



hafkamp
groenewegen
gerechtsdeurwaarders



Ambtshalve toetsing in consumentenzaken

W hafkamp.nl E info@hafkamp.nl T 088-0322100

In dit Expertstuk behandelen we de volgende onderwerpen:

De aanleiding: precontractuele informatieverplichtingen

Drie soorten informatieplichten

(Gedeeltelijke) vernietiging als sanctie

Stelplicht eisende partij bij ambtshalve toetsing

Hoor en wederhoor bij ambtshalve (gedeeltelijke) vernietiging

Gebruik van uniforme richtlijnen bij (gedeeltelijke) vernietiging

Ambtshalve toetsing in geval van cessie

Informatie via algemene voorwaarden of op website

Een persoonlijk online account op de website van de handelaar

Geen onderscheid met een overeenkomst m.b.t. diensten

Geen toetsing op verbod sluiten kredietovereenkomst

Wettekst essentiële precontractuele informatieverplichtingen

Samenvatting ten behoeve van de schuldeiser

Praktische tips

Richtlijn LOVCK

Ambtshalve toetsing in consumentenzaken

HR 12 november 2021: ELCI:NL:HR:2021:1677

Deze uitspraak gaat over de vragen of de rechter bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkooppriimte ambtshalve moet onderzoeken of is voldaan aan de wettelijke informatieplichten van de handelaar tegenover de consument, en of de rechter ambtshalve een sanctie moet verbinden aan het niet-voldaan zijn aan een of meer van die plichten, en zo ja, welke. Het betreft prejudiciële vragen die door de kantonrechter van Leeuwarden (29 september 2020, RBNNE:2020:3353) en van Amsterdam (21 december 2020, RBAMS:2020:6481) gesteld zijn aan de Hoge Raad ter bevordering van de rechtseenheid.

Aanleiding: precontractuele informatieverplichtingen

Met name de in art. 6:230m lid BW genoemde verplichting om de consument vóór het sluiten van een overeenkomst te informeren over bepaalde bevoegdheden en/of de verschuldigdheid van kosten (de precontractuele informatieverplichtingen) is onderwerp van een juridische discussie. Verder bepaalt art. 230t BW dat in geval van een overeenkomst buiten de verkooppriimte (bijvoorbeeld thuis of op een beurs) deze informatie op papier in begrijpelijke taal, of, als de consument daarmee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager, moet worden geleverd. In geval van een overeenkomst op afstand bepaalt art. 230v BW dat deze informatie in begrijpelijke taal gegeven moet worden "op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand". Naar deze informatie moet op een duidelijke en in het oog springende manier verwezen worden.

Over de wettelijk voorgeschreven wijze waarop de verplichte informatie gegeven moet worden en over de sanctie op het niet-naleven ervan, wordt binnen de rechtspraak verschillend gedacht.

Gecombineerd met het feit dat de rechter dit ambtshalve (zonder dat de consument erom heeft gevraagd) moet onderzoeken en dat de rechter het bewijs (dat aan de informatieplicht is voldaan) zelfstandig moet beoordelen, heeft de precontractuele informatieverplichting (helaas) geleid tot verdeelde rechtspraak.

Diverse juridische vragen werden verschillend beantwoord, zoals: in hoeverre moet de schuldeiser bewijzen dat aan de precontractuele verplichtingen is voldaan? Welke bewijsmiddelen zijn toereikend? Is een verslag van het aanmeld-telefoongesprek nodig? Zijn gespreksnotities vereist? Moeten printscreens en/of bescrpts overgelegd worden? Is het voldoende als eisende partij een algemene omschrijving geeft en algemene stukken overlegt van het gebruikelijke bestelproces (op de website) en daaruit concludeert dat nu de consument dat bestelproces heeft doorlopen er voldaan is aan de (pre)contractuele verplichtingen of moeten er op de zaak van gedaagde toegespitste stukken worden overgelegd? Wat is een passende sanctie op de schending van de informatieplicht?

Zo werden vorderingen tot betaling van de prijs soms (gedeeltelijk) afgewezen, al dan niet op basis van het argument dat de overeenkomst (gedeeltelijk) vernietigbaar is. Soms werd, ondanks schending van de informatieplichten, de vordering volledig toegewezen, eventueel met de aankondiging dat in de toekomst vorderingen wel zullen worden afgewezen. Aan dit laatste lag ten grondslag dat onduidelijkheid bestaat over de sanctionering van de informatieplichten en voorts dat de consument de levering zonder protest heeft behouden.

Om het einde te maken van de verdeelde jurisprudentie geeft de Hoge Raad op 12 november 2021 de gewenste duidelijkheid door de prejudiciële vragen te beantwoorden. De uitspraak is gepubliceerd onder nummer ECLI:NL:HR:2021:1677. De uitspraak van de Hoge Raad (ter beantwoording van de gestelde prejudiciële vragen) kan als volgt worden samengevat:

Drie soorten informatieplichten

De Hoge Raad onderscheidt met betrekking tot een op afstand gesloten overeenkomst (online, via een webwinkel) en een buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomst (bijvoorbeeld thuis of op een beurs) drie soorten informatieplichten die de consument in staat moet stellen om te beslissen of hij tot aankoop overgaat (wilsvorming), die een dossierfunctie voor de consument hebben (inhoudende dat een consument na afloop als er zich een complicatie voordoet de informatie kan opzoeken en op grond daarvan actie kan ondernemen) of die de consument in staat stellen om rechten uit te oefenen.

Het gaat om 1. informatieplichten waaraan de wet bij niet-naleving ervan specifieke sancties verbindt, 2. informatieplichten waaraan extra gewicht toekomt (de zogenaamde essentiële informatieverplichtingen) en 3. overige informatieverplichtingen.



Voor alle informatieplichten geldt dat dit op duidelijke en begrijpelijke wijze moet gebeuren (art. 6:230m lid 1 aanhef BW).

De Hoge Raad zet de bijbehorende sanctiebepalingen (uit het Burgerlijk Wetboek) op een rijtje, waarbij vooral de door de Hoge Raad geformuleerde sancties op het niet-naleven van de informatieplichten uit categorie-2 van belang zijn. De overige informatieplichten zijn hieronder samengevat onder categorie-3. De Hoge Raad maakt een einde aan de in de rechtspraak bestaande onzekerheid over de vraag wat de sanctie kan zijn met betrekking tot het schenden van de essentiële informatieplichten. Het resulteert in het volgende overzicht:

Categorie-1: informatieplicht waaraan de wet specifiek sancties verbindt en die de rechter ambtshalve moet toetsen en eventueel bij schendig moet sanctioneren:

Informatieplicht	Wetsbepaling BW	Sanctie	Sanctie bepaling BW
Ontbindingsrecht (herroepingsrecht, bedenktijd)	6:230m lid 1 onder h	Verlenging ontbindingstermijn, kosten niet verschuldigd, consument niet aansprakelijk voor waardevermindering, gedeeltelijke vernietiging	6:230o lid 2 6:230s lid 5 6:230s lid 3
Kosten terugzending	6:230m lid 1 onder i	Kosten niet verschuldigd	6:230s lid 2
Betalingsverplichting	6:230v lid 3	Vernietiging overeenkomst	6:230v lid 3
Afwijkende kosten communicatiemiddel	6:230m lid 1 onder f	Geen kosten boven basistarief	6:230k lid 2
Bijkomende (verzend)kosten	6:230m lid 1 onder e/i	Kosten niet verschuldigd	6:230n lid 3
Verschuldigdheid redelijke kosten in bepaalde gevallen	6:230m lid 1 onder j	Kosten niet verschuldigd	6:230s lid 5

Categorie-2: essentiële informatieplichten die de rechter ambtshalve moet toetsen en eventueel bij schending doeltreffend, evenredig en afschrikkend moet sanctioneren:

Informatieplicht	Wetsbepaling BW	Sanctie
Voornaamste kenmerken zaken of diensten	6:230m lid 1 onder a	(gedeeltelijke) vernietiging
Identiteit en adresgegevens van de handelaar	6:230m lid 1 onder b/c	(gedeeltelijke) vernietiging
Totale prijs	6:230m lid 1 onder e	(gedeeltelijke) vernietiging
Afwijkende kosten communicatiemiddel	6:230m lid 1 onder f	Geen kosten boven basistarief; evt. gedeeltelijke vernietiging
Wijze van betaling, levering, uitvoering en leveringstermijn	6:230m lid 1 onder g	(gedeeltelijke) vernietiging
Ontbindingsrecht (herroepingsrecht, bedenktijd)	6:230m lid 1 onder h	Verlengde ontbindingstermijn, kosten niet verschuldigd evt. (gedeeltelijke) vernietiging, niet aansprakelijk voor waardevermindering
Duur overeenkomst of opzeggingsvoorwaarden	6:230m lid 1 onder o	(gedeeltelijke) vernietiging
Minimumduur overeenkomst voor de consument	6:230m lid 1 onder p	(gedeeltelijke) vernietiging
Betalingsverplichting	6:230v lid 3	Vernietiging overeenkomst

Categorie-3: overige informatieverplichtingen die de rechter niet verplicht is ambtshalve te toetsen en niet ambtshalve (bij schending) moet sanctioneren.

Informatieplicht	Wetsbepaling BW
Geen recht van of afstand doen van het recht van ontbinding	6:230m lid 1 onder k
Dat de afgeleverde zaak beantwoordt aan de overeenkomst	6:230m lid 1 onder l
Bijstand / garanties	6:230m lid 1 onder m
Gedragscodes	6:230m lid 1 onder n
Waarborgsommen	6:230m lid 1 onder q
Functionaliteit digitale inhoud / beveiligingsvoorzieningen	6:230m lid 1 onder r
Interoperabiliteit digitale inhoud	6:230m lid 1 onder s
Klachten- en geschilbeslechtsprocedures	6:230m lid 1 onder t



(Gedeeltelijke) vernietiging overeenkomst als passende sanctie op schending informatieplicht.

Voor wat betreft de vraag welke sanctie de rechter ambtshalve moet verbinden aan het niet-voldaan zijn aan de plichten die onder categorie-2 vallen, overweegt de Hoge Raad als volgt:

De Hoge Raad acht een (gedeeltelijke) vernietiging van de overeenkomst een passende sanctie. Art. 3:40 lid 2 BW maakt het mogelijk een overeenkomst te vernietigen. De overeenkomst is vernietigbaar als het sluiten van de overeenkomst in strijd komt met een dwingende wetsbepaling die strekt tot bescherming van een van partijen, voor zover niet uit de strekking van de bepaling iets anders volgt.

De Richtlijn consumentenrechten voorziet in dwingendrechtelijke informatieverplichtingen en vereist doeltreffende, afschrikwekkende en evenredige sanctionering door het nationale recht. Dat een (gedeeltelijke) vernietiging een passende sanctie is, houdt mede verband met het bepaald in art. 6:193j lid 3 BW, namelijk dat een overeenkomst die als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, vernietigbaar is. Het niet verstrekken van essentiële informatie wordt op grond van art. 6:193d BW en 6:193 e BW beschouwd als oneerlijke handelspraktijk.

Uit de Richtlijn consumentenrechten volgt, nu deze de toepassing van sancties aan het nationale recht overlaat en slechts de algemene eis stelt dat de sancties doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn, dat de rechter niet bij elke

geconstateerde schending van een informatieplicht de overeenkomst dient te vernietigen. De ernst van de schending is bepalend of een overeenkomst in zijn geheel of gedeeltelijk moet worden vernietigd als een passende sanctie.

De rechter kan gehouden zijn om ambtshalve een overeenkomst geheel of gedeeltelijk te vernietigen op grond van art. 3:40 lid 2 BW, indien sprake is van een voldoende ernstige schending van een of meer essentiële informatieverplichtingen. Van een voldoende ernstige schending is bijvoorbeeld geen sprake indien een essentiële verplichting slechts op een detailpunt niet is nagekomen. Gedeeltelijke vernietiging van de overeenkomst kan bestaan in een vermindering van de verplichtingen, met name de betalingsverplichtingen, van de consument. De wet biedt daarvoor aanknopingspunten in onder meer de art. 3:41 BW (partiële nietigheid), 3:53 lid 2 BW (ten dele ontzegging aan een vernietiging van haar werking), 3:54 lid 2 BW (wijziging van de gevolgen van de rechtshandeling), 6:230 lid 2 BW (wijziging van de gevolgen van de overeenkomst) en 6:248 lid 2 BW (beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid).

De Hoge Raad merkt op dat in geval van niet-naleving van een informatieplicht die zowel onder categorie-1 als onder categorie-2 valt, de rechter naast of in plaats van toepassing van de specifieke wettelijke sanctie kan overgaan tot (verdere) vermindering van de verplichtingen van de consument indien de specifieke wettelijke sanctie in de gegeven omstandigheden niet voldoet aan de eis dat deze doeltreffend, evenredig en afschrikkend is.

Vernietigbaarheid van de overeenkomst is passender dan nietigheid van de overeenkomst. De wetsbepalingen strekken immers tot bescherming van de consument. De sanctie van nietigheid (van rechtswege) is minder geschikt, omdat dan de consument de keuze wordt ontnomen om de overeenkomst in stand te laten.

Stelplicht eisende partij bij ambtshalve toetsing:

Het is aan de feitenrechter om te beoordelen of uit de stellingen van partijen en uit de overgelegde stukken voldoende blijkt dat de handelaar aan de op hem rustende bedoelde informatieplichten (van categorie 1 en 2) heeft voldaan. Daarbij staat het de rechter vrij uit in het geding gebrachte algemene informatie over het bestelproces af te leiden dat aan die informatieplichten is voldaan. Verder is het aan het beleid van de rechter overgelaten of hij de eisende partij, als uit de overgelegde stukken niet blijkt dat is voldaan aan die informatieplichten, nader in de gelegenheid stelt stukken ter staving daarvan in het geding te brengen. De rechter is daartoe niet verplicht.



Het niet gebruiken van het sinds 2019 door de rechtspraak gevraagde informatieformulier (informatieformulier 2.0 voor zaken waarin de gedaagde een natuurlijk persoon is), dan wel anderszins het verzuimen om aan de hand van documenten te onderbouwen dat en hoe aan de informatieplicht is voldaan, kan dus direct nadelig uitpakken voor de eisende partij (met name voor de zogenaamde repeatplayers in de incassopraktijk) wegens het niet naar behoren nakomen van de stel- en substantiëringsplicht. Wel dient de rechter, om de volle werking van de Richtlijn consumentenrechten te verzekeren, zo nodig instructiemaatregelen te nemen teneinde te kunnen vaststellen of sprake is van een overeenkomst waarop de informatieplichten van toepassing zijn indien de gedingstukken aanleiding geven te vermoeden – maar daarover onvoldoende uitsluitend geven – dat sprake is van een zodanige overeenkomst.

Het is dus denkbaar dat de eiser zijn stellingen substantieert door een beschrijving van het algemene bestelproces en overlegging van bescheiden die daarop betrekking hebben. De rechter kan daarmee genoegen nemen indien hij voldoende aannemelijk acht dat ook in het concrete geval de bestelling op die wijze is geschied. Een toelichting aan de kant van de eisende partij hoe het geautomatiseerde bestelproces is ingericht en welke informatie aan de gedaagde partij daarbij ter beschikking is gesteld, volstaat om te voldoen aan de precontractuele en contractuele informatievoorziening.

Dit is zeker het geval als de eisende partij de gedaagde partij erop gewezen heeft dat alleen met een persoonlijk account een bestelling kan worden geplaatst en dat in het persoonlijk account ook na de bestelling alle informatie beschikbaar blijft. Verder draagt hiertoe bij dat de gedaagde partij, na het afronden van het bestelproces, een bevestiging van de bestelling per e-mail ontvangt en dat de eisende partij printscreens overlegt van de diverse stappen in het bestelproces alsmede van een persoonlijk account en van een bevestigingsemail.

Het is afhankelijk van de omstandigheden (waaronder de aard van de overeenkomst) en de toepasselijkheid van nadere wettelijke voorschriften (zoals art. 6:230v lid 2 BW), of de handelaar ermee kan volstaan om essentiële informatie uitsluitend door middel van algemene voorwaarden te verstrekken.

Hoor en wederhoor bij ambtshalve (gedeeltelijke) vernietiging:

De rechter die overweegt een overeenkomst ambtshalve (geheel of gedeeltelijk) te vernietigen, dient op grond van de beginselen van hoor en wederhoor de verschenen partij(en) in de gelegenheid te stellen zich hierover uit te laten.

Indien de consument in de procedure is verschenen, heeft hij aldus ook de gelegenheid zich ertegen te verzetten dat de betrokken overeenkomst geheel of gedeeltelijk wordt vernietigd, hetgeen de rechter dan heeft te respecteren.

Indien de consument niet in de procedure is verschenen, kan de rechter slechts overgaan tot gedeeltelijke vernietiging bestaande in een vermindering van de verplichtingen van de consument.

Indien uniforme richtlijnen zijn vastgesteld, kan in een procesreglement worden verlangd dat de eiser zich op voorhand uitlaat over een eventueel door de rechter te treffen sanctie. In dat geval zal in een verstekprocedure het nader horen van de eisende partij over de voorgenomen sanctie achterwege kunnen blijven.

Gebruik van uniforme (niet-bindende) richtlijnen bij gedeeltelijke vernietiging:

Met het oog op het grote aantal procedures waarin betaling wordt gevorderd uit hoofde van overeenkomsten op afstand of buiten de verkoopprijs, verdient het aanbeveling dat de rechter zich bij de toepassing van de sanctie van gedeeltelijke vernietiging richt naar met het oog daarop op te stellen richtlijnen. Een vermindering van de gevorderde hoofdsom dient evenredig te zijn. De mate van prijsvermindering is afhankelijk van het nadeel dat de consument ondervindt of kan ondervinden van de aard en de ernst van de schending van (een van) de essentiële informatieplichten. Dit veronderstelt maatwerk dat geoperationaliseerd kan worden in de vorm van niet-bindende richtlijnen.

De richtlijnen zullen duidelijk moeten maken welke maatstaf gehanteerd wordt om te bepalen welke vermindering van de prijs bij gedeeltelijke vernietiging passend is. Die richtlijnen kunnen bijvoorbeeld percentages of bedragen vermelden waarmee de prijs of andere betalingsverplichtingen worden verminderd bij bepaalde, voldoende ernstige schendingen van een of meer essentiële informatieplichten. Dergelijke sancties zullen in het algemeen doeltreffend, evenredig en afschrikkend moeten zijn.

Zodanige uniforme richtlijnen kunnen bijdragen aan de praktische hanteerbaarheid van de hier aan de orde zijnde regels, aan een gelijke behandeling van gelijke gevallen en aan de rechtszekerheid (de voorspelbaarheid van rechterlijke beslissingen). De rechter kan in een concreet geval van de richtlijnen afwijken, waartoe in het bijzonder aanleiding zal zijn indien de daarin opgenomen sanctie in de gegeven omstandigheden niet doeltreffend, evenredig en afschrikkend is.

Naar de mening van de Advocaat-Generaal M.H. Wissink is de door de Amsterdamse kantonrechters opgestelde staffel om tot een matiging van de gevorderde hoofdsom te komen (zie tussenvonnissen van 21 december 2020, ECLI:NL:RBAMS:2020:6481) ongeschikt om te dienen als richtlijn. Verwezen kan worden naar diens conclusie (ECLI:NL:PHR:2021:757 en 758). Ten eerste, omdat de gedeeltelijke afwijzing van de vordering van de handelaar voortvloeit uit de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, terwijl een gedeeltelijke vernietiging van de overeenkomst dogmatisch meer voor de hand ligt. Ten tweede, omdat een reductie met 50% van de gevorderde hoofdsom aan de hoge kant is. In dat geval zou een algehele vernietiging met wederzijdse ongedaanmaking gunstiger kunnen zijn voor de handelaar.

Ambtshalve toetsing ook in geval van cessie:

Bij dit alles bestaat er geen verschil in geval van cessie. De rechter moet, om de volle werking van de Richtlijn consumentenrechten te verzekeren, ook in de verhouding tussen de cessionaris en de consument ambtshalve onderzoeken of de handelaar heeft voldaan aan de genoemde informatieplichten en aan niet-naleving daarvan ook in de verhouding tussen de cessionaris en de consument ambtshalve de rechtsgevolgen verbinden die voortvloeien uit de vermelde sancties.

Informatie via algemene voorwaarden of op de website:

De vraag of bij een koopovereenkomst op afstand die elektronisch wordt gesloten, informatie op voldoende duidelijke en begrijpelijke wijze wordt verstrekt als deze informatie is opgenomen in algemene voorwaarden of op de website, is nog niet beantwoord door de Hoge Raad. Hierover wordt immers een prejudiciële beslissing gevraagd bij het Hof van Justitie van de Europese Unie (zaak C-536/20 inzake Tiketa). Naar verwachting volgt over enkele maanden meer duidelijkheid.

Een persoonlijk online account op de website van de handelaar:

Op grond van art. 6:230v lid 7 BW moet de handelaar de overeenkomst, inclusief alle verplichte informatie, op een duurzame gegevensdrager bevestigen. Een duurzame drager is 'ieder hulpmiddel dat de consument of de handelaar in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt' (art. 2 onder 10 Richtlijn CR en art. 6:230g lid 1 onder h BW).

Een persoonlijk account van de consument op de website van de handelaar, waarop zijn bestelling(en) en de verplichte informatie is terug te vinden, is te beschouwen als een duurzame gegevensdrager als a) de consument de aan hem persoonlijk gerichte informatie op zodanige wijze op kan slaan dat deze gedurende een passende termijn kan worden geraadpleegd en ongewijzigd kan worden gereproduceerd, zonder dat de handelaar of andere professional de inhoud ervan eenzijdig kan wijzigen, en b) de handelaar na ieder nieuw bericht in dat account een actieve handeling verricht om de consument op de hoogte te stellen van dat nieuwe bericht en dat hij dit bericht op het account kan raadplegen.

Geen onderscheid met een overeenkomst tot het verrichten van diensten:

Er bestaat geen grond voor het maken van onderscheid tussen een elektronisch gesloten koopovereenkomst op afstand en een elektronisch gesloten overeenkomst tot het verrichten van diensten. De Richtlijn consumentenrechten en de art. 6:230m BW en 6:230v BW maken geen onderscheid tussen koopovereenkomsten en overeenkomsten tot het verrichten van diensten.



Geen toetsing op verbod sluiten kredietovereenkomst bij onvoldoende draagkracht:

Art. 6:230u BW bepaalt dat het een handelaar verboden is een aanbod tot het sluiten van een overeenkomst buiten de verkoopprijs te doen indien hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat de verplichtingen die daaruit voor de consument kunnen voortvloeien, niet in overeenstemming zijn met diens draagkracht. De kantonrechter is niet verplicht ambtshalve te toetsen of de handelaar voldaan heeft aan dit verbod, omdat deze bepaling niet voortspuit uit Unierecht en niet van openbare orde is.

Wettekst essentiële precontractuele informatieverplichting:

In het hieronder vermelde overzicht (waarbij de vooraan geplaatste letter correspondeert met de opsomming zoals vermeldt in art. 6:230m BW) zijn de twaalf precontractuele informatieverplichtingen opgenomen, waarvan schending kan leiden tot een (gedeeltelijke) vernietiging van de overeenkomst:

- a.** de voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten, in de mate waarin dit gezien de gebruikte drager en de zaken of diensten passend is;
- b.** de identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam;
- c.** het geografisch adres waar de handelaar gevestigd is (of het geografisch adres van de bedrijfsvestiging van de handelaar) en het telefoonnummer, fax en e-mailadres van de handelaar, indien beschikbaar, alsmede, indien van toepassing, het geografische adres en de identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt (waaraan de consument eventuele klachten kan richten);

e. de totale prijs van de zaken of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als door de aard van de zaak of de dienst de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend, en, in voorkomend geval, alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn. In het geval van een overeenkomst voor onbepaalde duur of een overeenkomst die een abonnement inhoudt, omvat de totale prijs de totale kosten per factureringsperiode. Indien voor een dergelijke overeenkomst een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten. Indien de totale kosten niet redelijkerwijze vooraf kunnen worden berekend, wordt de manier waarop de prijs moet worden berekend, medegedeeld;

f. de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend (bijvoorbeeld de extra telefoonkosten van € 0,75 per minuut voor het plaatsen van een bestelling);

g. de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtafhandelsbeleid van de handelaar;

h. wanneer een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, de voorwaarden, de termijn en de modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 230o, alsmede het modelformulier voor ontbinding opgenomen in bijlage I, deel B, van de richtlijn;

i. de eventuele kosten van het terugzenden van zaken, al dan niet per gewone post, als de consument gebruik maakt van zijn recht van ontbinding;

j. Ingeval de consument zijn recht van ontbinding uitoefent nadat hij een verzoek overeenkomstig artikel 230t lid 3 of artikel 240v lid 8 heeft gedaan, dat de consument de handelaar diens redelijke kosten vergoedt overeenkomstig artikel 230s lid 4;

o. de duur van de overeenkomst, voor zover van toepassing, of, wanneer de overeenkomst voor onbepaalde duur is of stilzwijgend vernieuwd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;

p. voor zover van toepassing, de minimumduur van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voor de consument;

Verder volgt uit art. 6:230v lid 3 BW een essentiële informatieverplichting. De consument moet vooraf geïnformeerd worden over de betalingsverplichting. Het artikel luidt:

“De handelaar richt zijn elektronische bestelproces op zodanige wijze in dat de consument een aanbod niet kan aanvaarden dan nadat hem op niet voor misverstand vatbare wijze duidelijk is gemaakt dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt. Indien de aanvaarding geschiedt door gebruik van een knop of soortgelijke functie, is aan de vorige zin voldaan indien bij het plaatsen van de bestelling in niet voor misverstand vatbare termen en op goed leesbare wijze blijkt dat de aanvaarding een betalingsverplichting jegens de handelaar inhoudt.

Een knop of soortgelijke functie wordt daartoe op een goed leesbare wijze aangemerkt met een ondubbelzinnige formulering waaruit blijkt dat het plaatsen van de bestelling een betalingsverplichting jegens de handelaar inhoudt. De enkele zinsnede «bestelling met betalingsverplichting» wordt aangemerkt als een dergelijke ondubbelzinnige verklaring. Een overeenkomst die in strijd met dit lid tot stand komt, is vernietigbaar.”

Samenvatting ten behoeve van de schuldeiser:

De handelaar dient in ieder geval voorafgaand aan de online bestelling of aankoop bewijsbaar duidelijk te maken: wat er gekocht is, bij welke handelaar (en waar hij gevestigd is), voor welke totaal-prijs, of er extra kosten verschuldigd zijn voor het online bestellen, hoe er betaald moet worden, wanneer de zaak geleverd wordt, wanneer de

overeenkomst ongedaan mag worden gemaakt, of er (extra) kosten verschuldigd zijn voor het terugzenden, hoe lang de overeenkomst (minimaal) voortduurt en dat een bestelling leidt tot een betalingsverplichting. Deze informatie mag worden vermeld op de website, mits die tijdens het bestelproces op voor de consument in het oog springende wijze is gepresenteerd. Deze regel is in lijn met de beschreven Richtlijn sanctie model essentiële informatieplichten van het LOVCK.

Praktische Tips:

Toewijzing van de incassovordering loopt weinig gevaar als de eisende partij (de handelaar) beschikt over de volgende gegevens (die deel uit moeten maken van een eventuele dagvaarding):

1. Een algemene beschrijving van de inrichting van het geautomatiseerde bestelproces:

Zo kan het bestelproces verlopen via een persoonlijk account. Via dit account is alle (precontractuele) informatie zichtbaar over de bestelling / aankoop. Het account is ook na de bestelling / aankoop ongewijzigd beschikbaar. De bestelling / aankoop wordt per e-mail bevestigd;

2. Een beschrijving en overlegging van de daarbij ter beschikking gestelde informatie

Zo verdient het aanbeveling om printscreens van de diverse stappen in het bestelproces, van het account en van de bevestigingsemail in het geding te brengen. Ook een verslag van een telefonische bestelling, inclusief een kopie van het bescrpt, is hiervoor geschikt.

De Hoge Raad dringt aan op het vaststellen van uniforme richtlijnen. In een procesreglement kan worden verlangd dat de eiser zich op voorhand uitlaat over een eventueel door de rechter te treffen sanctie. Het is raadzaam om in de dagvaarding op te nemen dat de eisende partij akkoord gaat met een toepassing van de richtlijn ter bepaling van de vermindering van de gevorderde prijs.

Richtlijn LOVCK

Het LOVCK heeft op 15 december 2021 naar aanleiding van de hiervoor genoemde uitspraak van de Hoge Raad een richtlijn opgesteld, genaamd Richtlijn Sanctiemodel essentiële informatieplichten. Hierin wordt met betrekking tot voldoende ernstige schendingen van de essentiële informatieplichten een onderscheid gemaakt in twee categorieën sancties, te weten:

1. Bij schending van één tot en met drie schendingen: een vermindering van 25% van de hoofdsom;
2. Bij meer dan drie schendingen: een vermindering van 50% van de hoofdsom;

Er wordt ook getoetst of de essentiële informatie is gegeven op een duurzame gegevensdrager. Ontbreekt (een deel van) de essentiële informatie daarop dan geldt dat als één schending.

In de dagvaarding moet worden ingegaan op de door de rechter te treffen sanctie ingeval wordt geoordeeld dat sprake is van voldoende ernstige schending van één of meer informatieplichten. Deze verplichting zal in de procesreglementen worden opgenomen. In de verdere procedure bestaat daartoe geen gelegenheid meer, tenzij de rechter in een concrete zaak anders beslist.

Zo zal de eisende partij aldus in de dagvaarding op voorhand duidelijk moeten maken of hij genoeg neemt met de conform de richtlijn toepasbare sanctionering in de vorm van een vermindering van de gevorderde hoofdsom. In een verstekprocedure blijft het horen van de eisende partij over de voorgenomen sancties dan in beginsel achterwege. Dit versnelt de procedure.

De richtlijn is niet bindend. Een rechter mag ervan afwijken als de sanctie naar het oordeel van de rechter niet doeltreffend, evenredig of afschrikwekkend genoeg is. Er bestaat dus nog steeds het risico dat de rechter de vordering in zijn geheel zal afwijzen. De richtlijn wordt uiterlijk aan het einde van 2022 geëvalueerd.

Met een vermindering van 25% of 50% van de hoofdsom, is de gevorderde som bedoeld. Hieronder valt tevens de gevorderde vergoeding van de gemaakte incassokosten en de verschuldigde rente. Kortom, het totaalbedrag van de vordering kan worden verminderd. Naar verwachting zal de rechter geen negatieve gevolgen verbinden aan de gevorderde proceskostenveroordeling. In beginsel komen de kosten van het voeren van de gerechtelijke procedure voor rekening van de schuldenaar. De rechter zal normaliter in zijn vonnis de schuldenaar hiertoe veroordelen.

Venlo, 23 december 2021

mr. M.P.M. (Thijs) van Lierop.



Betrokken bij
rechtvaardigheid



**hafkamp
groenewegen**
gerechtsdeurwaarders

Contact

Amsterdam

Weerdestein 117-A
1083 GH

Bergen op Zoom

Joulehof 9
4622 RG

Venlo

Noorderpoort 19
5916 PJ