

Online Overeenkomstenrecht 2008-2009

H.A.J. de Jong en G.C.J. Erents*

In deze kroniek presenteren wij een overzicht van recente ontwikkelingen op het gebied van online contracteren. Evenals in onze vorige kroniek is de gemene deler hierbij het contracteren, waarbij op enig moment gebruik wordt gemaakt van elektronische gegevens of media. De volgende onderwerpen komen aan bod (Europese) wetgeving, (Europese) rechtspraak, een uitspraak van een Geschillencommissies en handhaving door de Consumentenautoriteit. Tot slot volgt een korte bespreking van de nieuwe standaard algemene voorwaarden van Thuiswinkel.org.¹

1. Inleiding

Er hebben zich weer verschillende interessante zaken voorgedaan die wij de revue zullen laten passeren. Wij constateren dat in de achterliggende periode zich vooral ontwikkelingen hebben voorgedaan op het terrein van het consumentenrecht, zich uitend in een aantal belangrijke prejudiciële vragen aan het Europese Hof van Justitie, de publicatie van een Europese ontwerp Richtlijn Consumentenrecht en diverse nationale wetten en wetsvoorstellen. De Nederlandse rechtspraak heeft zich in het bijzonder gebogen over zeer praktische aspecten van het online zakendoen waarbij opvalt dat nog steeds over de toepasselijkheid van (elektronische) algemene voorwaarden wordt geprocedeerd. Niet iedereen lijkt de groei van elektronisch contracteren toe te juichen. De volgende uitspraak uit de Eerste Kamer willen wij u niet onthouden:

'Elektronische communicatie biedt (...) uit haar aard veel en vaak te veel ruimte voor impulsiviteit. Het is niet bepaald overdreven om te stellen dat de taalverruwing en de daarmee gepaard gaande verscherping van de verhoudingen allerwegen in de samenleving in belangrijke mate is toe te schrijven aan deze eigen aard van elektronische communicatie. Tegen deze achtergrond menen de leden van de CDA-fractie dan ook, dat de regering te gemakkelijk de elektronisering in het rechtsverkeer omarmt en onvoldoende blijkt geeft van besef van de risico's die ermee gepaard gaan. Bijvoorbeeld: het is onmiskenbaar dat impulsiviteit bij elektronische totstandkoming van een koopovereenkomst of een verzekeringsovereenkomst veel eerder aan de orde is dan het sluiten van een overeenkomst middels papier.'²

2. Wetgeving

2.1. Ontwerp Richtlijn Consumentenrechten

De Europese Commissie heeft op 8 oktober 2008 een ontwerp Richtlijn Consumentenrechten vastgesteld.³ De

Richtlijn moet vier bestaande richtlijnen op het gebied van consumentenrechten gaan vervangen (overeenkomst op afstand, colportage, consumentenkoop en oneerlijke bedingen). Doel van de nieuwe richtlijn is om grensoverschrijdende aankopen te stimuleren en (administratieve) kosten voor ondernemers te verlagen. Er is sprake van maximum-harmonisatie: lidstaten mogen geen strengere of minder strenge normen implementeren.

Omdat wij vermoeden dat de tekst van de ontwerp Richtlijn nog zal worden aangepast en de behandeling nog geruime tijd zal duren, zullen wij u in een volgende kroniek graag verder informeren.⁴ Hier volstaan wij met een enkele opmerking met betrekking tot de voorstellen aangaande informatieplichten en het herroepingsrecht bij koop op afstand.

De bestaande informatieplichten uit de vier verdwijnende richtlijnen worden in de ontwerp Richtlijn opnieuw gedefinieerd in negen algemene informatieplichten.⁵ Vergelijkbare algemene informatieplichten zijn eerder in het Burgerlijk Wetboek geïntroduceerd in art. 7:46c BW. Een tiende informatieplicht bepaalt dat tussenpersonen die optreden namens consumenten daarvan melding moeten maken.⁶ Deze informatieplichten zullen van toepassing zijn op alle consumentenovereenkomsten, dus ook op 'traditionele' koopovereenkomsten gesloten in bijvoorbeeld een winkel.⁷ Daar-

* Huub de Jong (huub.de.jong@twobirds.com) en Chris Erents (chris.erents@twobirds.com) zijn advocaat bij Bird&Bird te Den Haag.

1. De kroniek gaat verder waar de vorige kroniek was gestopt, april 2008. De kopij is 1 september 2009 gesloten.
2. *Kamerstukken I* 2008/09, 31 358, B, p. 1-2.
3. Voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten (COM(2008)614 def.).
4. Een goed overzichtswerk met bijdrage van diverse auteurs is: M. Hesselink, M. Loos, e.a., *Het voorstel voor een Europese richtlijn consumentenrechten, Een Nederlands perspectief*, Boom, 2009.
5. Art. 5(1), voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten (COM(2008)614 def.). De eerste vijf informatieplichten komen overeen met die uit de Richtlijn Oneerlijke handelspraktijken, zoals geïmplementeerd in art. 6:193c BW.
6. Art. 7(1), voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten (COM(2008)614 def.).
7. Overweging 60 van de preambule bij de Richtlijn meldt dat de Europese Commissie zal nagaan wat de meest geëigende manier is om consumenten op het verkooppunt te informeren over hun rechten.

naast zijn vijf aanvullende informatieplichten geformuleerd voor overeenkomsten op afstand.⁸ Inbreuken op informatieplichten worden via nationaal recht gesanctioneerd. Naar aanleiding van de voorgestelde uitbreiding van de informatieplichten uit de online wereld naar de offline wereld, kan de vraag gesteld worden of ondertussen het adagium 'wat offline geldt, moet ook online gelden' wellicht omgedraaid moet worden in 'wat online geldt, moet ook offline gelden'.⁹ Consumenten maken immers niet zelden gebruik van de mogelijkheid zich in een offline winkel te oriënteren en voor te laten lichten voorafgaand aan een eventuele aankoop, om dan vervolgens toch online het product kopen. Vaak is dit goedkoper en tevens bestaat dan een herroepingsrecht dat de offline consument (nog) niet heeft. Een tweede opvallend element betreft de termijn voor de uitoefening van het herroepingsrecht voor op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten. In de ontwerp Richtlijn wordt deze termijn op veertien dagen gesteld. Op basis van art. 7:46d BW geldt nu een minimumtermijn van 7 werkdagen. Ten behoeve van de herroeping dient de verkoper op afstand volgens het ontwerp aan de consument een standaard herroepingsformulier beschikbaar te stellen dat door deze gebruikt kan worden om de overeenkomst te ontbinden.¹⁰

2.2. Wet oneerlijke handelspraktijken

Op 15 oktober 2008 is Wet oneerlijke handelspraktijken in Nederland van kracht geworden. Deze op Richtlijn 2005/29 gebaseerde wetgeving, beoogt burgers te beschermen tegen zogenoemde oneerlijke handelspraktijken.¹¹ De Richtlijn gaat uit van maximumharmonisatie als gevolg waarvan afwijkende beschermingsniveaus tussen de verschillende lidstaten niet zijn toegestaan.

De materiële normen van de Wet oneerlijke handelspraktijken staan in een nieuwe afdeling 6.3.3A van het BW. Het begrip handelspraktijk is zeer ruim gedefinieerd en kent eveneens een zeer ruim toepassingsgebied: iedere handeling, omissie, gedraging, voorstelling van zaken of commerciële communicatie, met inbegrip van reclame en marketing, van een handelaar, die rechtstreeks verband houdt met de verkoopbevordering, verkoop of levering van een product aan consumenten.¹² De wet is dus ook van toepassing op een via Internet gesloten overeenkomst met een consument, inclusief de precontractuele en postcontractuele fase (after sales).

Kort samengevat definieert de wet op drie niveaus welke handelspraktijken oneerlijk zijn en daarom onrechtmatig tegenover consumenten. In de eerst plaats wordt op abstract niveau bepaald dat een handelspraktijk oneerlijk is indien een handelaar handelt in strijd met de vereisten van 'professionele toewijding' en een consument beperkt of kan beperken bij het nemen van een geïnformeerd besluit.¹³ Meer specifiek bepaalt de wet wanneer sprake is van misleidende handelspraktijken¹⁴ en agressieve handelspraktijken.¹⁵ Wanneer een ondernemer op zijn website onjuiste of geen volledige informatie verschaft over de producten die hij aanbiedt kan sprake zijn van een misleidende handelspraktijk. Het versturen van intimiderende e-mails om zo een consument over te halen een product te kopen is een voorbeeld van een misleidende handelspraktijk. Uiteraard zijn misleidende en

agressieve handelspraktijken oneerlijk. Ten slotte bevat de wet twee zwarte lijsten van handelspraktijken die onder alle omstandigheden misleidend of agressief zijn.¹⁶

In het kader van online contracteren is van belang dat de Wet Oneerlijke handelspraktijken op verschillende plaatsen rekening houdt met de eigenschappen van het gebruikte communicatiemedium. Een handelaar mag zijn klanten geen 'essentiële informatie' onthouden (zogenaamde misleidende omissie). Bij de beoordeling of dit het geval is, houdt de wet onder andere rekening met 'de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen'.¹⁷ Een sms-bericht, een krantenadvertentie en een billboard hebben als gemeenschappelijk kenmerk dat zij een geringe hoeveelheid informatie kunnen bevatten. Voor een website daarentegen kan eigenlijk nooit gesteld worden dat het te weinig ruimte biedt om informatie beschikbaar te maken. In dit verband is de (richtlijnconforme) uitspraak van de Rechtbank Haarlem interessant.¹⁸ In het vonnis wordt van verschillende media (radiocommercial, abri-poster, dagblad-advertentie, tv-commercial, website en banners op een website) beoordeeld of sprake is van een misleidende omissie doordat partijen bij het gebruik van deze media essentiële informatie hebben weggelaten.

De Wet oneerlijke handelspraktijken zal in onze optiek vooral een instrument zijn dat gebruikt wordt door de Consumentenautoriteit, belangenorganisaties (collectieve actie) en concurrenten om op te treden tegen oneerlijke handelspraktijken. Het ligt minder voor de hand, gezien de kosten en de te verwachten opbrengst, dat individuele consumenten een rechtszaak zullen beginnen tegen oneerlijke handelspraktijken.

8. Art. 9(b-d), voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten (COM(2008)614 def.).
9. C. Stuurman & F.C. van der Jagt, 'Consumentenbescherming bij elektronische handel, Impressies', *Contracteren*, 2008/4, p. 94.
10. Art. 9(b) en 14(1), voorstel voor een Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende consumentenrechten COM(2008) 614 def.).
11. Voor meer informatie en achtergrond verwijzen wij naar de publicaties die over dit onderwerp zijn verschenen. De meest complete beschouwing is te vinden bij: D.W.F. Verkade, 'Oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten', *Monografieën BW*, nr. B49a, Kluwer, 2009.
12. Art. 6:193a(1d) BW.
13. Art. 6:193(b) BW.
14. Art. 6:193c en 6:193d BW.
15. Art. 6:193h BW.
16. Art. 6:193g en 6:193i BW.
17. Art. 6:193d(4) BW.
18. Rb. Haarlem (vzr.) 25 juli 2008, IER 2009/6, met noot van J.J.C. Kabel.

2.3. Uitbreiding spamverbod

Met ingang van 1 oktober 2009 is een aangepast juridisch kader van kracht voor het versturen van ongevraagde communicatie (spam).¹⁹ Het versturen van ongevraagde communicatie via automatische oproepsystemen, fax of elektronische berichten aan abonnees die natuurlijke personen zijn, was al onderworpen aan een opt-in regime. Waren elektronische contactgegevens verkregen in het kader van de verkoop van een product of dienst dan mocht en mag ongevraagde communicatie worden verstuurd als deze betrekking heeft op eigen gelijksoortige producten en geldt enkel een opt-out regime. Sinds de inwerkingtreding van de nieuwe wet gelden er ook strenge voorwaarden voor het versturen van ongevraagde communicatie aan zakelijke abonnees (art. 11.7(2) Telecommunicatiewet). Deze voorwaarden houden in dat ongevraagde communicatie slechts mag worden verstuurd naar zakelijke ontvangers (zijnde abonnees) indien zij 'daartoe elektronische contactgegevens hebben bestemd en bekendgemaakt' en deze zijn gebruikt 'in overeenstemming met de door de abonnee aan die contactgegevens verbonden doeleinden'. Daarnaast mogen aan zakelijke ontvangers spamberichten worden verzonden indien zij zijn gevestigd buiten de Europese Economische Ruimte en voldaan is aan de in het desbetreffende land geldende voorschriften met betrekking tot het versturen van ongevraagde communicatie. Toezichthouder OPTA heeft naar aanleiding van de nieuwe wetgeving een lijst met veelgestelde vragen en de antwoorden daarop gepubliceerd.²⁰ De nieuwe regels zorgen voor een aantal complicaties. Het verbod is beperkt tot het versturen van ongevraagde communicatie aan abonnees. Een abonnee is een natuurlijke of rechtspersoon die partij is bij een overeenkomst met een aanbieder van openbare elektronische dienst (art. 1.1(f) Telecommunicatiewet). Een meer effectief spamverbod zou gebruikers²¹ moeten beschermen en niet enkel abonnees.²²

2.4. Wetsvoorstel ontwikkelingen elektronisch verkeer

Op 25 februari 2008 heeft de Minister van Justitie een wetsvoorstel naar de Tweede Kamer gestuurd om ruimte te bieden aan de ontwikkelingen op het gebied van het elektronisch verkeer.²³ Aanleiding was de wens om elektronische verzekeringspolissen mogelijk te maken, maar ondertussen heeft het wetsvoorstel een breder bereik gekregen. In de vorige kroniek behandelden wij al het wetsvoorstel en de eerste besprekingen daarover in de Tweede Kamer. Nu beperken wij ons tot een bespreking van de wijzigingen die de minister naar aanleiding van de bespreking met de Tweede Kamer heeft doorgevoerd en een aantal praktische antwoorden van de minister op vragen uit de Eerste Kamer.

2.4.1. Elektronische akte

Het wetsvoorstel introduceert, via een nieuw art. 156a RvA, de mogelijkheid van een elektronische onderhandse akte.²⁴ Een elektronische onderhandse akte heeft straks bindende bewijskracht tegenover de betrokken partijen en kan ingezet worden in die gevallen dat de wet een onderhandse akte eist voor de totstandkoming van een rechtsgeldige overeenkomst.²⁵ Overigens geldt de eis dat alleen gebruik gemaakt mag worden van elektronische onderhandse akten indien

degene aan wie de akte moet worden verstrekt hier uitdrukkelijk mee instemt.

Naar aanleiding van de bespreking in de Tweede Kamer zijn de volgende drie onderdelen gewijzigd.²⁶

Ten eerste geldt niet meer de eis dat uitdrukkelijke instemming nodig is voor het elektronisch verschaffen van een akte indien degene aan wie de akte moet worden verschaft zelf de akte al elektronisch heeft ondertekend. Door elektronische ondertekening door de ontvanger mag instemming van de ontvanger met het elektronisch verschaffen worden aangenomen. Reden hiervoor is het voorkomen van administratieve handelingen, voorkomen van chicanerend gedrag en het voorkomen van rechtsonzekerheid in het geval de uitdrukkelijke instemming niet is gegeven. Het is dus niet meer mogelijk dat wanneer een elektronische koopakte door beide partijen elektronisch is ondertekend, de koper door het niet geven van uitdrukkelijke instemming met het verschaffen van de akte langs elektronische weg voorkomt dat de koper aan zijn wettelijke plichten kan voldoen.

Op de tweede plaats is de eis vervallen dat een ontvangstbevestiging moet worden gestuurd door degene aan wie de elektronische akte moet worden verschaft. De minister meent bij nader inzien dat er geen reden is om post per e-mail minder betrouwbaar te achten dan papieren post waardoor een elektronische ontvangstbevestiging dus niet nodig is. Hierbij moet dan ook bedacht worden dat de ontvanger al uitdrukkelijk heeft ingestemd met een elektronische akte. Ten derde zal het ook mogelijk zijn elektronische akten te

19. Oorspronkelijk zou het spamverbod met ingang van 1 juli 2009 worden ingevoerd, maar door een wetstechnische koppeling met de invoering van het zogenaamde 'bel-me-niet register' is de handhaving door de OPTA uitgesteld tot 1 oktober 2009.

20. OPTA: *Veel gestelde vragen over spam*. <https://www.spamklacht.nl/asp/nieuws/id/67>.

21. Art. 11.1(a) Telecommunicatiewet definieert 'gebruiker' als een natuurlijke persoon die gebruik maakt van een openbare elektronische communicatiedienst voor particuliere of zakelijke doeleinden zonder noodzakelijkerwijs op die dienst te zijn geabonneerd.

22. P. Wit, 'SPAM: is het nu eindelijk afgelopen?', in: *Juridisch up to date*, 5 februari 2009, nr. 3, p. 19-23.

23. *Kamerstukken II 2007/08*, 31 358, nr. 2.

24. Het nieuwe wetsartikel 156a Rv is overigens techniekneutraal geformuleerd. Het woord 'elektronisch' komt er bijvoorbeeld niet in voor, in plaats daarvan wordt gesproken over 'op andere wijze dan bij geschrift'.

25. Een bekend voorbeeld waar de wet een schriftelijke onderhandse akte eist is de koop van een huis door een natuurlijke persoon. Straks kan met behulp van elektronische akten en overeenkomsten een huis worden gekocht. Voor een kritische beschouwing zie: 'Enkele eerste opmerkingen over het wetsvoorstel verruiming elektronisch rechtsverkeer en de invloed daarvan op de koop en aanneming van onroerende zaken', A.A. van Velten, in: *WPNR*, 24 mei 2008/6756.

26. *Kamerstukken II 2007/08*, 31 358, nr. 7, p. 6-9.

gebruiken voor overeenkomsten die onder het familierecht of erfrecht vallen of overeenkomsten waarbij een persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf persoonlijke of zakelijke zekerheden verstrekt. Voor de eerste groep van overeenkomsten dient een notaris op grond van een wettelijke bewaarplicht de betreffende akten gedurende lange tijd te bewaren. Omdat notarissen mogelijk niet de elektronische opslag en het uitlezen na lange tijd kunnen garanderen heeft de minister deze groep willen uitzonderen maar is daarop teruggekomen en geoordeeld dat het de verantwoordelijkheid van de notaris is om hier zorg voor te dragen. Met betrekking tot akten voor overeenkomsten aangaande het verstrekken van zekerheden heeft de minister geoordeeld dat personen niet lichtvaardiger een elektronische handtekening zullen zetten dan een schriftelijke handtekening en om die reden geen uitzonderingspositie meer nodig is. Eenzelfde uitzonderingspositie voor deze categorieën van overeenkomsten was voorzien voor de totstandkoming van overeenkomsten langs elektronische weg.²⁷ Deze uitzonderingen zijn om dezelfde reden geschrapt.

2.4.2. Algemene voorwaarden

Het wetsvoorstel met betrekking tot het gebruik van elektronische algemene voorwaarden is ongewijzigd gebleven. Ook bij niet elektronisch contracteren kunnen algemene voorwaarden langs elektronische weg ter hand worden gesteld. Hierbij kan gedacht worden aan het integraal opnemen van de algemene voorwaarden bijvoorbeeld in een e-mail of het rechtstreeks toegankelijk maken via een hyperlink in een e-mail. Het enkel vermelden van een adres van een website wordt onvoldoende geacht.²⁸ Evenals bij de elektronische akte dient ook hier de wederpartij uitdrukkelijk in te stemmen met het elektronisch beschikbaar stellen van algemene voorwaarden.

2.4.3. Bespreking in de Eerste Kamer

In eerste instantie hebben CDA senatoren een aantal bedenkingen en vragen aan de minister voorgelegd.²⁹ De minister tracht met zijn antwoord de senatoren gerust te stellen door vooral te wijzen op het aspect van de keuzevrijheid van partijen om al dan niet gebruik te gaan maken van de nieuwe elektronische mogelijkheden bij het sluiten van overeenkomsten.³⁰ Indien één van partijen niet akkoord is met het aangaan van een elektronische overeenkomst of de elektronische vertrekking van algemene voorwaarden dan kan hij zijn (uitdrukkelijke) instemming onthouden en zal op andere wijze moeten worden gecontracteerd.

Van praktisch belang is de bevestiging van de minister dat verstrekking van algemene voorwaarden op een usb-stick, dvd of cd-rom heeft te gelden als verstrekking langs elektronische weg waarvoor de eis van uitdrukkelijke instemming geldt.³¹

Zeer recent is het nader voorlopig verslag van de Vaste Commissie voor Justitie van de Eerste Kamer in dit dossier gepubliceerd.³² De commissieleden stellen onder andere belangrijke vragen over de status van een aantal rechtshandelingen waarvoor de wet een schriftelijkheidsvereiste kent en waarvan niet duidelijk is of zij elektronisch kunnen worden verricht: de elektronische ingebrekestelling, de elektronische

stuiting en de elektronische aangetekende brief. Een helder antwoord van de minister zou veel onzekerheden in de rechtspraktijk kunnen wegnemen.

2.5. Wetsvoorstel Doorverkoop toegangskaarten

Een opmerkelijk wetsvoorstel is gelanceerd door twee Kamerleden. Het heeft als doel consumenten te beschermen tegen vermeende misstanden bij de doorverkoop van toegangskaarten voor sportieve of culturele evenementen.³³ Het voorstel beoogt vooral de invoering van een nieuw art. 7:4a BW waarin de prijs die wederverkopers van toegangskaarten vragen, wordt gelimiteerd. Het eventueel meer gevraagde en betaalde heeft als onverschuldigd betaald te gelden. Verder is gecombineerde verkoop van toegangskaarten samen met een ander product alleen toegestaan als de afzonderlijke prijzen worden vermeld.

Wanneer wij de Memorie van Toelichting en de door de Consumentenautoriteit verrichtte uitvoerings- en handhavingstoets lezen³⁴, dan blijkt dat het wetsvoorstel vooral ziet op elektronisch zakendoen. De Memorie van Toelichting schetst een situatie waarbij door het internet de tussenhandel in toegangskaarten is toegenomen en geprofessionaliseerd. Handelaren omzeilen aankoopquota door verschillende namen en verschillende e-mailadressen te gebruiken. Vervolgens worden de toegangskaarten op eigen websites of websites als Marktplaats en eBay doorverkocht. Consumenten zou de kans worden ontnomen om tegen een normale prijs nog kaarten te kopen. Experimenten met elektronische toegangskaarten (e-tickets) en sms-tickets zouden geen adequate oplossing bieden voor de gesignaleerde problemen.³⁵

De Consumentenautoriteit, de beoogde toezichthouder voor deze nieuwe regeling, heeft een zogenaamde uitvoerings- en handhavingstoets uitgevoerd. In deze toets brengt de Consumentenautoriteit tot uitdrukking dat zij verwacht dat wederverkopers hun handelswijze zo zullen aanpassen dat de handhaafbaarheid van het wetsvoorstel 'niet valt te garanderen'. De zorg van de Consumentenautoriteit is dat

27. Art. 6:227a(2) BW.

28. *Kamerstukken II* 2007/08, 31 358, nr. 3, p. 9.

29. *Kamerstukken I* 2008/09, 31 358, B.

30. *Kamerstukken I* 2008/09, 31 358, C.

31. Vanwege deze uitdrukkelijke instemming achten wij de kans op problemen met de mogelijkheid om voorafgaand kennis te kunnen nemen van de algemene voorwaarden en het leveren van bewijs dat de voorwaarden ter beschikking zijn gesteld en het bewijs van de inhoud van de voorwaarden niet groter dan wanneer gebruik wordt gemaakt van papieren versie van de algemene voorwaarden. Anders: E.C. Kraan-Beekman, in *Contracteren*, september 2009 nr. 3, p. 80-81.

32. *Kamerstukken I* 2008/09, 31 358, D.

33. *Kamerstukken II* 2008/09, 31 461, nr. 2.

34. Respectievelijk nr. 3 en nr. 7 uit de reeks *Kamerstukken II* 2008/09, 31 461.

35. *Kamerstukken II* 2008/09, 31 461, nr. 3, p.4.

handelaren de verkoopwebsites onderbrengen buiten Nederland waardoor de Consumentenautoriteit niet kan optreden en dat handelaren zich voordoen als consument en hun toegangskaarten verkopen via erkende online handelsplaatsen.³⁶

3. Rechtspraak

3.1. Europese Hof van Justitie

3.1.1. Vermelding telefoonnummer op website

In onze vorige kroniek is een procedure besproken bij het Europese Hof van Justitie (prejudiciële vragen) tussen een verzekeringsmaatschappij voor motorvoertuigen (DIV) die haar diensten uitsluitend via internet aanbiedt en de Duitse federatie van consumentenverenigingen (Bundesverband). Wij constateerden toen dat de Advocaat-Generaal een heldere conclusie had geschreven met oog voor de praktijk. Kort samengevat zou volgens de Advocaat-Generaal de vereiste 'rechtstreekse en effectieve communicatie' ook mogelijk (moeten) zijn zonder het vermelden van een telefoonnummer en kan – mits zorgvuldig ingezet – worden volstaan met uitsluitend een elektronisch postadres.

Het Europese Hof van Justitie heeft op 16 oktober 2008 uitspraak gedaan in deze zaak.³⁷ Zij concludeert allereerst dat een dienstverlener niet kan volstaan met uitsluitend een elektronisch postadres en daarnaast een snelle, rechtstreekse en effectieve communicatiemethode dient aan te bieden. Communicatie via de telefoon voldoet volgens haar in ieder geval aan deze voorwaarden, maar is niet de enige mogelijkheid. In het vervolg van de uitspraak komt aan de orde wat de alternatieve communicatiemiddelen zouden kunnen zijn. Op zichzelf acht het Europese Hof van Justitie het gebruik van een – veelvuldig op Internet gehanteerd – elektronisch contactformulier een voldoende alternatief. Voorwaarde hiervoor is wel dat de dienstverlener de door de consument langs die weg gestelde vragen binnen 30 tot 60 minuten beantwoordt. Op verzoek van de afnemer dient de dienstverlener echter een alternatief aan te bieden dat communicatie langs niet elektronische weg mogelijk maakt, zoals persoonlijk bezoek ten kantore van de dienstverlener of via fax.³⁸ Samengevat bepaalt het arrest van het Europese Hof van Justitie dat het niet voldoende is om uitsluitend een e-mailadres te vermelden om invulling te geven aan art. 5 lid 1 sub c van de Richtlijn inzake elektronische handel – zoals geïmplementeerd in art. 3:15d BW.

Het standpunt dat de Consumentenautoriteit over dit onderwerp heeft ingenomen, namelijk dat een telefoon- of faxnummer altijd noodzakelijk is, zie verderop in deze kroniek, zal naar aanleiding van deze uitspraak moeten worden genuanceerd.

3.1.2. (Vooruit)betaling bij verkoop op afstand

Op 16 december 2008 heeft het Europese Hof van Justitie arrest gewezen na een verzoek tot prejudiciële beslissing van het Hof van Beroep te Gent (België).³⁹ Aanleiding voor dit verzoek was een Belgische strafzaak tegen een groot- en kleinhandel gespecialiseerd in voedings-supplementen (Santurel) en haar oprichter en bedrijfsvoerder (Gysbrechts).

Kern van deze procedure is de vraag of art. 28 tot en met 30 EG-Verdrag zich verzetten tegen een bepaling uit – in dit geval – de Belgische wet die leveranciers bij verkoop op afstand verbiedt om vóór het verstrijken van de herroepingstermijn een voorschot of een betaling te verlangen. De Belgische autoriteiten leggen de bewuste Belgische bepaling zo uit dat het niet is toegestaan bij het sluiten van een overeenkomst op afstand het creditcardnummer te vragen, ook al verbindt de dienstverlener zich ertoe voor het verstrijken van de herroepingstermijn hier geen gebruik van te maken. De eerste conclusie die het Europese Hof van Justitie trekt is dat de ter discussie staande Belgische wetgeving valt binnen de sfeer van de Richtlijn Verkoop op Afstand en dat die richtlijn geen uitputtende harmonisatie beoogt.⁴⁰ Het staat de lidstaten met andere woorden vrij om de consument in verdergaande mate te beschermen, mits dit de handel tussen de lidstaten niet belemmert.

Het verbod om vóór het verstrijken van de herroepingstermijn bij een verkoop op afstand een voorschot of een betaling te verlangen is evenals het niet toestaan om bij het sluiten van een overeenkomst op afstand het creditcardnummer te vragen een kwantitatieve uitvoerbeperking. Een dergelijk verbod heeft in het algemeen ernstige gevolgen voor rechtstreeks grensoverschrijdende verkopen aan consumenten, in het bijzonder bij verkopen via het Internet voor relatief geringe bedragen. Het verbod kan echter worden gerechtvaardigd voor het algemene doel, mits de maatregel evenredig is aan het nagestreefde doel.

Het Hof van Justitie concludeert dat het verbod om vóór het verstrijken van de herroepingstermijn een voorschot of een betaling te verlangen legitiem is. Als reden hiervoor wordt onder meer aangevoerd dat een consument die een voorschot heeft betaald minder genegen zal zijn gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zelfs indien de geleverde producten niet volledig aan zijn eisen voldoen. Het niet toestaan om bij het sluiten van een overeenkomst op afstand het creditcardnummer te vragen gaat volgens het Hof van Justitie echter verder dan nodig om het nagestreefde doel te verwezenlijken. Dit dient dus wel te worden toegestaan. Dit laat onverlet dat het innen van de betaling met deze creditcardgegevens voordat de herroepingstermijn is verstreken op zichzelf niet blijft toegestaan.

36. In een uitspraak van de Rechtbank Utrecht d.d. 27 maart 2009 (*LJN BH9992*) stelt de voorzieningenrechter de KNVB in het gelijk stelt in een zaak tegen twee in Nederland gevestigde professionele (online) ticketverkopers. Blijkbaar is de (door)verkoop van voetbalkaarten al voldoende transparant om doorverkoop ook zonder de voorgestelde nieuwe wet aan te kunnen pakken.

37. HvJ EG 16 oktober 2008, nr. C-298/07.

38. Zie over dit arrest ook de noot van Lodder in: IR 2008, nr. 6, p. 159-161 en Raaij/Westerdijk in *Bedrijfsjuridische berichten* 2009, 34, p. 163-164.

39. HvJ EG 16 december 2008, nr. C-205/07.

40. Richtlijn 97/7/EG (*PbEG* 1997 L 144).

Kijken we naar de Nederlandse wetgeving dan bepaalt art. 7:26 lid 2 BW dat de koper bij een consumentenkoop tot vooruitbetaling van hooguit de helft van de koopprijs kan worden verplicht. In het licht van de uitspraak van het Europese Hof van Justitie lijkt een dergelijke bepaling aanvaardbaar.

Met de komst van de nieuwe Richtlijn Consumentenrecht zou overigens een einde moeten komen aan nationale verschillen tussen de verschillende lidstaten, omdat deze nieuwe richtlijn maximumharmonisatie beoogt waarna de lidstaten geen afwijkende nationale implementatie meer mogen hebben.⁴¹

3.1.3. Herroepingsrecht en gebruiksvergoeding

Het Duitse Ambtsgericht Lahr heeft verzocht om een prejudiciële beslissing.⁴² Aan het Europese Hof van Justitie is de vraag voorgelegd of een leverancier bij de terugbetaling van een koopprijs het recht heeft deze te verminderen met de vergoeding voor de voordelen die de consument heeft gekregen door het gebruik van het consumptiegoed. Directe aanleiding is een geschil over de aankoop van een tweedehandse laptop. De betreffende laptop is kapot en de koper heeft de koop na enkele maanden herroepen. Reden waarom de koper zich nog op het herroepingsrecht kon beroepen, is gelegen in het feit dat de Duitse wet het herroepingsrecht in stand laat zolang de consument niet naar behoren is geïnformeerd over zijn herroepingsrecht.

Bij het terugbetalen van de koopprijs wil de leverancier een bedrag inhouden als vergoeding voor het (tijdelijke) gebruik. De Advocaat Generaal concludeert en adviseert het Europese Hof van Justitie als volgt:

‘Ik geef het Hof dan ook in overweging de prejudiciële vraag van het Amtsgericht Lahr als volgt te beantwoorden: Artikel 6, leden 1 en 2, van richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten moet aldus worden uitgelegd, dat deze bepaling in de weg staat aan een nationale wettelijke regeling die in het algemeen bepaalt dat de verkoper bij tijdige herroeping door de consument een vergoeding voor het gebruik van het geleverde consumptiegoed kan eisen.’

Het Europese Hof van Justitie heeft zich al eerder over op het eerste gezicht vergelijkbare casuïstiek uitgelaten. In 2008 heeft het Europese Hof van Justitie bijvoorbeeld bepaald dat een consument geen vergoeding verschuldigd is voor het gebruik van een consumptiegoed met een gebrek voor het gebruik van dat goed tot de vervanging ervan.⁴³ Voornaamste verschil tussen de zaak uit 2008 en het nieuwe geschil is dat de koper in 2008 de koop heeft ontbonden en de koper uit 2009 een beroep doet op het herroepingsrecht bij verkoop op afstand.

Op 3 september 2009 heeft het Europese Hof van Justitie bepaald dat het herroepingsrecht bij verkoop op afstand zich verzet tegen een nationale wettelijke regeling die in algemene zin bepaalt dat de verkoper bij tijdige herroeping door de consument, van die consument een compenserende vergoeding kan eisen voor het gebruik. Deze regel wordt

echter genuanceerd doordat het Europese Hof van Justitie vervolgens bepaalt dat dit zich er niet tegen verzet dat de consument wordt verplicht tot het betalen van een compenserende vergoeding voor het gebruik van dit goed, wanneer dit gebruik heeft plaatsgevonden op een wijze die onverenigbaar is met de beginselen van burgerlijk recht, hetgeen de nationale rechter dient vast te stellen. Misbruik van het herroepingsrecht wordt zo voorkomen.

3.2. Nederlandse rechtspraak

3.2.1. Aanbod op veilingsite

Ook in de periode die deze kroniek bestrijkt is er een uitspraak gedaan over de juridische kwalificering van een via internet gedane aanbieding.⁴⁴ Het Hof Den Bosch heeft de vraag voorgelegd gekregen of een bepaalde aanbieding op een veilingsite kwalificeert als een (voldoende bepaald) aanbod of slechts als een uitnodiging om in onderhandeling te treden. In het verlengde daarvan kwam de vraag aan de orde of er aldus sprake is van wilsovereenstemming.

Het gaat in deze zaak om het via eBay aanbieden van automotoren van het merk Jaguar/Daimler van een leeftijd tussen de bouwjaar 1997 en 2004 met naar keuze van de koper een literinhoud van 3.2 of 4.0 liter. De bezoeker kreeg na een bod te hebben uitgebracht via eBay van de aanbieder (Exco) te horen dat de verzendkosten € 600 bedragen en als bijkomende voorwaarde te horen dat de oude motor diende te worden geretourneerd. Hiermee werd de rechtsvraag opportuun of er al een overeenkomst tot stand is gekomen door het plaatsen van het bewuste bod door de bezoeker van de site.

Het hof bepaalt dat de in de e-mail genoemde voorwaarden (verzendkosten en retournering oude motor) kwalificeren als een eenzijdige wijziging achteraf en derhalve niet door verkoper aanvaard hoeven te worden.

3.2.2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

De praktijk lijkt er steeds meer op te vertrouwen om algemene voorwaarden (uitsluitend) via een website ter hand te stellen. Het huidige art. 6:234 lid 1 sub c BW voorziet uitsluitend in het langs elektronische weg ter beschikking stellen van algemene voorwaarden, mits de overeenkomst zelf ook langs elektronische weg wordt gesloten. Afgezien van de situatie dat degene die de algemene voorwaarden hanteert een beroep kan doen op art. 6:234 lid 1 sub a en b BW betekent dit dat er niet uitsluitend verwezen kan worden naar op Internet te vinden algemene voorwaarden bij niet langs elektronische weg tot stand te brengen overeenkomsten. Deze lijn is gevolgd door verschillende rechtban-

41. Richtlijn 2005/29/EG (*PbEG* 2005 L 149/22).

42. HvJ EG 3 september 2009, nr. C489/07.

43. HvJ EG 17 april 2008, nr. C-404/06.

44. Hof 's-Hertogenbosch 14 juli 2008, *LJN* BE0004. Zie voor een eerdere uitspraak o.a.: Hof Amsterdam (vzr) 22 januari 2008, *LJN* BC2420.

ken die hiermee het geldende recht zuiver lijken toe te passen.⁴⁵

Ook indien de overeenkomst wel elektronisch tot stand komt dienen de algemene voorwaarden zorgvuldig elektronisch ter beschikking te worden gesteld. De Rechtbank Zutphen heeft geoordeeld dat niet kan worden volstaan met een verwijzing naar de website waarop de algemene voorwaarden te vinden zijn.⁴⁶ De offerte bevatte in de betreffende casus de volgende passage: 'Op deze offerte zijn de algemene voorwaarden van Searchfactory van toepassing welke gedeponeerd zijn bij de kamer van Koophandel te Amsterdam. De voorwaarden zijn in PDF formaat te downloaden op www.searchfactory.nl'. De rechtbank bepaalt met een beroep op de parlementaire geschiedenis dat een duidelijk herkenbare link dient te worden opgenomen. Wij menen dat de praktijk in de huidige tijdgeest meer flexibiliteit verdient.⁴⁷ Zeker bij een overeenkomst die elektronisch tot stand komt, zou het mogelijk moeten zijn te verwijzen naar de algemene voorwaarden op een website (bijv: www.bedrijfxyz.nl), mits deze algemene voorwaarden op de betreffende website eenvoudig te vinden zijn.

3.2.3. Kostenopslag

Aanbieders van diensten en producten via internet brengen veelal verschillende tarieven in rekening naar gelang de door de consument gekozen betalingswijze. De kantonrechter in Haarlem komt, in een zaak die niet handelt om een online overeenkomst, tot het oordeel dat het niet is toegestaan een klant additionele kosten in rekening te brengen, omdat deze wenst te betalen via internet in plaats van via een machtiging tot automatische afschrijving.⁴⁸ Ten overvloede overweegt de kantonrechter hierbij dat een beding in de algemene voorwaarden met deze strekking onredelijk bezwarend zou zijn.

3.2.4. Online reisovereenkomst

De reisovereenkomst kent een bijzonder karakter. Het als gevolg van de Richtlijn verkoop op afstand in de Nederlandse wet geïntroduceerde herroepingsrecht is hierop bijvoorbeeld niet van toepassing.⁴⁹ De gevolgen hiervan ondervond een consument die zijn reisovereenkomst binnen drie minuten na de totstandkoming hiervan via internet ontbond. De kantonrechter in Arnhem zag hierin geen aanleiding om af te wijken van het bepaalde in de overeengekomen ANVR-reisvoorwaarden en bepaalde dat de annuleringskosten rechtsgeldig overeenkomstig art. 9 van de voorwaarden in rekening gebracht mochten worden.⁵⁰

De kantonrechter in Haarlem heeft zich over een andere online reisovereenkomst gebogen.⁵¹ Eiser in die procedure heeft via de website van Alitalia een businessclassreis samengesteld en geboekt. De bevestiging die hierop per e-mail werd verzonden vermeldde echter voor een deel van de reis een economyclass ticket. Ondanks verschillende verzoeken van eiser heeft Alitalia deze fout niet willen herstellen als gevolg waarvan eiser – onder protest – heeft bijbetaald om alsnog een volledig businessclass ticket te verkrijgen.

De kantonrechter verwerpt in het vonnis het verweer van Alitalia dat op grond van de algemene voorwaarden van Alitalia de overeenkomst pas tot stand komt met de uitgave van het ticket. De bewuste bepaling geeft slechts aan dat

het ticket als bewijs geldt, maar staat er niet aan in de weg dat er – zoals in casu – tegenbewijs wordt geleverd. Alitalia moet de bijbetaling als onverschuldigd betaald aan eiser terugbetalen.

3.2.5. Aflevering van via Internet geplaatste bestelling

De kantonrechter in Alkmaar heeft de vraag voorgelegd gekregen voor wiens rekening het niet afhalen van een via het Internet besteld apparaat hoort te komen.⁵² Na twee pogingen aan de deur is de bewuste zending beschikbaar gesteld op het postkantoor, maar daar nimmer door de koper afgehaald. Een beroep op het herroepingsrecht wordt door de kantonrechter als niet ter zake doende bestempeld omdat niet gedaagd maar uiteindelijk TNT post het apparaat naar eiser heeft teruggestuurd. Het verweer van koper dat het product nimmer in haar bezit is geweest en dat zij derhalve niet tot betaling gehouden kon worden is afgewezen. Weinig verrassend gezien het feit dat koper erkent dat zij het apparaat niet heeft afgehaald, omdat zij dat het op dat moment niet meer kon betalen. Een zuiver voorbeeld van schuldeisersverzuim.

3.3. Alternatieve geschillenbeslechting

3.3.1. Koper consument?

De Geschillencommissie Thuiswinkel heeft op formele gronden een geschil dat haar door een koper was voorgelegd niet inhoudelijk beoordeeld.⁵³ De bewuste koper heeft op naam van zijn bedrijf een portable navigatiesysteem aangeschaft. De accu bleek echter niet goed. Koper en verkoper konden het onderling niet eens worden. De Geschillencommissie Thuiswinkel stelt zich op het standpunt dat de koper geen natuurlijk persoon was die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.⁵⁴

3.4. Toezicht

3.4.1. Consumentenautoriteit

Voor de handhaving van de verschillende verplichtingen in het kader van online verkoop is de Consumentenautoriteit

45. Rb. Utrecht 23 juli 2008, L/JN BF0016, Rb. Zwolle 14 januari 2009, L/JN BI3429, Rb. Maastricht (sector Kanton) 29 juli 2009, L/JN BJ4271, Rb. Roermond (sector Kanton) 11 augustus 2009, L/JN BJ5160.

46. Rb. Zutphen 19 augustus 2009, L/JN BJ5577.

47. Zie ook: D.J. Beenders, in: *WPNR*, 2008/6777, p. 904.

48. Rb. Haarlem (sector Kanton) 23 juli 2009, L/JN BJ4855.

49. Art. 7:503 BW bepaalt dat een reiziger de reisovereenkomst te allen tijde met onmiddellijke ingang kan opzeggen. Indien de opzegging echter geschiedt wegens een aan de reiziger toe te rekenen omstandigheid, dan dient de reiziger echter een schadevergoeding te betalen.

50. Rb. Arnhem (sector Kanton) 4 juli 2008, L/JN BD6324.

51. Rb. Haarlem (sector Kanton) 17 september 2008, L/JN BF5730.

52. Rb. Alkmaar (sector Kanton) 6 oktober 2008, L/JN BG0902.

53. Geschillencommissie Thuiswinkel 27 juni 2008, THU07-0137.

54. Zie ook noot van E.H. Hondius in *Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken* 2009-1, p. 21-22.

de belangrijkste toezichthouder gebleken. Deze jonge toezichthouder is ook in deze kroniekperiode weer een aantal malen handhavend opgetreden. Zo zijn er zes nieuwe sanctiebesluiten genomen, drie zien op telemarketingactiviteiten (boetes variërend van € 70.000 tot € 303.000) en drie zien op informatieplichten bij online verkoop (internet en sms) (boetes variërend van € 76.000 tot € 118.750). In al deze gevallen werd ook een last onder dwangsom opgelegd.

Naar aanleiding van de sanctiebesluiten is door diverse partijen bezwaar aangetekend. Dit heeft niet of nauwelijks geleid tot wijzigingen in het inhoudelijke oordeel van de toezichthouder en/of de hoogte van de opgelegde sanctie. Het bezwaar door Postgarant B.V. verdient naar aanleiding van de nu bekende uitspraak van het Europese Hof van Justitie in de zaak van de Duitse federatie van consumentenverenigingen (hierboven besproken) nog enige aandacht. Postgarant werd verweten dat zij art. 3:15d(1) BW overtrad door enkel een e-mail adres als communicatiemogelijkheid te vermelden. Dit zou niet voldoen aan de eis van *'gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie (...) mogelijk maken, met inbegrip van een elektronisch postadres'*.

In bezwaar heeft Postgarant aangevoerd dat zij ook meestal een postadres of KvK-nummer vermeldde. Dit was aanleiding voor de commissie die de Consumentenautoriteit adviseert over de bezwaren om een aanvullende motivatie te vragen. In haar besluit op bezwaar handhaaft de Consumentenautoriteit haar standpunt.⁵⁵ De Consumentenautoriteit is van mening dat reguliere post, mede omdat het hier gaat om dienstverlening langs elektronische weg, te lang duurt, minimaal een dag, waardoor geen sprake is van snel contact en rechtstreeks en effectieve communicatie. Voor een verwijzing naar het handelsregister geldt hetzelfde, plus het feit dat langs deze weg informatie niet gratis kan worden opgevraagd. Deze conclusies lijken ons correct in het licht van de hiervoor in deze kroniek besproken uitspraak van het Europese Hof van Justitie. Het standpunt van de Consumentenautoriteit dat *'voor het voldoen aan artikel 3:15d(1b) BW naast een emailadres tevens een telefoonnummer of faxnummer verstrekt dient te worden'*⁵⁶ is echter niet juist. Het Europese Hof van Justitie heeft immers bepaald dat bijvoorbeeld een webformulier in combinatie met een fysiek bezoekadres meestal ook voldoende is.

Nieuw in deze kroniekperiode zijn de zogenaamde toezeggingen, een bevoegdheid die de Consumentenautoriteit heeft op basis van art 2.23(1) Wet handhaving consumentenbescherming. De inhoud van een toezegging is de belofte dat een overtreding zal worden gestaakt. De toezegging wordt vervolgens integraal op de website van de Consumentenautoriteit gepubliceerd. Er zijn vijf toezeggingen gepubliceerd. Voor de praktijk is het relevant om te weten wanneer een bedrijf 'in aanmerking komt' voor het doen van een toezegging. Gezien de hoge boetes die de Consumentenautoriteit op kan leggen, zullen veel bedrijven de voorkeur geven aan het doen van een toezegging. Het is ons niet duidelijk onder welke voorwaarden een onderneming voor het doen van een toezegging in aanmerking komt.

4. Overige

4.1. Nieuwe standaard algemene voorwaarden van Thuiswinkel.org

Met ingang van 1 januari 2009 heeft Thuiswinkel.org, de belangenorganisatie voor bedrijven die op afstand producten en/of diensten verkopen aan consumenten, nieuwe algemene voorwaarden voor haar leden geïntroduceerd. Een aantal factoren maakt dat deze nieuwe algemene voorwaarden aandacht verdienen. De nieuwe voorwaarden zijn tot stand gekomen in samenwerking met de Consumentenbond onder de vlag van de Sociaal Economische Raad. Daarnaast vertegenwoordigt Thuiswinkel.org, volgens eigen opgave, circa 80% van de omzet uit verkoop op afstand aan consumenten. Verder zullen de nieuwe voorwaarden verplicht integraal worden opgenomen in de algemene voorwaarden van de leden, slechts afwijkingen die gunstig zijn voor de consument zijn toegestaan.

De voorwaarden wijken inhoudelijk slechts op enkele punten af van wat in Nederland als wettelijk minimum geldt. Afwijkend is dat klanten van de leden van Thuiswinkel.org 14 dagen bedenktijd krijgen om na een koop op afstand alsnog af te zien van hun aankoop. Op grond van art. 7:46(1) BW hoeft deze periode slechts zeven werkdagen te bedragen. Een duidelijk gunstigere regeling voor de consument. De regeling zal waarschijnlijk geïnspireerd zijn door de eerder besproken ontwerprichtlijn Consumentenrechten die een dergelijke termijn van veertien dagen voor alle lidstaten verplicht wil stellen.

5. Ter afsluiting

De ontwikkelingen op het terrein van online contracteren zijn in de greep van Europa. Door implementatie van richtlijnen die zijn gebaseerd op maximumharmonisatie en door uitspraken van het Europese Hof van Justitie, al dan niet naar aanleiding van prejudiciële vragen, harmoniseert het recht op dit terrein gestaag. Een andere tendens is de versterking van de positie van consumenten. Naast de extra bescherming die consumenten kunnen ontnemen aan de eerder genoemde richtlijnen is onze inschatting dat ook het optreden van de Consumentenautoriteit de positie van consumenten ten opzichte van bedrijven versterkt.⁵⁷

Mocht u interessante nieuwe ontwikkelingen signaleren dan kunt u die uiteraard altijd melden, zodat deze in een volgende kroniek kunnen worden meegenomen.

55. <http://www.consumentenautoriteit.nl/dsresource?objectid=17126&type=pdf>.

56. Overweging 16 van het eerder genoemde besluit op bezwaar in de zaak PostGarant B.V., Consumentenautoriteit, 7 augustus 2008.

57. Daarnaast lijken consumenten ook steeds beter in staat hun eigen belangen te behartigen door gezamenlijk op te trekken bij het indienen van een massaclaim.