeelnemer schriftelijk van dat voornemen in kennis, waarbij zij specificeert op welk technisch voorschrift haar besluit zal worden gebaseerd en technisch of wetenschappelijk bewijs aanvoert voor de volgende argumenten:

- a) het voorgenomen besluit is gerechtvaardigd op een van de in artikel 30 van het Verdrag genoemde gronden van openbaar belang of gezien andere dwingende redenen van openbaar belang,  
en
- b) het voorgenomen besluit is geschikt om het nagestreefde doel te bereiken en gaat niet verder dan wat nodig is om deze doelstelling te verwezenlijken. De voorgenomen besluiten dienen gebaseerd te worden op de kenmerken van het betrokken product of betrokken producttype."

*Voor het weigeren van een product op de nationale markt moeten de lidstaten wel onderbouwing geven. Van geval tot geval zal beoordeeld moeten worden of het terecht is dat geëist wordt dat de handelaar zijn product(informatie) moet aanpassen.*

3. Als u "ja" hebt geantwoord op de vorige vraag, gelieve aan te geven welke producten en op welke gronden.

N.v.t.

### *Specifieke vragen voor handelaren*

4. Beschikt u over informatie over alle nationale productgerelateerde voorschriften in de lidstaten:

- a) Waar u online verkoopt?
- b) Waar u niet verkoopt, maar waar wel een markt voor uw producten zou zijn?

5. Als u "ja" hebt geantwoord op de vorige vraag, gelieve dit dan toe te lichten.

- a) Hoe heeft u deze informatie verkregen en tegen welke prijs?
- b) Hoe heeft u voldaan aan de noodzaak lidstaatspecifieke vereisten in acht te nemen?

### *Specifieke vragen voor consumenten*

6. Zou u overwegen de volgende producten uit een andere lidstaat te kopen, op voorwaarde dat u volledig geïnformeerd bent:

	in een fysieke winkel in de andere lidstaat	online
- Een product dat volgens de voorschriften van die EU-lidstaat is geëtiketteerd	Ja/Nee	Ja/Nee
- Een product dat volgens de voorschriften van die EU-lidstaat is verpakt	Ja/Nee	Ja/Nee
- Een product dat volgens de productspecificaties van die EU-lidstaat is vervaardigd	Ja/Nee	Ja/Nee

### **Afdeling 2 — Noodzaak van een initiatief inzake productgerelateerde voorschriften zoals etikettering**

7. In de strategie voor de digitale eengemaakte markt, heeft de Europese Commissie productgerelateerde voorschriften, zoals etikettering, aangewezen als een mogelijke belemmering voor grensoverschrijdende e-commerce. Bent u het daarmee eens? Leg uit.

### **Afdeling 3 — Inhoud van een mogelijk initiatief**

8. Moet een optreden op EU-niveau inzake productgerelateerde voorschriften die van invloed zijn op de grensoverschrijdende onlineverkoop van materiële goederen zich uitstrekken tot:

- a) Problemen in verband met het verschil in productspecificaties op nationaal niveau  
Ja/Nee
- b) Problemen in verband met het verschil in verpakkingsvoorschriften op nationaal niveau  
Ja/Nee
- c) Problemen in verband met het verschil in etiketteringsvoorschriften op nationaal niveau  
Ja/Nee
- d) Overige; en zo ja, gelieve toe te lichten.