

(eusurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language

 Reservekopie op lokale computer maken (deactiveren als u uw computer met anderen deelt)

Weerg:

Standaard

## Openbare raadpleging voor de gerichte herziening van de EU-richtlijnen inzake consumentenrecht

Velden met een \* zijn verplicht.

Talen

[NL] Nederlands

Contact

just-e2-c

(mailto:j

commun

Download

### Over uzelf

\*1

U mag de vragenlijst beantwoorden in een van de 24 officiële talen van de EU.

Geef aan in welke taal u wilt antwoorden.

Nederlands

\*2 U reageert:

- persoonlijk
- beroepshalve of namens een organisatie

\*3

U reageert namens:

- een nationale consumentenvereniging
- een Europese consumentenvereniging
- een bedrijf (of bedrijvengroep)
- een nationale branchevereniging
- een Europese branchevereniging
- een nationale toezichthouder voor consumentenbelangen
- een nationale toezichthouder voor een specifieke sector (energie, telecom enz.)
- een Europees Consumentencentrum
- een overheidsinstantie (ministerie) voor consumentenbeleid
- een andere overheidsinstantie
- een professioneel adviesbureau of advocatenkantoor
- een denktank, universiteit of onderzoeksinstituut
- ander

\*5

In welk land woont u of, als u namens een organisatie

antwoordt, heeft uw organisatie haar

hoofdkantoor/vestigingsplaats?

Nederland

\*8

Publicatie van uw reactie

Let op: ongeacht de keuze die

u maakt, kan iedereen op grond van Verordening (EG) nr. 1049/2001 (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32001R1049>) een verzoek

om toegang tot documenten indienen.

- Mijn reactie mag worden gepubliceerd met mijn persoonsgegevens (Ik ga akkoord met de publicatie van alle gegevens in mijn bijdrage, geheel of gedeeltelijk, inclusief mijn naam of de naam van mijn organisatie, en ik verklaar dat niets in mijn antwoord onwettig is of inbreuk maakt op de rechten van een derde partij op een wijze die publicatie in de weg staat.)
- Mijn reactie mag worden gepubliceerd zonder de gegevens die ik heb verstrekt in de antwoorden op vragen over de naam en het e-mailadres van mij of mijn organisatie. (Ik ga akkoord met de publicatie van alle andere gegevens in mijn bijdrage, geheel of gedeeltelijk (inclusief eventuele citaten en standpunten). Ik verklaar dat niets in mijn antwoord onwettig is of inbreuk maakt op de rechten van een derde partij op een wijze die publicatie in de weg staat.)

\*10 (Als geen persoonsgegevens gepubliceerd mogen

worden). Vermeld uw volledige naam of de naam

van de organisatie die u vertegenwoordigt.

maximaal 100 tekens (67 tekens over)

Ministerie van Economische Zaken

\*14 (Als geen persoonsgegevens gepubliceerd mogen

worden). Geef uw e-mailadres voor het geval we vragen

in het bezit van uw reactie en u om een toelichting willen vragen.

### 1. Korte vragenlijst

(/eusesurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusesurvey/home/publicsurveys/runner)

Login (/eusesurvey/auth/login/runner) | Help → | Language →

Uit de resultaten van de geschiktheidscontrole van het consumentenrecht van de EU en de evaluatie van de richtlijn consumentenrechten ([http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)) blijkt dat het consumentenrecht van de EU in het algemeen nog geschikt is voor het beoogde doel en niet ingrijpend gereviseerd hoeft te worden. Er komen echter nog vrij veel inbreuken op het consumentenrecht voor (handelaren die het consumentenrecht niet respecteren).

21 Wat moet er volgens u gebeuren om handelaren de regels inzake consumentenbescherming beter te doen naleven?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
De EU en de lidstaten moeten zelfregulering door handelaren stimuleren	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Handhavingsinstanties moeten meer financiële en administratieve middelen krijgen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Er moeten strengere straffen komen voor inbreuken op het consumentenrecht (evenrediger, doeltreffender en afschrikkender)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Slachtoffers van oneerlijke handelspraktijken moeten recht op verhaal krijgen (bv. door de overeenkomst te beëindigen of een schadevergoeding te eisen)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22

Licht uw antwoord toe en stel eventueel andere oplossingen voor.

- Wij vinden het altijd zinvol om te kijken of er vanuit zelfregulering stappen gezet kunnen worden met de sector. Denk aan reviewsystemen. Vooral daar waar het gaat om nieuwe marktontwikkelingen zoals de komst van platforms is het zinvol dat de sector snel anticipeert op veranderingen.

- Structurele inbreuken op de bestaande regels moeten wat ons betreft doeltreffend gehandhaafd worden. Nederland heeft een effectieve toezichthouder (de Autoriteit Consument en Markt). Het beeld is dat in sommige andere EU landen meer financiële en administratieve middelen wenselijk is.

- In sommige EU landen zijn naar onze mening strenge straffen wenselijk, zoals in Nederland al het geval is. Het zou goed zijn als in alle lidstaten administratieve boetes opgelegd zouden kunnen worden door de toezichthouder.

- Het is belangrijk om slachtoffers zelf handvatten te geven om direct verhaal te halen. Immers zij zijn contractspartij bij de overeenkomst met de handelaar en dus moeten ze gemakkelijk, snel en direct hun conflict met de tegenpartij (handelaar) kunnen oplossen. Het gaat er dus niet alleen om dat ze het recht krijgen maar dat ze dit recht gemakkelijk kunnen effectueren. In Nederland hebben consumenten al rechten om direct verhaal te halen.

## 1.1 Duidelijker consumentenrechten voor de digitale economie

### 1.1.1 Een transparant platform

In

de volgende vragen wordt met een "online marktplaats" een dienstverlener bedoeld die het voor consumenten en handelaren mogelijk maakt om op zijn website online verkoop- en dienstovereenkomsten te sluiten.

Uit de geschiktheidscontrole en de evaluatie van de richtlijn consumentenrechten ([http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)) blijkt dat het gebruik van online marktplaatsen voor sommige consumenten niet geheel duidelijk is. Ten eerste is het vaak onduidelijk of consumenten van het platform zelf kopen of van iemand anders. Ten tweede is het vaak onduidelijk of de contracterende partner optreedt als handelaar en dus onder het consumentenrecht van de EU valt, of niet als handelaar optreedt en de consument dus het consumentenrecht van de EU niet kan inroepen. In een zaak die aanleiding gaf tot een verzoek om een prejudiciële beslissing van het Hof van Justitie van de Europese Unie werd een consument die via een platform een aankoop deed, het recht ontzegd om zich op grond van de richtlijn consumentenrecht te onttrekken aan de overeenkomst. Pas op dat moment kreeg de consument te horen dat de verkoper beweerde geen handelaar te zijn (zaak C-105/17 Kamenova).

25

Hebt u beroepshalve ondervonden dat consumenten met één of meer van de volgende situaties worden geconfronteerd als zij iets kopen op een online marktplaats?

	Ja, vaak	Ja, een paar keer	Ja, één keer	Neen	Weet ik niet
De consument is niet zeker of hij van de online marktplaats zelf heeft gekocht of van iemand anders	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De consument (van wie het product is gekocht) valt onder het consumentenrecht van de EU valt of niet	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Language
Ander	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

26

Licht uw antwoord toe en vermeld eventuele andere problemen waarvan u weet dat consumenten die ondervinden als zij op een online marktplaats een overeenkomst sluiten.

- Als de verkopende partij ook een consument is, is het nationale algemene overeenkomstenrecht van toepassing op de overeenkomst. De toezichhouders in Europa zijn niet bevoegd toezicht te houden als het gaat om problemen met C2C transacties. Nederland wil verkennen of hier behoefte aan is.
- Het is in de praktijk niet op alle gebieden duidelijk welke verantwoordelijkheid online marktplaatsen hebben richting consumenten (bv. in welke mate ze aansprakelijk zijn voor (de uitvoering van) transacties met consumenten die via hun platform plaatsvinden).
- De consument ervaart als knelpunt bij schadeverhaal de identiteitsverificatie. de consument weet niet altijd wie zijn contractspartij is en weet dus niet wie hij moet aanspreken.
- Er zijn mogelijk onduidelijkheden over het gebruik van voorwaarden door platforms (ze worden door consumenten niet gelezen en/of begrepen).

29

Hebt u beroepshave vastgesteld dat consumenten bij een aankoop op een online marktplaats schade lijden (bv. financieel verlies, tijdverlies, psychologische schade) door één of meer van de volgende problemen?

	Ja, vaak	Ja, een paar keer	Ja, één keer	Neen	Weet ik niet
De consument werd het recht ontzegd zijn bestelling te annuleren en het product binnen 14 dagen te retourneren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De consument mocht een defect product niet laten repareren of vervangen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De consument wist niet tot wie hij zijn/haar klacht moest richten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

30

Licht uw antwoord toe en beschrijf welke schade consumenten lijden en om welk soort producten of diensten het gaat.

Hier zou de Nederlandse toezichhouder de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en andere stakeholders zoals de Consumentenbond meer inzicht in kunnen geven.

1.1.2

"Gratis" online diensten

In de volgende vragen worden met

"gratis" online diensten die online diensten bedoeld waarvoor consumenten niet met geld betalen maar gegevens verstrekken (bv. opslag in de cloud, e-learning, sociale-netwerkdiensten).

De regels van de richtlijn consumentenrechten ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)) inzake precontractuele

informatievoorschriften voor handelaren en het recht van consumenten om een overeenkomst binnen 14 dagen te herroepen, zijn van toepassing op alle overeenkomsten voor de online verstrekking van digitale inhoud (bv. het downloaden van software, films of liedjes), ongeacht of de consument met geld betaalt. Anderzijds zijn die regels van de richtlijn consumentenrechten momenteel alleen van toepassing op overeenkomsten voor online diensten (zoals een abonnement op cloudopslag of een registratie voor een sociaal netwerk) waarvoor de consument met geld betaalt. Er moet dan ook worden nagegaan of de bescherming in het kader van de richtlijn consumentenrechten moet worden uitgebreid tot overeenkomsten voor online diensten waarvoor de consument

gegevens verstrekt en niet met geld betaalt. In dat opzicht kunnen de aangekondigde EU-regels inzake genoegdoening van de consument met betrekking tot "defecte" digitale producten (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>) (regels waarover momenteel

wordt onderhandeld met het Europees Parlement en de Raad) ook gelden voor online diensten, ongeacht of de consument met geld betaalt.

34 Hebt u beroepshalve vastgesteld dat consumenten bij het sluiten van een overeenkomst voor "gratis" online diensten schade lijden (bv. financieel verlies, tijdverlies, psychologische schade) door één of meer van de volgende problemen?

Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner) | Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help → | Language ▾

	Ja, vaak	Ja, een paar keer	Ja, één keer	Neen	Weet ik niet
De consument werd niet ingelicht over de belangrijkste kenmerken van de dienst, zoals de functies en de compatibiliteit met zijn/haar IT-apparatuur (bv. of de dienst volledig interoperabel is met zijn/haar hard- en software)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De consument kon de dienst niet binnen 14 dagen annuleren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

35

Licht uw antwoord toe en beschrijf de schade als gevolg van andere eventuele problemen die u beroepshalve bij consumenten hebt vastgesteld.

Hier zou de Nederlandse toezichthouder de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en andere stakeholders zoals de Consumentenbond meer inzicht in kunnen geven.

36 Is het volgens u een probleem dat consumenten geen recht op informatie hebben over de belangrijkste kenmerken van "gratis" online diensten (bv. functies en interoperabiliteit van hard- en software) alvorens zij de dienst kopen?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Neen, dat is geen groot probleem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, het veroorzaakt schade voor de consument, ook als hij de diensten grensoverschrijdend gebruikt	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, het weerhoudt consumenten ervan dergelijke diensten aan te schaffen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, het verstoort het gelijke speelveld tussen handelaren die al dan niet tegen betaling digitale diensten aanbieden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

37

Licht uw antwoord toe.

Het is onwaarschijnlijk dat consumenten een gratis dienst niet afnemen omdat ze geen recht op informatie hebben. Het is wenselijk dat de mate van bescherming bij gratis diensten hetzelfde is als voor online diensten waar wel een financiële vergoeding tegenover staat, omdat consumenten tegenwoordig vaak hun persoonsgegevens verstrekken om diensten geleverd te krijgen. Het is belangrijk dat er geen verschillen in het toepasselijke juridische regime zitten die het voor ondernemers interessant maakt om voor een verdienmodel te kiezen waarbij de consument minder bescherming heeft.

39

Hebt u beroepshalve vastgesteld dat consumenten vaker "gratis" online diensten zouden gebruiken als zij het recht hadden om te worden geïnformeerd over de belangrijkste kenmerken van de dienst (bv. functies en interoperabiliteit van hard- en software) alvorens zij de dienst kopen?

- Ja  
 Neen  
 Weet ik niet

40 Is het volgens u een probleem dat consumenten niet het recht hebben "gratis" online diensten binnen 14 dagen te annuleren?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Neen, dat is geen groot probleem	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Ja, het veroorzaakt schade voor de consument (en/of hij de diensten grensoverschrijdend gebruikt)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, het weerhoudt consumenten ervan dergelijke diensten aan te schaffen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ja, het verstoort het gelijke speelveld tussen handelaren die al dan niet tegen betaling digitale diensten aanbieden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

41

Licht uw antwoord toe.

Zie toelichting vraag 37.

43

Hebt u beroepshalve vastgesteld dat consumenten vaker "gratis" online diensten zouden gebruiken als zij het recht hadden de dienst binnen 14 dagen na aankoop te annuleren?

- Ja  
 Neen  
 Weet ik niet

## 1.2

### Betere handhaving en schadeloosstelling van consumenten

#### 1.2.1 Individuele

#### schadeloosstelling/verhaalmogelijkheden in geval van schade door oneerlijke handelspraktijken

In de volgende vragen wordt met

"schadeloosstelling/verhaal" verwezen naar wat consumenten kunnen doen als hun rechten zijn geschonden (bv. de overeenkomst beëindigen, hun geld terugkrijgen).

In de volgende vragen wordt met "milieuclaims"

verwezen naar verkooptechnieken die de indruk wekken dat een product of dienst een positief of geen effect op het milieu heeft, of minder schadelijk is voor het milieu dan producten of diensten van de concurrentie. Een voorbeeld van een bedrieglijke milieuclaim is een autofabrikant die in zijn reclameboodschappen de consument misleidt over de milieuprestaties van zijn wagens.

Momenteel geniet de consument volgens de EU-wetgeving geen

individuele rechten om verhaal te zoeken in geval van oneerlijke handelspraktijken ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/unfair-trade/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm)), zoals misleidende reclame. Het

recht van de consument op schadeloosstelling/verhaal in geval van schade door oneerlijke handelspraktijken is ook niet altijd voldoende gegarandeerd op grond van de nationale wetgeving. Verschillende en ondoeltreffende nationale regels inzake verhaal/schadeloosstelling kunnen handelaren die grensoverschrijdend werken op kosten jagen en zijn nadelig voor consumenten als gevolg van de vele aanhoudende inbreuken op nationaal en internationaal niveau. Die problemen leiden tot een gebrek aan vertrouwen bij de consument, vooral bij grensoverschrijdende aankopen, waardoor het aantal aankopen en het volume van de verkoop dalen, zowel bij consumenten als handelaren.

46

Hebt u beroepshalve vastgesteld dat consumenten problemen ondervinden als zij verhaal zoeken bij handelaren nadat zij slachtoffer zijn geworden van oneerlijke handelspraktijken?

- Ja, vaak  
 Ja, een paar keer  
 Ja, één keer  
 Neen  
 Weet ik niet

47

Licht uw antwoord toe, bij voorkeur aan de hand van concrete gevallen.

Hier kunnen stakeholders zoals de Consumentenbond mogelijk meer zicht krijgen op de resultaten van de survey. (euserveys/home/welcome/runner) | Aanmelden (euserveys/home/publicsurveys/runner)

Login (euserveys/auth/login/runner) | Help → | Language →

48

Bent u het ermee eens dat de verschillende nationale regels inzake verhaal bij oneerlijke handelspraktijken de volgende problemen veroorzaken?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Schade voor de consument omdat die geen verhaal heeft tegen de gevolgen van oneerlijke handelspraktijken op nationaal en internationaal niveau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Kosten voor handelaren die grensoverschrijdend werken omdat zij zich moeten aanpassen aan de verschillende nationale regels inzake verhaal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49

Licht uw antwoord toe.

Het is erg complex dat consumenten op EU niveau veel gelijke consumentenrechten hebben en gestreefd wordt naar zoveel mogelijk maximumharmonisatie, maar dat er tegelijkertijd geen individuele rechten voor verhaal voor consumenten zijn op EU niveau. Dit doet afbreuk aan de doelmatigheid van de bescherming. Dit is niet effectief voor consumenten en brengt onnodige kosten mee voor handelaren.

### 1.2.2

#### Sancties voor inbreuken op het consumentenrecht

In de volgende vragen wordt met "sancties" een straf bedoeld die wordt of zal worden opgelegd voor een inbreuk op de regels inzake consumentenbescherming.

In de volgende vragen worden met "boetes" geldstraffen bedoeld.

De in de nationale wetgeving opgenomen sancties voor inbreuken op het consumentenrecht zijn niet altijd doeltreffend, evenredig en afschrikkend genoeg om te verhinderen dat handelaren de regels overtreden, wat nadelig is voor de consument. Sancties vormen een belangrijk onderdeel van de nationale handhavingssystemen, omdat zij mede bepalen welk afschrikkend effect er uitgaat van de publieke handhaving. De boetes voor inbreuken op het consumentenrecht verschillen momenteel aanzienlijk van lidstaat tot lidstaat, zowel wat de berekeningswijze als het maximale niveau betreft.

50

Bent u het ermee eens dat de volgende verschillen tussen de nationale wetgeving inzake sancties van de EU-lidstaten er de oorzaak van zijn dat de Europese regels inzake consumentenbescherming in de EU niet voldoende worden gehandhaafd?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Verschillen met betrekking tot de aard van de sancties In een aantal lidstaten is het bijvoorbeeld niet mogelijk om een boete op te leggen aan handelaren die in overeenkomsten met consumenten oneerlijke standaardvoorwaarden stellen (bv. dat de consument geen verhaal heeft als het product defect is), terwijl in andere lidstaten de boete daarvoor kan oplopen tot 50 000 euro.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verschillen met betrekking tot het maximale niveau van boetes In een lidstaat bedraagt de maximumboete voor oneerlijke handelspraktijken, bijvoorbeeld een misleidende milieucclaim, 32 000 euro, in een andere lidstaat 5 miljoen euro.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verschillen met betrekking tot de berekening van boetes Inbreuken op de richtlijn consumentenrechten (bv. de consument geen verplichte informatie over zijn rechten verstrekken) kan in een lidstaat worden beboet met een forfaitair bedrag van 1 500 euro, in een andere lidstaat is dat 10 % van de omzet van de handelaar.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

51 (/eusurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)

Licht uw antwoord toe, bij voorkeur met concrete voorbeelden. Beschrijf indien mogelijk ook eventuele andere situaties waarin verschillende sancties en boetes in de EU-lidstaten leiden tot ontoereikende handhaving van de Europese regels inzake consumentenbescherming.

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language ▾

Het zorgen voor een hoog niveau van consumentenbescherming heeft als sluitstuk effectieve handhaving van deze regels. Bedrijven moeten de noodzaak voelen om zich te houden aan de regels en de sancties en boetes moeten voldoende doeltreffend en afschrikwekkend zijn. Het zou goed zijn als op EU niveau nagedacht wordt over het stellen van minimale sancties ten aanzien van overtreding van de Europese regels voor consumentenbescherming. Of de verschillen tussen sancties in de lidstaten de oorzaak zijn van onvoldoende handhaving van de regels valt niet zo direct te stellen. In Nederland vindt actieve handhaving van de consumentenregels plaats door de ACM wat regelmatig tot maatregelen leidt. Het verschilt dan ook per lidstaat of sprake is van onvoldoende handhaving. De verschillen in sancties zouden kunnen leiden tot forum-shopping, dat wil zeggen dat handelaren zich gaan vestigen in het land waar ze de minste weerstand ervaren (wetgeving/toezicht).

52

Bent u het eens met de volgende uitspraken over boetes voor inbreuken op de EU-regels inzake consumentenbescherming?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Als nationale instanties een boete opleggen aan een handelaar, houden zij er niet altijd rekening mee dat consumenten in verschillende lidstaten getroffen kunnen zijn	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De lage maximumboetes in sommige lidstaten staan wellicht niet in verhouding tot de ernst van de inbreuk en de mogelijke winst die de handelaar daardoor heeft gemaakt, vooral wanneer een groot aantal consumenten in verschillende andere lidstaten is getroffen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

53

Licht uw antwoord toe, bij voorkeur met concrete voorbeelden.

- Hier zou de Nederlandse toezichthouder de Autoriteit Consument en Markt (ACM) meer inzicht in kunnen geven als nationale instantie in Nederland die boetes kan opleggen.
- De mogelijkheid om boetes op te leggen en de hoogte daarvan verschilt enorm tussen de lidstaten. Het is dus zeker mogelijk dat een lage opgelegde boete niet in verhouding staat tot de ernst van de inbreuk.

54

Bent u het ermee eens dat de verschillen in de aard en het niveau van de sancties voor dezelfde of verschillende inbreuken op de Europese consumentenwetgeving overal in de EU de volgende gevolgen hebben?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Onvoldoende naleving van het EU-consumentenrecht	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onvoldoende handhaving van het EU-consumentenrecht als de inbreuk in meer dan één lidstaat is begaan	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Onvoldoende afschrikking, vooral als de inbreuk in meer dan één lidstaat is begaan	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Oneerlijk voordeel voor handelaren die zich niet aan de regels houden	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Geen gelijk speelveld voor handelaren in lidstaten waar de boetes vrij laag zijn en in lidstaten waar de boetes vrij hoog zijn	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

55

Licht uw antwoord toe, met inbegrip van eventuele "andere gevolgen" die u wilt beschrijven.

De verschillen in de aard en het niveau van de sancties voor inbreuken op de consumentenwetgeving op het gebied van openbare enquêtes (eusesurvey/home/publicsurveys/runner) hierboven gecombineerde gevolgen in meer of mindere mate hebben. Zie voor toelichting het antwoord op vraag 51.

Login (/eusesurvey/auth/login/runner) | Help → | Language ↓

#### 1.4

##### Huis-aan-huisverkoop

Met huis-aan-huisverkoop worden

situaties bedoeld waarin de handelaar de consument een aanbod doet of met hem een overeenkomst sluit op een plek die zich niet in het bedrijfsgebouw van de handelaar bevindt, met name transacties die zonder voorafgaande toestemming plaatsvinden in de woning van de consument of tijdens een door de handelaar georganiseerde uitstap.

Huis-aan-huisverkoop is volgens de richtlijn oneerlijke handelspraktijken ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/unfair-trade/unfair-practices/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm)) als zodanig niet

verboden, maar de specifieke handelspraktijk waarbij "het verzoek van de consument wordt genegeerd om weg te gaan of niet meer terug te komen wanneer de consument thuis wordt opgezocht" is altijd verboden. De Commissie is zich er echter van bewust dat in een aantal lidstaten regels bestaan waardoor huis-aan-huisverkoop als verkoopkanaal in het algemeen lijkt te worden verboden, of toch bijna. De Commissie wil van deze gelegenheid gebruikmaken om de mening van de betrokken partijen te vragen.

62 Volgens het huidige EU-recht is huis-aan-huisverkoop in Europa een wettig verkoopkanaal, uitgezonderd enkele specifieke gevallen op grond van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken. Bent u het ermee eens dat de instanties van de lidstaten een algemeen verbod op huis-aan-huisverkoop moeten kunnen instellen, zoals hierboven is uiteengezet?

- Helemaal mee eens  
 Gedeeltelijk mee eens  
 Grotendeels niet mee eens  
 Helemaal niet mee eens  
 Weet ik niet

63

Licht uw antwoord toe.

De lidstaten kunnen goede redenen hebben om huis-aan-huis verkoop in hun lidstaat aan banden te willen leggen. Wij zien geen reden om deze mogelijkheid op Europees niveau te beperken. Wel is het wenselijk dat er in ieder geval minimale regels gelden voor gebruik van dit verkoopkanaal.

64

Wenst u meer gedetailleerde vragen te beantwoorden waardoor wij een beter beeld kunnen krijgen van de problemen die consumenten en handelaren ondervinden?

- Ja  
 Neen

## 2. Volledige vragenlijst

### Hartelijk

dank voor het beantwoorden van een aantal aanvullende vragen.

Een aantal van die vragen zijn gericht tot specifieke partijen, zoals bedrijven of nationale instanties. U mag echter elke vraag beantwoorden, ook al is die niet specifiek tot u gericht.

#### 2.1

##### Duidelijker consumentenrechten voor de digitale economie



(/eusesurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusesurvey/home/publicsurveys/runner)

### 2.1.1 Een transparant platform

Login (/eusesurvey/auth/login/runner) | Help | Language

In de volgende vragen wordt met een "online marktplaats" een dienstverlener bedoeld die het voor consumenten en handelaren mogelijk maakt om op zijn website online verkoop- en dienstovereenkomsten te sluiten.

Uit de geschiktheidscontrole en de evaluatie van de richtlijn consumentenrechten ([http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)) blijkt dat het gebruik van online marktplaatsen voor sommige consumenten niet geheel duidelijk is. Ten eerste is het vaak onduidelijk of consumenten van het platform zelf kopen of van iemand anders. Ten tweede is het vaak onduidelijk of de contracterende partner optreedt als handelaar en dus onder het consumentenrecht van de EU valt, of niet als handelaar optreedt en de consument het consumentenrecht van de EU dus niet kan invoeren. In een zaak die aanleiding gaf tot een verzoek om een prejudiciële beslissing van het Hof van Justitie van de Europese Unie werd een consument die via een platform een aankoop deed, het recht ontzegd om zich op grond van de richtlijn consumentenrecht aan de overeenkomst te onttrekken. Pas op dat moment kreeg de consument te horen dat de verkoper beweerde geen handelaar te zijn (zaak C-105/17 Kamenova).

65 Bent u het ermee eens dat consumenten die kopen via online marktplaatsen in de hele EU de volgende informatie moeten krijgen?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Of ze van de online marktplaats zelf kopen of van iemand anders	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Of de contracterende partij al dan niet een handelaar is	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Of de transactie onder het EU-consumentenrecht valt	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

66

Licht uw antwoord toe.

Om meer helderheid te scheppen voor consumenten die via een online marktplaats kopen, is het nodig dat consumenten toegang tot de informatie genoemd in vraag 65 te hebben. Dit schept namelijk de randvoorwaarden voor de transactie die zij aangaan en de regels die daarop van toepassing zijn.

67 Wat zijn volgens u de voordelen voor de consument als hij bij het winkelen op online marktplaatsen over die informatie beschikt?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Hij weet met wie hij contact moet opnemen als er een probleem is	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hij weet wie verantwoordelijk is voor de uitvoering van het contract	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hij weet of de regels inzake consumentenbescherming van toepassing zijn bij eventuele problemen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het consumentenvertrouwen wordt groter	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanbiedingen kunnen met elkaar worden vergeleken	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

68

Licht uw antwoord toe en geef eventuele andere redenen waarom dergelijke informatie belangrijk is voor de consument.

Als de consument over de eerder genoemde informatie beschikt, kan het al of niet van belang zijn voor de consument. Het verschil mogelijk per individueel geval hoe groot dit voordeel is. Wel is deze informatie essentieel voor het bevorderen van het vertrouwen van consumenten in transacties via online marktplaatsen. In de eerste plaats is het nodig om een overeenkomst via een online marktplaats af te durven sluiten; de consument moet voldoende vertrouwen hebben in de transactie en toegang tot de genoemde informatie draagt hieraan bij. Ten tweede is het nodig dat consumenten er vertrouwen in hebben dat zij eventuele problemen doeltreffend kunnen oplossen. Dit kan alleen als duidelijk is wie zij daarvoor kunnen aanspreken en op welke regels zij zich daarbij kunnen baseren. Bovendien bevordert deze duidelijkheid de concurrentie tussen platforms omdat consumenten het als een voordeel kunnen zien dat ze bij een bepaald platform bepaalde bescherming genieten en daarom voor dat platform kiezen.

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help → | Language ▾

69

**[Bedrijven, brancheverenigingen]** Wordt u (of worden de bedrijven die u vertegenwoordigt) bij grensoverschrijdende handel geconfronteerd met nalevingskosten als gevolg van de verschillende nationale wetten inzake informatieverplichtingen voor online marktplaatsen wat betreft:

	Ja, in aanzienlijke mate	Ja, enigszins	Weet ik niet	Niet van toepassing
De verplichting om kenbaar te maken of de overeenkomst wordt gesloten met de online marktplaats of met derde leveranciers	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verplichting om kenbaar te maken of een derde leverancier al dan niet optreedt als handelaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De verplichting om kenbaar te maken of een overeenkomst onder het consumentenrecht valt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

70

Licht uw antwoord toe.

71 **[Bedrijven, brancheverenigingen]** Wat

zijn de geraamde kosten die u moet maken (of die de bedrijven die u vertegenwoordigt moeten maken) als gevolg van de aanpassing aan die verschillende nationale wetten?

	Geraamd bedrag of % van de omzet
Absolute eenmalige kost (in EUR)	
Eenmalige kost als % van de omzet	
Absolute jaarlijkse lopende kosten (in EUR)	
Jaarlijkse lopende kosten als % van de omzet	

72

Licht toe hoe u dit geraamde bedrag hebt berekend.

73 **[Bedrijven, brancheverenigingen]**

Bent u het er mee eens dat die kosten redelijk zijn?

- Helemaal mee eens
- Gedeeltelijk mee eens
- Grotendeels niet mee eens

- Helemaal niet mee eens  
 Weet ik niet

Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)

[Login \(/eusurvey/auth/login/runner\)](#) | [Help](#) | [Language](#)

74

Licht uw antwoord toe.

75 [Online marktplaatsen] Als u volgens

een nieuwe EU-wet verplicht zou worden om van derde leveranciers te eisen dat zij zich bij u bekendmaken als "handelaar" of "niet-handelaar" en om die informatie door te geven aan uw gebruikers en hen ervan in kennis te stellen dat het EU-consumentenrecht niet van toepassing is als de leverancier niet als handelaar optreedt, welke kosten zou die verplichting met zich meebrengen voor uw online marktplaats?

	Geraamd bedrag of % van de omzet
Absolute eenmalige kost (in EUR)	
Eenmalige kost als % van de omzet	
Absolute jaarlijkse lopende kosten (in EUR)	
Jaarlijkse lopende kosten als % van de omzet	

76

Licht toe hoe u dit geraamde bedrag hebt berekend.

77 [Online marktplaatsen] Zouden de

kosten om aan de in de vorige vraag uiteengezette informatieplicht te voldoen volgens u redelijk zijn?

- Helemaal mee eens  
 Gedeeltelijk mee eens  
 Grotendeels niet mee eens  
 Helemaal niet mee eens  
 Weet ik niet

78

Licht uw antwoord toe.

79

Als online marktplaatsen volgens een nieuwe EU-wet verplicht zouden worden om klanten ervan in kennis te stellen wie de contracterende partij is en of zij ten opzichte van die persoon door het EU-consumentenrecht worden gedekt, wat moeten dan de gevolgen zijn voor online marktplaatsen die niet aan die voorschriften voldoen?

(/eusurvey/home/welcome/runner)	Allemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
De online marktplaats is als enige aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de overeenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De online marktplaats is samen met de derde leverancier aansprakelijk voor de correcte uitvoering van de overeenkomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De gevolgen van een dergelijke niet-naleving moeten onder de nationale wetgeving vallen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De gevolgen van een dergelijke niet-naleving moeten onder de EU-wetgeving vallen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

80

Licht uw antwoord toe en geef eventuele andere oplossingen die u toepasselijk vindt.

Er moeten duidelijke sancties zijn voor het niet naleven van de voorschriften. Welke sancties het meest opportuun zijn, valt niet op voorhand te zeggen.

2.1.2

"Gratis" online diensten

In de volgende vragen worden met

"gratis" online diensten die online diensten bedoeld waarvoor consumenten niet met geld betalen maar gegevens verstrekken (bv. opslag in de cloud, e-learning, sociale-netwerkdiensten, als consumenten de handelaar toestaan hun foto te gebruiken).

De regels van de richtlijn consumentenrechten ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)) inzake precontractuele

informatievoorschriften voor handelaren en het recht van consumenten om een overeenkomst binnen 14 dagen te herroepen, zijn van toepassing op alle overeenkomsten voor de online verstrekking van digitale inhoud (bv. het downloaden van software, films of liedjes), ongeacht of de consument met geld betaalt. Anderzijds zijn die regels van de richtlijn consumentenrechten momenteel alleen van toepassing op overeenkomsten voor online diensten (zoals een abonnement op cloudopslag of een registratie voor een sociaal netwerk) waarvoor de consument met geld betaalt. Er moet dan ook worden nagegaan of de bescherming in het kader van de richtlijn consumentenrechten moet worden uitgebreid tot overeenkomsten voor online diensten waarvoor de consument gegevens verstrekt en niet met geld betaalt. In dat opzicht kunnen de aangekondigde EU-regels inzake genoegdoening van de consument met betrekking tot "defecte" digitale producten (regels waarover momenteel wordt onderhandeld met het Europees Parlement en de Raad) ook gelden voor online diensten, ongeacht of de consument met geld betaalt.

81

Moeten consumenten die "gratis" online diensten gebruiken volgens u de hieronder genoemde rechten genieten?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Het recht op precontractuele informatie (bv. over de functies en de interoperabiliteit met hard- en software van de dienst)	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het recht om de overeenkomst binnen 14 dagen te herroepen (mogelijkheid om het contract te annuleren)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

82

Licht uw antwoord toe.

In algemene zin moeten regels zoveel mogelijk gelijk zijn om een gelijk speelveld te komen tussen digitale handelaars die verschillende bedrijfsmodellen gebruiken (diensten die al dan niet tegen betaling met geld worden aangeboden). Het is belangrijk dat essentiële informatie wordt gegeven in een vorm die consumenten het daadwerkelijk tot zich laat nemen. Een overdaad aan informatie helpt de consument niet in zijn aankoopbeslissing.

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language

83

Waarom is het recht op precontractuele informatie over "gratis" online diensten belangrijk voor consumenten?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Om tot een gelijk speelveld te komen tussen digitale handelaars die verschillende bedrijfsmodellen gebruiken (diensten die al dan niet tegen betaling met geld worden aangeboden)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Om consumenten van diensten met vergelijkbare functies beter te beschermen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Om tot een betere synergie te komen tussen het consumentenbeschermingsrecht en de nieuwe regels inzake de bescherming van persoonsgegevens van de EU	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

84

Licht uw antwoord toe.

Wij zijn het in beginsel eens met de genoemde redenen, maar willen daarbij wel de kanttekening plaatsen dat kritisch gekeken moet worden naar de toegevoegde waarde van de precontractuele informatie. Het is vooral belangrijk dat essentiële informatie wordt gegeven in een vorm die consumenten het daadwerkelijk tot zich laat nemen. Een overdaad aan informatie helpt de consument niet in zijn aankoopbeslissing.

85

Waarom is de mogelijkheid om een overeenkomst te herroepen voor "gratis" online diensten belangrijk voor consumenten?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Om tot een gelijk speelveld te komen tussen digitale handelaars die verschillende bedrijfsmodellen gebruiken (diensten die al dan niet tegen betaling met geld worden aangeboden)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Om consumenten van diensten met vergelijkbare functies beter te beschermen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Om tot een betere synergie te komen tussen het consumentenbeschermingsrecht en de nieuwe regels inzake de bescherming van persoonsgegevens van de EU	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

86

Licht uw antwoord toe.

Het bieden van een herroepingsrecht aan de consument zal hem er bewuster van maken dat hij een online dienst krijgt waarvoor de consument de leverancier wel dagelijks iets verstrekt, namelijk zijn persoonsgegevens. Het is belangrijk te onderzoeken wat de gevolgen zijn van de herroeping van een 'gratis' online dienst voor zowel de consument als de ondernemer.

87

(/eusurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)  
 [Bedrijven, brancheverenigingen] Biedt uw bedrijf, of bieden de  
 bedrijven die u vertegenwoordigt, "gratis" online diensten aan, d.w.z. diensten  
 waarvoor de consument niet met geld betaalt maar waarvoor hij gegevens  
 verstrekt?

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language ↕

- Ja  
 Neen

### 2.1.3

#### Modernisering van de regels voor communicatiekanalen tussen handelaren en consumenten

103 Volgens de richtlijn consumentenrechten ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)) moeten het faxnummer en het e-mailadres, indien beschikbaar, aan de consument worden meegedeeld alvorens de overeenkomst wordt gesloten ("precontractuele informatieverplichting"). Welke van de volgende communicatiekanalen zijn volgens u, in het licht van de technologische ontwikkeling, het relevantst voor contact tussen handelaren en consumenten?

- E-mail  
 Fax  
 Contactformulier op de website  
 Sociale media  
 Ander

104

Licht uw antwoord toe.

Een faxnummer is naar ons inzicht voor veel consumenten niet meer relevant.

## 2.2

### Betere handhaving en rechtstreekse middelen voor schadeloosstelling/verhaal van consumenten

#### 2.2.1

##### Recht op individuele schadeloosstelling/verhaal voor slachtoffers van oneerlijke handelspraktijken

Met "schadeloosstelling/verhaal" wordt verwezen naar wat consumenten kunnen doen als hun consumentenrechten zijn geschonden (bv. de overeenkomst beëindigen, hun geld terugvragen).

Met "milieuclaims" wordt verwezen naar verkooptechnieken die de indruk wekken dat een product of dienst een positief of geen effect op het milieu heeft, of minder schadelijk is voor het milieu dan producten of diensten van de concurrentie.

Momenteel geniet de consument volgens de EU-wetgeving geen individuele rechten om verhaal te zoeken in geval van oneerlijke handelspraktijken ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/unfair-trade/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/index_en.htm)), zoals misleidende reclame. Het recht van de consument op schadeloosstelling/verhaal in geval van schade door oneerlijke handelspraktijken is ook niet altijd voldoende gegarandeerd op grond van de nationale wetgeving. Verschillende en ondoeltreffende nationale regels inzake verhaal/schadeloosstelling veroorzaken kosten voor handelaren die grensoverschrijdend werken en zijn nadelig voor consumenten als gevolg van de vele aanhoudende inbreuken op nationaal en internationaal niveau. Die problemen leiden tot een gebrek aan vertrouwen bij de consument, vooral bij grensoverschrijdende aankopen, waardoor het aantal aankopen en het volume van de verkoop dalen, zowel bij consumenten als handelaren.

105

Kunt u op basis van uw persoonlijke en professionele ervaring zeggen hoe vaak de verschillende nationale regels het voor de consument moeilijk maken om verhaal te zoeken als hij slachtoffer is geworden van oneerlijke handelspraktijken?

- Vaak  
 Soms  
 Zelden  
 Nooit

106

Licht uw antwoord toe.

Wij beschikken over onvoldoende informatie om hier een uitspraak over te doen.

107

Bent u het ermee eens dat de consument in de hele EU het recht moet krijgen om in een dergelijke situatie verhaal te zoeken bij de handelaar?

- Helemaal mee eens  
 Gedeeltelijk mee eens  
 Grotendeels niet mee eens  
 Helemaal niet mee eens  
 Weet ik niet

108

Licht uw antwoord toe.

Nederland is van mening dat consumenten in de hele EU het recht moeten hebben om verhaal te kunnen halen. Nederlandse wetgeving kent al recht op schadeverhaal; om een gelijk speelveld te creëren zou dit in alle lidstaten zo moeten zijn.

109 Als een dergelijk EU-breed consumentenrecht zou worden ingevoerd, moet daarin dan:

- van de lidstaten worden geëist dat zij garanderen dat de consument het recht heeft om verhaal te zoeken, maar moet het soort rechtsmiddel op nationaal niveau worden vastgesteld, of  
 worden gedefinieerd welke soorten rechtsmiddelen in de hele EU ter beschikking van de consument moeten staan?  
 Weet ik niet

110 Welke soorten EU-brede rechtsmiddelen moeten worden ingevoerd voor het geval een consument het slachtoffer wordt van oneerlijke handelspraktijken (meerdere antwoorden mogelijk)?

- recht op beëindiging van de overeenkomst en teruggave van het betaalde bedrag  
 Recht op een prijsverlaging  
 Recht op compensatie voor de geleden schade  
 Ander

111

Licht uw antwoord toe.

Het soort rechtsmiddel kan voorsnog het beste op nationaal niveau worden vastgesteld. Het uitgangspunt moet zijn dat consumenten in alle lidstaten verhaal kunnen halen en dit moet geregeld worden op de meest doelmatige manier. Nederland is niet per se tegen EU brede rechtsmiddelen (eendachtig de interne markt), echter ziet hier veel praktische bezwaren vanwege de diversiteit aan systemen voor contractenrecht in de lidstaten.

112

Bent u het ermee eens dat de invoering van een EU-breed recht op individuele rechtsmiddelen voor slachtoffers van oneerlijke handelspraktijken voordelen zou opleveren, zoals:

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
--	-------------------	-----------------------	---------------------------	------------------------	--------------

Een teler of andere afzender van berichten (euserver/home/publicsurveys/runner)	Alle openbare enquêtes (euserver/home/publicsurveys/runner)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een gelijk spelveld in het voordeel van bonafide handelaren		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Groter consumentenvertrouwen		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Login (/euserver/auth/login/runner) | Help | Language

113

Licht uw antwoord toe, met inbegrip van eventuele andere voordelen die u wilt beschrijven.

Als consumenten beter in staat zijn hun recht te halen in Europa is dat in algemene zin goed voor het consumentenvertrouwen en het gelijke spelveld voor bedrijven.

114

[Bedrijven, brancheorganisaties] Wordt u (of worden de bedrijven die u vertegenwoordigt) bij grensoverschrijdende handel geconfronteerd met kosten als gevolg van de verschillende nationale wetgeving inzake rechtsmiddelen?

- In aanzienlijke mate
- Enigszins
- Niet van toepassing
- Weet ik niet

115

Licht uw antwoord toe.

116

[Bedrijven, brancheorganisaties] Wat zijn de geraamde kosten die u moet maken (of die de bedrijven die u vertegenwoordigt moeten maken) bij grensoverschrijdende handel als gevolg van de aanpassing aan de verschillende nationale wetgeving inzake rechtsmiddelen?

	Geraamd bedrag of % van de omzet
Absolute jaarlijkse kosten (in EUR)	
Jaarlijkse kosten als % van de omzet van grensoverschrijdende handel	
Ander	

117

Licht toe hoe u dat geraamde bedrag hebt berekend.



118

(/eusurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)  
[Bedrijven, brancheverenigingen] Bent u het ermee eens dat die kosten redelijk zijn?

- Helemaal mee eens
- Gedeeltelijk mee eens
- Grotendeels niet mee eens
- Helemaal niet mee eens
- Niet van toepassing
- Weet ik niet

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language

119

Licht uw antwoord toe.

120

[Bedrijven, brancheorganisaties] Zijn die kosten voor u (of de bedrijven die u vertegenwoordigt) een reden om niet aan andere lidstaten te verkopen?

- Ja
- Neen
- Weet ik niet

121

[Bedrijven, brancheverenigingen] Zou de invoering van een EU-breed recht op individuele rechtsmiddelen voor slachtoffers van oneerlijke handelspraktijken effect hebben op de kosten van uw bedrijf of de bedrijven die uw vereniging vertegenwoordigt?

- Ja, de kosten zouden stijgen
- Ja, de kosten zouden dalen
- Neen, dat zou geen effect hebben
- Weet ik niet

122

Licht uw antwoord toe.

127

[Bedrijven, brancheverenigingen] Als een EU-breed recht op individuele rechtsmiddelen voor slachtoffers van oneerlijke handelspraktijken zou worden ingevoerd, bent u het ermee eens dat de geraamde nalevingskosten dan redelijk zouden zijn?

- Helemaal mee eens
- Gedeeltelijk mee eens
- Grotendeels niet mee eens
- Helemaal niet mee eens
- Weet ik niet

128

[Consumenteninstanties, ministeries, rechtbanken] Als een EU-breed recht op individuele rechtsmiddelen voor slachtoffers van oneerlijke handelspraktijken zou worden ingevoerd, zouden de kosten van administratieve en gerechtelijke handhaving voor nationale instanties en rechtbanken volgens u stijgen?

- In aanzienlijke mate
- Enigszins

Helemaal niet (/eusurvey/home/welcome/runner)  
 Weet ik niet

Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language

129

Licht uw antwoord toe.

Dit vraagt om nader onderzoek.

### 2.2.2

#### Strengere sancties voor inbreuken op het consumentenrecht

Met "sancties" wordt een straf bedoeld die wordt of zal worden opgelegd voor een inbreuk op de regels inzake consumentenbescherming.

Met "boetes" worden geldstraffen bedoeld.

De Commissie heeft al actie ondernomen om de handhaving van de EU-regels inzake consumentenbescherming te versterken, met name door haar voorstel uit 2016 voor een herziening van de verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming ([http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border\\_enforcement\\_cooperation/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/enforcement/cross-border_enforcement_cooperation/index_en.htm)), waarbij de bevoegdheden van nationale consumenteninstanties worden uitgebreid en de onderlinge samenwerking bij de behandeling van grensoverschrijdende inbreuken, waaronder EU-brede inbreuken, wordt verbeterd. Handelaren die de consumentenregels schenden, worden in de lidstaten echter op zeer verschillende manieren bestraft. De nationale sancties zijn niet altijd evenredig, doeltreffend en afschrikkend genoeg om naleving van de regels te garanderen. De sancties zijn bijvoorbeeld te laag of te hoog in verhouding tot de omvang van de activiteiten van de handelaar, en bijgevolg niet evenredig; of ze zijn te laag in verhouding tot de ernst van de inbreuken of de winst die daarmee wordt gemaakt, en bijgevolg niet doeltreffend en afschrikkend. Vooral de maximale geldboetes lijken in sommige gevallen zeer laag in vergelijking met bijvoorbeeld de boetes die zijn opgenomen in de toekomstige EU-regels inzake de bescherming van persoonsgegevens ([http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2016.119.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2016:119:TOC](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2016.119.01.0001.01.ENG&toc=OJ:L:2016:119:TOC)) of de boetes die door de Europese Commissie kunnen worden opgelegd voor inbreuken op de Europese concurrentieregels (<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32003R0001>), hoewel inbreuken op het EU-consumentenrecht de algemene economische groei kunnen belemmeren door zowel online als offline het consumentenvertrouwen te ondermijnen.

130

Bent u het er mee eens dat de volgende maatregelen betreffende boetes voor inbreuken op de EU-regels inzake consumentenbescherming moeten worden vastgelegd in het EU-recht?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Alle lidstaten moeten boetes kunnen opleggen als sanctie voor inbreuken op het consumentenrecht	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bij het opleggen van boetes moeten overheden of rechtbanken er altijd rekening mee houden dat een inbreuk gevolgen heeft voor consumenten in meer dan één lidstaat	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Alle lidstaten moeten gemeenschappelijke criteria hebben voor het opleggen van boetes, zoals het opzettelijke karakter van de inbreuk en de herhaling ervan, de aard van de getroffen consumentenrechten, het aantal getroffen consumenten, de aard en omvang van de door hen geleden schade enz.	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In alle lidstaten moeten gemeenschappelijke maximumboetes gelden, bijvoorbeeld een gemeenschappelijk absoluut bedrag of een gemeenschappelijk maximumpercentage van de omzet van de handelaar	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
In alle lidstaten moet een deel van de opbrengst van de boetes worden gebruikt om de consumentenbescherming te bevorderen, inclusief de financiering van consumentenorganisaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

131 (/eusurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)

Licht uw antwoord toe, met inbegrip van eventuele andere maatregelen die u wilt voorstellen.

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help -- | Language --

Het zou goed zijn als alle lidstaten, net als Nederland, boetes zouden kunnen opleggen als sancties voor inbreuken op het consumentenrecht. Hiermee zou de Europese handhavingspraktijk veel meer overeen gaan stemmen binnen de lidstaten en dit schept een gelijk speelveld voor bedrijven binnen de EU. Nederland wil echter geen afbreuk doen aan haar huidige nationale systeem zoals ten aanzien van boetehoogte. Hoe de opbrengst van boetes gebruikt wordt is ter beoordeling van de lidstaten zelf.

132

Bent u het ermee eens dat de volgende maatregelen moeten worden vastgelegd in het EU-recht?

	Helemaal mee eens	Gedeeltemeet	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Het maximumniveau van de boetes moet worden uitgedrukt als een absoluut bedrag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het maximumniveau van de boetes moet worden uitgedrukt als een percentage van de omzet van de handelaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het maximumniveau van de boetes moet worden uitgedrukt als een absoluut bedrag of als een percentage van de omzet van de handelaar, indien dat hoger is (bv. tot 100 000 euro of tot X % van de omzet van de handelaar als dat cijfer hoger is)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het maximumniveau van de boetes moet worden uitgedrukt als een vermeerdering van de als gevolg van de inbreuk gemaakte winst of het vermeden verlies (bv. tweemaal het winstbedrag of het bedrag van het vermeden verlies) als dat kan worden vastgesteld	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

133

Licht uw antwoord toe, met inbegrip van eventuele andere maatregelen die u wilt voorstellen.

Wij hebben meer informatie nodig over de impact van deze keuzes alvorens deze vraag beantwoord kan worden.

134

Wat zou de beste methode zijn om het maximumniveau van de boetes vast te stellen als percentage van de omzet van de handelaar?

- Een percentage van de totale wereldwijde jaaromzet in het voorgaande boekjaar
- Een percentage van de totale jaaromzet in de EU in het voorgaande boekjaar
- Een percentage van de totale jaaromzet in het voorgaande boekjaar in de lidstaten waar de inbreuk is gepleegd
- Ander

135

Licht uw antwoord toe, met inbegrip van eventuele andere methoden die u wilt voorstellen.

Hiervoor verwijzen wij graag naar de werkwijze van de Autoriteit Consument en Markt ten aanzien van het opleggen van boetes: <http://wetten.overheid.nl/BWBR0035322/2016-07-01>

136

(/eusurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)  
 Wat zou de beste methode zijn om het maximumniveau van de boetes vast te stellen als percentage van de omzet van de handelaar?

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language

- Op basis van de totale omzet van het bedrijf (op alle markten)  
 Op basis van de omzet van het bedrijf op de specifieke markt waar de inbreuk op het consumentenrecht is gepleegd  
 Ander

137

Licht uw antwoord toe, met inbegrip van eventuele andere methoden die u wilt voorstellen.

Zie antwoord op vraag 135.

138

Bent u het ermee eens dat strengere sancties op EU-niveau voordelen zouden opleveren, zoals:

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Een betere naleving van de regels inzake consumentenbescherming door bedrijven	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een gelijk spelveld in het voordeel van bonafide handelaren	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Groter consumentenvertrouwen	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Doeltreffender handhaving van de regels inzake consumentenbescherming	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Betere afschrikking door de EU-regels inzake consumentenbescherming	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

139

Licht uw antwoord toe, met inbegrip van eventuele andere voordelen die u wilt beschrijven.

Zie antwoord 131.

140

Wat zou volgens u het effect zijn van de vaststelling van gemeenschappelijke EU-regels inzake sancties voor inbreuken op het EU-consumentenrecht op de algemene kosten van administratieve en gerechtelijke handhaving?

- Er is geen effect op de handavingskosten  
 De kosten stijgen  
 De kosten dalen  
 Weet ik niet

141

Licht uw antwoord toe.

Dat valt op voorhand niet te zeggen.

142 Bent u van mening dat een mogelijke stijging van de kosten van administratieve en gerechtelijke handhaving van de EU-regels inzake consumentenbescherming redelijk zou zijn?

- Ja  
 Neen  
 Weet ik niet

Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner) | Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language

143 Licht uw antwoord toe.

Wij beschikken over onvoldoende informatie om hier een uitspraak over te doen.

144

Geef een raming van de mogelijke extra kosten van de administratieve en gerechtelijke handhaving van de vastgestelde gemeenschappelijke EU-regels inzake sancties, overeenkomstig de voorkeursoptie die u hebt gekozen voor de vragen 130 tot en met 137 of andere voorgestelde oplossingen.

	Geraamd bedrag of %
Absolute eenmalige kost (in EUR)	
Eenmalige kost als % van de huidige jaarlijkse kost van de handhaving van de regels inzake consumentenbescherming	
Absolute jaarlijkse lopende kosten (in EUR)	
Jaarlijkse lopende kosten als % van de huidige jaarlijkse kost van de handhaving van de regels inzake consumentenbescherming	
Ander	

145

Licht uw antwoord toe door de geraamde kosten aan te geven met betrekking tot elk van uw voorkeursopties.

Wij beschikken over onvoldoende informatie om hier een uitspraak over te doen.

146

Geef een raming van de mogelijke daling van de kosten van de administratieve en gerechtelijke handhaving van de vastgestelde gemeenschappelijke EU-regels inzake sancties, overeenkomstig de voorkeursoptie die u hebt gekozen voor de vragen 130 tot en met 137 of andere voorgestelde oplossingen.

	Geraamd bedrag of %
Absolute eenmalige besparing (in EUR)	
Eenmalige besparing als % van de huidige jaarlijkse kosten van de handhaving van de regels inzake consumentenbescherming	
Absolute jaarlijkse lopende besparingen (in EUR)	
Jaarlijkse lopende besparingen als % van de huidige jaarlijkse kosten van de handhaving van de regels inzake consumentenbescherming	
Ander	

147

Licht uw antwoord toe door de geraamde daling van de kosten aan te geven met betrekking tot elk van uw voorkeursopties.

Wij beschikken over onvoldoende informatie om hier een uitspraak over te doen.

2.3

**Vereenvoudiging van de regels**

2.3.1

**Vereenvoudiging van de regels inzake het herroepingsrecht**

Uit (/eusurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner) de evaluatie van de richtlijn consumentenrechten (http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\_id=59332) is gebleken dat een aantal bedrijven, vooral kleine en middelgrote ondernemingen, specifieke problemen ondervinden om te voldoen aan het recht van de consument om binnen 14 dagen de overeenkomst te herroepen en het product te retourneren (de "afkoelperiode"). Een aantal bedrijven heeft met name kritiek op de bepaling van de richtlijn volgens welke de handelaar de consument moet terugbetalen zodra die het bewijs heeft geleverd dat het product is geretourneerd. Bijgevolg kan het gebeuren dat de handelaar de consument moet terugbetalen alvorens hij kan vaststellen of het product meer dan strikt noodzakelijk is gebruikt en de waarde ervan is gedaald.

148

Bent u van mening dat handelaren onnodig en/of onevenredig worden belast door de volgende verplichtingen in verband met het herroepingsrecht?

	Ja, in aanzienlijke mate	Ja, enigszins	Helemaal niet	Weet ik niet
De verplichting om online gekochte en geretourneerde producten te aanvaarden die consumenten meer hebben gebruikt dan mogelijk zou zijn geweest in een fysieke winkel (waardoor de handelaar de verminderde waarde van het gebruikte product moet berekenen, het als tweedehands product moet verkopen en/of als afval moet verwijderen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
De verplichting om de consument terug te betalen zodra die het bewijs heeft geleverd dat hij het product heeft teruggestuurd, zonder dat u het geretourneerde product kunt controleren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

149

Licht uw antwoord toe.

Ik heb hier op dit moment onvoldoende inzicht in.

150

Hoe belangrijk zijn de volgende consumentenrechten met betrekking tot het 14-daags herroepingsrecht?

	Heel belangrijk	Tamelijk belangrijk	Niet erg belangrijk	Helemaal niet belangrijk	Weet ik niet
Het recht van de consument om een online aankoop te annuleren en de producten te retourneren, zelfs als hij die meer heeft gebruikt dan mogelijk zou zijn geweest in een fysieke winkel (waardoor de handelaar verplicht is het gebruikte product terug te nemen en de verminderde waarde ervan te berekenen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Het recht van de consument om te worden terugbetaald zodra hij de handelaar het bewijs levert dat hij de producten heeft teruggestuurd, zelfs voordat de handelaar de gelegenheid heeft gehad de producten te controleren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

151

Licht uw antwoord toe.

Ik heb hier op dit moment onvoldoende inzicht in.

152

[Bedrijven, brancheverenigingen] Worden handelaren geconfronteerd met de volgende problemen als consumenten producten terugsturen die zij meer hebben gebruikt dan mogelijk zou zijn geweest in een fysieke winkel?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet ik niet
Problemen om de "verminderde waarde" van de geretourneerde producten te bepalen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Praktische problemen om de verminderde waarde van de geretourneerde producten op de consument te verhalen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kosten voor waardevermindering aanrekenen is moeilijk vanuit het standpunt van klantenrelaties	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Probleem of de terug te nemen producten opnieuw te verkopen als tweedehandsproducten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kosten om de geretourneerde producten als afval te verwijderen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

153

Licht uw antwoord toe en vermeld eventuele andere problemen waarmee handelaren in deze situatie worden geconfronteerd.

154 [Bedrijven, brancheverenigingen]

Hoeveel procent van de geretourneerde producten was meer gebruikt dan toegestaan, als u dat bekijkt in verhouding tot het totale aantal producten dat het voorbije jaar naar uw bedrijf (of de bedrijven die u vertegenwoordigt) is teruggestuurd als gevolg van een annulering door de consument?

%

155

Licht uw antwoord toe.

156

[Bedrijven, brancheverenigingen] Van hoeveel procent van de geretourneerde producten moest de volledige prijs worden terugbetaald, hoewel ze nooit werden teruggestuurd of hoewel ze na terugzending meer gebruikt bleken dan toegestaan, als u dat bekijkt in verhouding tot het totale aantal producten dat het voorbije jaar naar uw bedrijf (of de bedrijven die u vertegenwoordigt) is teruggestuurd als gevolg van een annulering door de consument?

%

157

Licht uw antwoord toe.

158

[Bedrijven, brancheverenigingen] Wat is het geraamde verlies als gevolg van geretourneerde producten die meer waren gebruikt dan toegestaan?

	Bedrag of %
Absoluut jaarlijks verlies (in EUR)	
Jaarlijks verlies als % van de omzet	
Ander	

159

Licht uw antwoord toe.

(/eusurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help → | Language ↕

160

**[Bedrijven, brancheverenigingen]** Wat is het geraamde verlies als gevolg van producten waarvan de volledige prijs moest worden terugbetaald, hoewel ze nooit werden teruggestuurd of hoewel ze na terugzending meer gebruikt bleken dan toegestaan?

	Bedrag of %
Absoluut jaarlijks verlies (in EUR)	
Jaarlijks verlies als % van de omzet	
Ander	

161

Licht uw antwoord toe.

### 2.3.2

#### Vereenvoudiging van de informatieverplichtingen

Bij de geschiktheidscontrole werd onderzocht of sommige van de informatieverplichtingen die volgens de richtlijn oneerlijke handelspraktijken ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/unfair-trade/unfair-practices/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm)) van toepassing zijn op de reclamefase, kunnen worden geschrapt omdat handelaren volgens de richtlijn consumentenrechten dezelfde en gedetailleerdere informatie later in de precontractuele fase moeten verstrekken. Uit de geschiktheidscontrole ([http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)) is gebleken dat de huidige verplichting van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken om informatie te verstrekken over het geografische adres en het klachtenbehandelingsbeleid van de handelaar, misschien niet relevant is.

162

Momenteel zijn handelaren verplicht om de volgende informatie aan de consument te verstrekken in de reclamefase en in de fase voor de eigenlijke verkoop. Bent u het ermee eens dat de volgende informatie al tijdens de reclamefase moet worden verstrekt, ook al krijgt de consument die informatie nogmaals in een latere fase?

	Helemaal mee eens	Gedeeltelijk mee eens	Grotendeels niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Wet ik niet
Informatie over het geografisch adres van de handelaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informatie over de klachtenbehandeling door de handelaar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

163

Licht uw antwoord toe.

Wij zijn van mening dat in de reclamefase informatie dient te worden verstrekt die de consument nodig heeft om een beslissing te nemen over een aankoop. Met de betreffende informatie moet hij kun bepalen of hij op het aanbod in zou willen gaan tegen de daarbij behorende voorwaarden. Informatie die in de precontractuele fase verplicht verstrekt moet worden, kan in bepaalde gevallen wel relevant zijn in de reclame-uiting. Een aanbod moet de essentiële voorwaarden bevatten: bijvoorbeeld een product is heel goedkoop te krijgen maar dan moet per se bij het bedrijf zelf worden afgehaald. In dat geval dient naar onze mening het geografisch adres in de reclame te worden gemeld. Uitgangspunt is voor ons dat reclame de kern van het aanbod bevat met de essentiële kenmerken en voorwaarden om een aankoopbeslissing te kunnen nemen en dat precontractuele informatie de complete informatie-set bevat.

164

**[Bedrijven, brancheverenigingen]** Zou het schrappen van de verplichting om tijdens de reclamefase informatie te verstrekken over het



geografisch adres en het klachtenbehandelingsbeleid van de handelaar, een besparing betekenen voor uw bedrijf of de bedrijven die u vertegenwoordigt?

- In aanzienlijke mate  
 Enigszins  
 Helemaal niet  
 Weet ik niet

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language

165

Licht uw antwoord toe.

166

[Bedrijven, brancheverenigingen] Welke besparing zou een dergelijke vereenvoudiging naar schatting opleveren?

	Geraamd bedrag of % van de omzet
Absolute jaarlijkse besparingen (in EUR)	
Jaarlijkse besparingen als % van de omzet	
Ander	

167

Licht uw antwoord toe.

2.4

#### Huis-aan-huisverkoop

Met "huis-aan-huisverkoop" worden

situaties bedoeld waarin de handelaar de consument een aanbod doet of met hem een overeenkomst sluit op een plek die zich niet in het bedrijfsgebouw van de handelaar bevindt, met name transacties die zonder voorafgaande toestemming plaatsvinden in de woning van de consument of tijdens een door de handelaar georganiseerde uitstap.

Huis-aan-huisverkoop is volgens de richtlijn oneerlijke handelspraktijken ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/unfair-trade/unfair-practices/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/unfair-trade/unfair-practices/index_en.htm)) als zodanig niet

verboden, maar de specifieke handelspraktijk waarbij "het verzoek van de consument wordt genegeerd om weg te gaan of niet meer terug te komen wanneer de consument thuis wordt opgezocht" is altijd verboden. De Commissie is zich er echter van bewust dat in een aantal lidstaten regels bestaan waardoor huis-aan-huisverkoop als verkoopkanaal in het algemeen lijkt te worden verboden, of toch bijna. De Commissie wil van deze gelegenheid gebruikmaken om de mening van de betrokken partijen te vragen.

168

Hebt u op basis van uw persoonlijke of professionele ervaring vastgesteld dat het moeilijk is om grensoverschrijdend te kopen of te verhandelen als gevolg van nationale verboden of beperkingen op huis-aan-huisverkoop of andere vormen van verkoop buiten de verkoopruiimte van de handelaar?

- Erg vaak  
 Vaak  
 Soms  
 Nooit  
 Weet ik niet

169

Licht uw antwoord toe.

Wij beschikken niet over deze informatie.

170 (/eusurvey/home/welcome/runner) Alle openbare enquêtes (/eusurvey/home/publicsurveys/runner)

[Bedrijven, brancheverenigingen] Wordt u of worden de bedrijven die u vertegenwoordigt geconfronteerd met nalevingskosten of economische verliezen als gevolg van de nationale verboden of beperkingen op huis-aan-huisverkoop of andere vormen van verkoop buiten de verkooppriimte van de handelaar?

Login (/eusurvey/auth/login/runner) | Help | Language ▾

- In aanzienlijke mate
- Enigszins
- Helemaal niet
- Weet ik niet

171

Licht uw antwoord toe.

172

[Bedrijven, brancheverenigingen] Wat zijn de geraamde kosten of economische verliezen als gevolg van de nationale verboden of beperkingen op huis-aan-huisverkoop of andere vormen van verkoop buiten de verkooppriimte van de handelaar?

	Geraamd bedrag of % van de omzet
Absolute jaarlijkse kosten (in EUR)	
Jaarlijkse kosten als % van de omzet van grensoverschrijdende handel	
Ander	

173

Licht toe hoe u dat geraamde bedrag hebt berekend.

174

[Bedrijven, brancheverenigingen] Zijn die kosten/verliezen volgens u redelijk?

- Helemaal mee eens
- Gedeeltemeet mee eens
- Grotendeels niet mee eens
- Helemaal niet mee eens
- Weet ik niet

175

Licht uw antwoord toe.

176 Ter aanvulling kunt u hier ook een beleidsnota uploaden.

Bestand kiezen

Indienen

Als ontwerpversie opslaan