

Praktisch Consumenten- recht



Noordhoff

Mr. Y.M. Visscher, Mr. W.G.T.M. Leusenkamp

1^e druk

Praktisch Consumentenrecht

Mr. Y.M. Visscher

Mr. W.G.T.M. Leusenkamp

Eerste druk

Noordhoff

Ontwerp omslag: G2K Creative Agency (Groningen-Amsterdam)

Omslagillustratie: iStockphoto

Eventuele op- en aanmerkingen over deze of andere uitgaven kunt u richten aan:
Noordhoff Uitgevers bv, Afdeling Hoger Onderwijs, Antwoordnummer 13, 9700 VB
Groningen of via het contactformulier op www.mijnnoordhoff.nl.

De informatie in deze uitgave is uitsluitend bedoeld als algemene informatie. Aan deze informatie kunt u geen rechten of aansprakelijkheid van de auteur(s), redactie of uitgever ontleen.



0 / 22

© 2022 Noordhoff Uitgevers bv, Groningen/Utrecht, Nederland.

Deze uitgave is beschermd op grond van het auteursrecht. Wanneer u (her)gebruik wilt maken van de informatie in deze uitgave, dient u vooraf schriftelijke toestemming te verkrijgen van Noordhoff Uitgevers bv. Meer informatie over collectieve regelingen voor het onderwijs is te vinden op www.onderwijsauteursrecht.nl.

This publication is protected by copyright. Prior written permission of Noordhoff Uitgevers bv is required to (re)use the information in this publication.

ISBN (ebook) 978-90-01-27738-3

ISBN 978-90-01-27737-6

NUR 820

Woord vooraf

Met veel plezier presenteren we u een geheel nieuw boek over het consumentenrecht. Ondanks de enorme hoeveelheid informatie over consumentenzaken op internet en in speciale consumentenprogramma's, is het consumentenrecht voor de meeste consumenten een zeer complexe materie. Het Europese recht met al zijn gedetailleerde richtlijnen en verordeningen heeft het er niet gemakkelijker op gemaakt. Consumentenbescherming is het doel van de regelgeving, maar hoe weet je nu als consument wanneer en waarin de wet je beschermt?

Praktisch Consumentenrecht biedt op een toegankelijke manier een goed begaanbaar pad door de jungle van het consumentenrecht. Ons doel is dat de lezer de werking van het consumentenrecht in de praktijk ziet en begrijpt. *Praktisch Consumentenrecht* bevat uiteenlopende alledaagse kwesties waarmee consumenten te maken hebben in de openingscasus en in de praktijkvoorbeelden. Daarnaast bevat het een heldere uitleg van het consumentenrecht, tussenvragen die de lezer laten nadenken en heel veel praktische oefenstof.

Net als de omvangrijke regelgeving bevat ook *Praktisch Consumentenrecht* een grote hoeveelheid informatie. Het boek is daarmee tevens te gebruiken als handig naslagwerk. Wij zijn erg benieuwd naar de ervaringen van studenten, docenten en andere geïnteresseerden met *Praktisch Consumentenrecht*. Laat het de uitgever gerust weten als u iets opvalt of als u iets belangrijks mist in het boek. Wij gaan er dan mee aan de slag bij de eerstvolgende herziening. Immers, het consumentenrecht is levend recht en verandert mee met de ontwikkelingen in de maatschappij.

Mr. Y.M. Visscher (auteur van de hoofdstukken 1, 2, 3, 5 en 9)

Mr. W.G.T.M. Leusenkamp (auteur van de hoofdstukken 4, 6, 7 en 8)

December 2021



Serie Praktisch Recht

Praktisch Arbeidsrecht
Praktisch Bedrijfsrecht
Praktisch Bestuursprocesrecht
Praktisch Bestuursrecht
Praktisch Bijzondere Overeenkomstenrecht
Praktisch Burgerlijk Procesrecht
Praktisch Consumentenrecht
Praktisch Europees recht
Praktisch Fiscaalrecht
Praktisch Gezondheidsrecht
Praktisch Goederenrecht
Praktisch Internationaal recht
Praktisch Omgevingsrecht
Praktisch Ondernemingsrecht
Praktisch Personen- en Familierecht
Praktisch Staatsrecht
Praktisch Straf(proces)recht
Praktisch Verbintenissenrecht

Inhoud

Inleiding 8

1 Basis van het consumentenrecht 11

Casus: Bruiloft met gebreken 11

- 1.1 Consumentenrecht in het kort 13
 - 1.2 Ontstaan en inhoud van verbintenissen 15
 - 1.3 Overeenkomst: totstandkoming en inhoud 16
 - 1.4 Vernietigbare rechtshandeling 23
 - 1.5 Vernietigbare overeenkomst of vernietigbaar beding 27
 - 1.6 Nakoming van een overeenkomst 30
- [Samenvatting 34](#)
[Studie-eindvragen 36](#)

2 Koop en consumentenkoop 37

Casus: Goed geregeld, of toch niet? 37

- 2.1 Koopovereenkomst en consumentenkoop 39
 - 2.2 Conformiteit 46
 - 2.3 Consumentenbescherming bij non-conformiteit 49
 - 2.4 Garantie en andere bedingen 51
 - 2.5 Nakoming consumentenkoop 53
 - 2.6 Nakoming bij digitale inhoud of digitale diensten 56
- [Samenvatting 57](#)
[Studie-eindvragen 59](#)

3 Overeenkomst op afstand en buiten de verkooppunten 61

Casus: Verkoper zonder gezicht 61

- 3.1 Kenmerken van overeenkomsten op afstand en buiten de verkooppunten 63
 - 3.2 Precontractuele informatieplicht van de handelaar 68
 - 3.3 Herroepingsrecht voor de consument en ontbinding 74
- [Samenvatting 80](#)
[Studie-eindvragen 81](#)

4 De overeenkomst van opdracht en aanneming van werk 83

Casus: Vriendendienst of meer? 83

- 4.1 De overeenkomst van opdracht 85
- 4.2 De overeenkomst tot aanneming van werk 95
- 4.3 De Europese Dienstenrichtlijn 102
 - [Samenvatting 103](#)
 - [Studie-eindvragen 105](#)

5 Reizen en verblijven 107

Casus: De trein die niet reed 107

- 5.1 Overeenkomsten voor het vervoeren van personen 108
- 5.2 Pakketreisovereenkomst en gekoppeld reisarrangement 129
- 5.3 Timesharing in ruime zin 133
 - [Samenvatting 136](#)
 - [Studie-eindvragen 137](#)

6 Abonnementen 139

Casus: Een nieuw contract voor een abonnement met aansluitkosten? 139

- 6.1 Abonnementen op producten 141
- 6.2 Abonnementen op dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften 146
- 6.3 Abonnementen op de levering van diensten 147
- 6.4 Proefabonnementen 153
 - [Samenvatting 154](#)
 - [Studie-eindvragen 156](#)

7 Onveilige, gebrekkige producten en oneerlijke handelspraktijken 159

Casus: De vloer aanvegen met gebrekkige producten en oneerlijke praktijken 159

- 7.1 De onrechtmatige daad in het algemeen 161
- 7.2 Productaansprakelijkheid 163
- 7.3 Oneerlijke handelspraktijken 175
 - [Samenvatting 181](#)
 - [Studie-eindvragen 183](#)

8 Geldzaken en verzekeren 187

Casus: De verzekering van betalen met gemak? 187

- 8.1 De consumentenkredietovereenkomst 188
- 8.2 Consumentenbescherming bij kredietovereenkomsten 192
- 8.3 Betaaldiensten, betalingstransacties en betaalrekeningen 202
- 8.4 De verzekeringsovereenkomst 206
- 8.5 De schadeverzekering 213
- 8.6 De sommenverzekering 217
 - [Samenvatting 219](#)
 - [Studie-eindvragen 221](#)

9 **Conflicten oplossen** 223

Casus: Gestopt met de opleiding 223

9.1 Handhaving consumentenbescherming 225

9.2 Buitengerechtelijke geschilbeslechting 226

9.3 Incassoprocedure 230

9.4 Gang naar de rechter 232

9.5 Dagvaardingsprocedure en beslaglegging 235

9.6 Europese procedure voor geringe vorderingen 240

9.7 Rechtshulp en rechtsbijstand 241

[Samenvatting](#) 242

[Studie-eindvragen](#) 244

Antwoorden tussenvragen 246

Antwoorden studie-eindvragen 255

Kernbegrippenlijst 270

Afkortingenlijst 285

Register 287

Inleiding

Dagelijks sluiten consumenten talloze overeenkomsten met professionele verkopers of leveranciers in een winkel, online, per post, telefonisch, op straat, aan de deur of tijdens een verkoopdemonstratie. Hierdoor ontstaan juridische relaties. De meeste consumenten staan hier niet bij stil omdat er precies gebeurt wat ze verwachten: het bestelde product of de dienst wordt op tijd geleverd en voldoet. Soms gaat het echter niet goed. Het consumentenrecht is ervoor bedoeld om de consument bij zijn juridische acties en de ontstane juridische relaties te beschermen. De consument is namelijk meestal de zwakkere partij bij het kopen, huren, gebruiken, verzekeren en laten vervaardigen van zaken en bij de dienstverlening. Consumentenbescherming is dan ook de rode draad in deze nieuwe uitgave *Praktisch Consumentenrecht*.

Centraal staan de rechten en soms ook plichten van consumenten in het handelsverkeer bij bijzondere overeenkomsten. De theorie van het consumentenrecht wordt op een vlotte manier uitgelegd en met veelvoorkomende voorbeelden toegelicht, waardoor de werking van het recht herkenbaar wordt voor de lezer. Veel overeenkomsten gaan over het kopen van producten en met name de consumentenkoop. De regels verschillen naargelang de consumentenkoop tot stand komt in een winkel, online, per post of per telefoon. Dit is ook het geval bij het geven van opdrachten aan een handelaar of dienstverlener en het laten uitvoeren hiervan en bij de aanneming van werk, zoals het bouwen van een woning voor een consument. Andere overeenkomsten gaan over het vervoeren van personen per bus, trein, taxi, boot, vliegtuig of een ander vervoermiddel. Bij deze overeenkomsten wordt telkens ingezoomd op de aansprakelijkheid van de vervoerder bij ongelukken en bij vertraging. Ook bij het leveren van geboekte vakantie-reizen en accommodaties geniet de consument een zekere bescherming. Hetzelfde geldt voor abonnementen. Het doel is dat een consument niet voor verrassingen komt te staan. Het consumentenrecht garandeert in zekere zin ook veilige producten en voorkomt oneerlijke handelspraktijken. Ten slotte is de consumentenbescherming bij geldzaken en verzekeren van belang. En natuurlijk is het belangrijk om kennis te hebben van de verschillende mogelijkheden om, met of zonder rechter, je recht te halen als consument.

Praktisch Consumentenrecht is als volgt opgebouwd. Een openingscasus aan het begin van elk hoofdstuk geeft de lezer een beeld van de problematiek waarop het consumentenrecht van toepassing is en van de vraagstukken die zich in de praktijk kunnen voordoen. Korte tussenvragen zorgen ervoor dat de lezer scherp blijft op de betekenis en de toepassing van de theorie. Heldere en korte schema's, figuren, tabellen en opsommingen in tekstkaders maken *Praktisch Consumentenrecht* tot een prettig leesbaar en overzichtelijk studieboek en ook tot een handig naslagwerk. Samenvat-

tingen bieden een helder overzicht van de inhoud van elk hoofdstuk, aan de hand waarvan de lezer snel kan nagaan of het bestudeerde voldoende bekend is. Met de vraagstukken aan het eind van elk hoofdstuk kan hij zijn kennis van het consumentenrecht testen. Als houvast bij het bestuderen van de tekst is er een algemene lijst met begrippen die in de verschillende hoofdstukken voorkomen. Deze kan tevens worden gebruikt om de kennis van de begrippen te toetsen.

Leeswijzer

In hoofdstuk 1 geven we een korte introductie op het consumentenrecht en de bronnen van het consumentenrecht. Vervolgens behandelen we het verbintenissenrecht en het overeenkomstenrecht. De basiskennis in dit hoofdstuk is nodig voor een goed begrip van de vraagstukken en de theorie die in de volgende hoofdstukken worden behandeld.

In hoofdstuk 2 worden de ins en outs van de koopovereenkomst en de consumentenkoop beschreven, inclusief overeenkomsten over de levering van digitale inhoud of digitale diensten.

Hoofdstuk 3 gaat over overeenkomsten op afstand die via internet, post of telefoon tot stand komen en over overeenkomsten die buiten de verkoopruimte tot stand komen. Het accent ligt in dit hoofdstuk op de precontractuele informatieplicht van de handelaar die extra belangrijk is als een consument geen of slechts vluchtig face-to-facecontact met hem heeft. En op de bijzondere bescherming die de consument in dit geval geniet.

In hoofdstuk 4 worden de overeenkomst van opdracht en de overeenkomst tot aanneming van werk besproken. Bij de eerstgenoemde overeenkomst gaat het om het verrichten van werkzaamheden. Bij de laatstgenoemde overeenkomst gaat het om het tot stand brengen van een stoffelijk werk. In beide gevallen is het belangrijk dat de consument en de dienstverlener duidelijke afspraken maken over de gewenste inspanning of het gewenste resultaat.

Hoofdstuk 5 beschrijft per soort vervoermiddel de regels voor het personenvervoer, waaronder de rechten van een consument bij vertraging, vermissing van bagage en als zich een ongeluk voordoet. Tevens gaan we in dit hoofdstuk in op de regels voor pakketreizen, waar vervoer en verblijf onderdeel van kunnen zijn. Ook timesharing wordt besproken, waarbij we zowel ingaan op het kopen van periodiek gebruik van een vakantieverblijf als op het genieten van voordelen bij vakantieproducten van lange duur en op bijstand bij het verhandelen en de uitwisseling.

In hoofdstuk 6 staan abonnementen centraal. Besproken wordt de regelgeving bij abonnementen op producten, op dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften en op de levering van diensten. Ook hier gelden verschillende regels, maar telkens met de bedoeling om de consument extra te beschermen.

Hoofdstuk 7 gaat over onveilige producten en oneerlijke handelspraktijken. We gaan hier kort in op de grondslag van de regelgeving hiervoor, de onrechtmatige daad, en meer verdiepend op de regelgeving betreffende de productaansprakelijkheid. Bij oneerlijke handelspraktijken bespreken we de onrechtmatigheid van het handelen en de juridische gevolgen hiervan.

In hoofdstuk 8 worden geldzaken en verzekeren behandeld. In dit hoofdstuk komen diverse herkenbare voorbeelden van kredietovereenkomsten voorbij. We besteden bijzondere aandacht aan de manieren waarop consumenten beschermd worden tegen overkreditering. Iedere consument heeft wel een betaalrekening. We gaan in op betaaldiensten, betalingstransac-

ties en betaalrekeningen. Tevens bespreken we de regelgeving die van toepassing is op verzekeringen en de bescherming die deze de consument biedt.

Tot slot volgt in hoofdstuk 9 een beschrijving van mogelijkheden om een conflict op te lossen waarop het consumentenrecht van toepassing is. Aan de orde komen de in de praktijk meest voorkomende mogelijkheden van geschilbeslechting zonder tussenkomst van een rechter. Daarnaast worden de incassoprocedure en de gang naar de rechter uitgebreid besproken.

1

Basis van het consumentenrecht

- 1.1 Consumentenrecht in het kort
- 1.2 Ontstaan en inhoud van verbintenissen
- 1.3 Overeenkomst: totstandkoming en inhoud
- 1.4 Vernietigbare rechtshandeling
- 1.5 Vernietigbare overeenkomst of vernietigbaar beding
- 1.6 Nakoming van een overeenkomst

OPENINGSCASUS

Bruiloft met gebreken

Eindelijk is het zo ver: Jantien en Bo gaan trouwen! Jantien heeft een prachtige bruidsjurk gezien bij B&G en popelt om hem te passen. De jurk staat haar geweldig en kost slechts €1.600. Rond haar heupen en bij de bovenarmen zit de jurk te strak, maar Jantien heeft nog een half jaar de tijd om vijf kilo af te vallen. Online bestelt ze bij Mijndrogist.nl twee potten Obese killer, vermageringspillen met een uitzonderlijk goed resultaat volgens de fabrikant. Bo koopt een casual suit bij een herenmodezaak. Met de verkoper spreekt hij af dat de broekspijpen zonder extra kosten drie centimeter ingekort zullen worden. Jantien en Bo willen letterlijk in het huwelijksbootje stappen en huren bij rederij Pull een salonboot. Tijdens een rondvaart door de Amsterdamse grachten zal aan boord een champagnebuffet worden geserveerd. En 's avonds gaan de beentjes van de vloer in zaal Binnen (zaalhuur €600), waar een rockband vier uur lang zal optreden, met een paar korte pauzes, voor €2.000.

Een maand voor de trouwdatum is Jantien geen vijf kilo afgevallen, maar juist flink aangekomen door alle stress. De bruidsjurk past niet meer. De coupeuse van B&G wil hem wel wijder maken, maar dit zal bij de armen zichtbaar zijn. Met een kanten stola (€80) kunnen de naden worden afgedekt. Het verstelwerk kost €300 extra, omdat het nu een haastklus is. Jantien protesteert, maar gaat toch akkoord omdat er geen tijd meer is voor een andere oplossing. Bo troost haar met een dure Swarovski-ketting van Nicejewels.nl, die hij in termijnen mag betalen.

De huwelijksdag is een groot succes, maar de avond verloopt dramatisch. Diverse gasten en Bo worden ziek – waarschijnlijk was de zalmzalade van het buffet bedorven –, in zaal Binnen is het ijskoud en de rockband pauzeert vier keer een half uur. Jantien is woedend en wil de rockband slechts de helft van het bedrag betalen. En voor de zaalhuur wil zij een flinke korting. Gelukkig valt de rekening van B&G mee: achter de stola staat €0 en achter het verstelwerk €30. Een week later belt B&G dat er een typefout is gemaakt en dat alles volgens afspraak betaald moet worden.

De basis van het consumentenrecht is de rechtsverhouding tussen de consument en de persoon of organisatie met wie hij een overeenkomst sluit over een product of dienst. Het gaat dus om de juridische relatie die ontstaat uit de overeenkomst en die bestaat uit verbintenissen die partijen met elkaar zijn aangegaan, waardoor zij rechten en plichten jegens elkaar hebben. Het sluiten van een geldige overeenkomst is niet moeilijk. Toch kan er van alles misgaan met vervelende juridische gevolgen. Voorbeelden hiervan zien we in de openingscasus: een bruidsjurk die niet past, een buffet dat gasten ziek maakt, een feestzaal die ijskoud is en een band die te lange pauzes neemt.

Partijen moeten het eens zijn over wat zij van elkaar verwachten. Waren de afspraken duidelijk en heeft een van de partijen zich hier niet aan gehouden? Of zijn er helemaal geen afspraken gemaakt? Heeft een consument dan minder rechten? Partijen hebben contractsvrijheid, maar kunnen zij elke afspraak maken die zij willen of stelt de wet hier grenzen aan? Zijn partijen altijd gebonden aan de overeenkomst die zij hebben gesloten? Het antwoord op de laatste vraag is nee. Een overeenkomst is bijvoorbeeld vernietigbaar als deze tot stand is gekomen onder invloed van dwaling of als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk. Wanneer is hiervan sprake? Moet de consument dit bewijzen? En als gasten ziek worden van een product, is er dan sprake van overmacht of wanprestatie? Welke mogelijkheden heeft de consument in dat geval? Is het bijvoorbeeld mogelijk om schadevergoeding te eisen? Wat betekent het dat een tekortkoming in de nakoming toerekenbaar is en welke gevolgen verbindt de wet hieraan? Hoe kan een consument nakoming vorderen? En wat betekent het voor betalingen die al gedaan zijn als de geleverde prestatie onvoldoende is? Maar ook en vooral: waar vinden we de toepasselijke regels? Op al deze vragen wordt in dit hoofdstuk antwoord gegeven.

In paragraaf 1.1 geven we een inkijkje in de achtergronden en bronnen van het consumentenrecht. In paragraaf 1.2 leggen we uit hoe verbintenissen ontstaan en wat ze inhouden. In paragraaf 1.3 gaan we in op de totstandkoming en inhoud van een overeenkomst. In paragraaf 1.4 bespreken we op welke gronden een rechtshandeling waarmee een verbintenis is aangegaan, vernietigd kan worden. In paragraaf 1.5 komt aan de orde op welke gronden een overeenkomst of beding daarbij vernietigd kan worden. Ook bij de nakoming van een overeenkomst kunnen zich problemen voordoen. In paragraaf 1.6 gaan we in op de mogelijkheden die een partij heeft als haar wederpartij zich niet aan de overeenkomst houdt. Dit alles vormt een bekende inleiding op het verbintenissenrecht en het overeenkomstenrecht.

In dit hoofdstuk wordt dikwijls de term ‘aanbieder’ gebruikt omdat deze in de toepasselijke wetteksten zo wordt genoemd. Hiermee wordt de handelaar of de verkoper bedoeld.

1.1 Consumentenrecht in het kort

Dagelijks sluiten consumenten talloze overeenkomsten met professionele verkopers of leveranciers in een winkel, per post, telefonisch of online.

Door het sluiten van een overeenkomst ontstaan rechten en plichten voor partijen. Het consumentenrecht is ervoor bedoeld om de consument bij deze juridische acties en ontstane relaties te beschermen. De consument is namelijk meestal de zwakkere partij bij het kopen, huren, gebruiken, verzekeren en laten vervaardigen van zaken en bij de dienstverlening.

Het consumentenrecht is het recht dat van toepassing is op overeenkomsten tussen een consument en een professionele handelaar of dienstverrichter. Het is dus logisch dat de basis van het consumentenrecht bestaat uit het verbintenissenrecht en het overeenkomstenrecht. Deze twee rechtsgebieden bevatten algemene regels voor de totstandkoming, inhoud en naamgeving van overeenkomsten. Gaat het om een consumentenkoop, dus een koopovereenkomst tussen een consument en een professionele verkoper, dan vloeien hier bijzondere rechten en plichten uit voort voor de consument en de professionele verkoper.

Algemene regels

Consument
Professionele
verkoper

VOORBEELD 1.1

Bolero

Merle koopt bij een webwinkel een cognackleurige bolero. Als zij het jasje de volgende dag thuis ontvangt en aanpast, blijkt het veel te krap. Ook de kleur valt haar tegen. Merle kan het jasje binnen veertien dagen zonder opgaaft van redenen terugsturen naar de webwinkel. Het speciale herroepingsrecht in art. 6:230o lid 1 BW beschermt haar als consument.

Hierna bespreken we respectievelijk het consumentenrecht in Nederlandse wetten en het consumentenrecht in Europese regelingen.

Consumentenrecht in Nederlandse wetten

Er bestaat niet één wet waarin al het consumentenrecht is samengebracht. Zoals uit voorbeeld 1.1 blijkt, is het consumentenrecht ten eerste te vinden in het Burgerlijk Wetboek (BW). Boek 3 BW bevat algemene regels voor rechtshandelingen waar elke overeenkomst mee begint. Daarnaast vinden we consumentenrecht in Boek 6 BW, Algemeen deel van het verbintenissenrecht. Titel 3, Afdeling 3A is geheel gewijd aan oneerlijke handelspraktijken. In Titel 5 is de overeenkomst geregeld, waarbij Afdeling 2A informatieverplichtingen bevat voor dienstverrichters en Afdeling 2B overeenkomsten tussen handelaren en consumenten regelt. Ook Boek 7 BW, Bijzondere overeenkomsten, bevat consumentenrecht. Titel 1 regelt de koopovereenkomst, waaronder de consumentenkoop. Titel 1A gaat over timestharing en Titel 1AA bevat regels over digitale inhoud en digitale diensten. Titel 2A

Boek 3 BW

Boek 6 BW

Boek 7 BW

Andere wetten

regelt consumentenkredietovereenkomsten. Titel 7 heeft betrekking op de overeenkomst van opdracht die soms als dienstverleningsovereenkomst wordt aangemerkt. Titel 7A bevat regels voor pakketreizen. Regels voor aanneming van werk staan in Titel 12. En de verzekeringsovereenkomst wordt geregeld in Titel 17.

Ook andere wetten, zoals de Warenwet, de Telecommunicatiewet, de Wet handhaving consumentenbescherming en de Wet personenvervoer 2000, bevatten regels van consumentenrecht of speciale bepalingen om ervoor te zorgen dat handelaren en dienstverrichters zich houden aan het consumentenrecht.

Consumentenrecht in Europese regelingen

Het consumentenrecht wordt sterk beïnvloed door het Europese recht. Halverwege de jaren zeventig begon de Europese Unie met het opstellen van gemeenschappelijke regels en voorwaarden die moeten leiden tot een eerlijk speelveld voor consumenten, handelaren en dienstverrichters. Boek 6 en 7 BW bevatten dan ook veel bepalingen die afkomstig zijn uit Europese richtlijnen die zijn omgezet in Nederlands recht.

Europese richtlijnen**Minimumregels****Maximum-harmonisatie**

De eerste Europese richtlijnen gaven de lidstaten van de Europese Unie vooral minimumregels op het gebied van consumentenbescherming. De lidstaten konden zelf meer en zwaardere regels stellen, maar niet elke lidstaat heeft dit gedaan. Het doel van de nieuwere richtlijnen (vanaf 2011) is maximumharmonisatie, dat wil zeggen dat in alle lidstaten zo veel mogelijk dezelfde regels van consumentenrecht gelden.

Om een indruk te krijgen van de veelheid en diversiteit van Europese richtlijnen die consumentenrecht bevatten, hebben we de richtlijnen die in dit boek een rol spelen in een kader gezet. Achter elke richtlijn staat tussen haakjes het jaar waarin deze is vastgesteld, het nummer van de richtlijn en de bevoegde organisatie: EEG of EG (Europese Gemeenschap) of EU (Europese Unie). Tijden veranderen en het Europese recht verandert mee. Dit is te zien als er achter een richtlijn meerdere jaartallen en nummers staan.

Consumentenrecht in Europees recht

De volgende EU-richtlijnen bevatten consumentenrecht:

- Richtlijn productaansprakelijkheid (85/374/EEG)
- Richtlijn colportage (1985/577/EEG)
- Richtlijn oneerlijke bedingen (1993/13/EEG en 2011/83/EU)
- Richtlijn koop op afstand (1997/7/EG, 2011/83/EU en 2019/771/EU)
- Richtlijn prijsaanduidingen (1998/6/EG en 2019/2162/EU)
- Richtlijn elektronische handel (2000/31/EG)
- Richtlijn productveiligheid (2001/95/EG)
- Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (2005/29/EG, 2019/771/EU en 2019/2162/EU)
- Dienstenrichtlijn (2006/123/EG)
- Richtlijn consumentenkredietovereenkomsten (2008/48/EG)
- Richtlijn timesharing (2008/122/EG)
- Richtlijn consumentenrechten (2011/83/EU en 2019/771/EU)
- Richtlijn alternatieve beslechting van consumentengeschillen (2013/11/EU)

- Richtlijn betaalrekeningen (2014/92/EU)
- Richtlijn pakketreizen (2015/2302/EU)
- Richtlijn betaaldiensten (2015/2366/EU)
- Richtlijn digitale inhoud en digitale diensten (2019/770/EU)
- Richtlijn consumentenkoop (2019/771/EU)
- Moderniseringsrichtlijn (2019/2161/EU)

Naast richtlijnen zijn er ook diverse Europese verordeningen die consumentenrecht bevatten en die rechtstreeks werken. Ook deze komen aan de orde in de hoofdstukken hierna.

Europese
verordeningen

1.2 Ontstaan en inhoud van verbintenissen

Om te weten hoe een verbintenis ontstaat, moeten we kijken in Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Art. 6:1 BW bepaalt dat verbintenissen ontstaan als dit uit de wet voortvloeit, dat wil zeggen: als de wet dit bepaalt. Dit is onder andere het geval bij het sluiten van een overeenkomst (art. 6:213 BW). Partijen maken over en weer afspraken om iets voor elkaar te doen, iets na te laten of elkaar iets te geven. Anders gezegd: zij gaan jengens elkaar een verbintenis aan. Door de verbintenis verkrijgen zij rechten en plichten en worden zij schuldenaar en schuldeiser.

Wet bepaalt

Rechten en
plichten

VOORBEELD 1.2

Spijkerbroek

Elly koopt een spijkerbroek in een kledingzaak. Door het sluiten van de koopovereenkomst verplicht Elly zich om de spijkerbroek van haar keuze te betalen en krijgt zij het recht om eigenaar te worden van de broek. Omgekeerd verplicht de winkelier zich om de spijkerbroek aan Elly te leveren en verkrijgt de winkelier het recht op betaling. Elly is schuldenaar voor de betaling en schuldeiser voor de spijkerbroek. De winkelier is schuldeiser voor de betaling en schuldenaar voor het leveren van de broek.

We kunnen verbintenissen onderscheiden in resultaatverbintenissen en inspanningsverbintenissen. Bij een resultaatverbintenis moet de schuldenaar een bepaald resultaat leveren en heeft de schuldeiser recht op dit resultaat. Bij een inspanningsverbintenis moet de schuldenaar een bepaalde inspanning leveren en heeft de schuldeiser recht op die inspanning. Het is van belang om het verschil te kennen, aangezien het voor de inhoud van de rechten en plichten uitmaakt of er daadwerkelijk een bepaald resultaat geleverd moet worden of dat de partij die moet leveren zich alleen voldoende moet inspannen zonder dat het resultaat van tevoren precies vaststaat.

Resultaat-
verbintenis

Inspannings-
verbintenis

VOORBEELD 1.3**Blonderen**

Aron komt met de kapper overeen dat deze zijn zwart geverfde haar zal ontkleuren en blonderen. De kapper wijst hem erop dat haar levend materiaal is en dat zij niet weet welke invloed de eerdere verfbeurt zal hebben op de behandeling. De kleur van zijn haar kan dus na het kleuren afwijken van de kleurstaal blond die Aron heeft uitgekozen. De kapper heeft een inspanningsverplichting om het haar in die kleur blond te verven. Aron heeft een recht op levering van geblondeerd haar, maar niet op exact de blonde kleur van de kleurstaal.

VOORBEELD 1.4**Wasmachine**

De heer Gullik bestelt bij de Witgoedsspecialist een wasmachine van het merk Washit, type WEA 035 WCS en spreekt af dat deze bij hem thuisbezorgd zal worden. Er is hier sprake van een resultaatverbintenis. De heer Gullik heeft recht op levering van een wasmachine van dit merk en dit type. De Witgoedsspecialist is verplicht om een wasmachine van het merk Washit, type WEA 035 WCS bij hem thuis af te leveren.

Bewijslast

Het verschil tussen een resultaat- en inspanningsverbintenis is ook van belang voor de bewijslast bij een geschil over nakoming van de verbintenis. Bij de inspanningsverbintenis in voorbeeld 1.3 moet Aron bewijzen dat een slecht verfresultaat te wijten is aan de kapper. Bij de resultaatverbintenis in voorbeeld 1.4 moet de Witgoedsspecialist bewijzen dat het niet aan hem te wijten is wanneer er een verkeerde wasmachine wordt bezorgd bij de heer Gullik.

TUSSENVRAAG 1.1

Zie je verbintenissen in de openingscasus bij dit hoofdstuk?

1.3 Overeenkomst: totstandkoming en inhoud

Een overeenkomst komt tot stand door aanbod en aanvaarding. Dit wordt besproken in subparagraaf 1.3.1. In subparagraaf 1.3.2 komt aan de orde welke eisen de wet stelt aan de inhoud van een overeenkomst. Consumentenrecht is meestal dwingend recht zodat de consument de grootst mogelijke bescherming geniet, maar niet altijd. In subparagraaf 1.3.3 gaan we in op het verschil in regelend of aanvullend recht en dwingend recht.

1.3.1 Aanbod en aanvaarding

Een overeenkomst wordt door de wetgever in art. 6:213 BW als volgt gedefinieerd:

‘een meezijdige rechtshandeling, waarbij een of meer partijen jegens een of meer andere een verbintenis aangaan’.

Wat een verbintenis is, zagen we in de vorige paragraaf. Een rechtshandeling is een handeling die gericht is op rechtsgevolg. Partijen hebben dit rechtsgevolg zo bedoeld. Het rechtsgevolg van een overeenkomst is dat er een verbintenis ontstaat. Meerzijdig wil zeggen: van twee kanten. Immers, een overeenkomst wordt gesloten tussen twee partijen. Als de bedoeling van partijen is dat er over en weer verbintenissen ontstaan, dan spreken we van een wederkerige overeenkomst.

Over en weer
verbintenissen
Wederkerige
overeenkomst

1

VOORBEELD 1.5

Laptop

Laetitia koopt bij bol.com een laptop. De rechtshandeling is meerzijdig. En zowel Laetitia als bol.com willen dat er over en weer verbintenissen ontstaan. Het gaat dus om een wederkerige overeenkomst. Laetitia krijgt een recht op levering van de laptop en de plicht om te betalen. Bol.com krijgt de plicht om de laptop te leveren en krijgt een recht op de betaling.

Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan (art. 6:217 lid 1 BW). Er moet dus een aanbod zijn van de ene partij (de aanbieder) dat door de wederpartij (de consument) wordt geaccepteerd.

Aanbod
Aanvaarding

VOORBEELD 1.6

Partytenten

De Beurs BV biedt witte partytenten van 3 × 3 meter te huur aan voor €40 per drie dagen. Eerste dag ophalen, dan gebruiken en de derde dag weer terugbrengen. Mevrouw Deugd accepteert dit aanbod en huurt twee partytenten voor €80. Zij haalt ze op, gebruikt ze en brengt ze de derde dag weer terug naar De Beurs BV.

Om misverstanden tussen partijen te voorkomen, stellen de wet en de jurisprudentie drie belangrijke eisen aan het aanbod en aan de aanvaarding:

- 1 Het aanbod moet voldoende duidelijk zijn voor de wederpartij.
- 2 De partij die het aanbod wil aanvaarden, moet haar wil kenbaar maken in een verklaring.
- 3 De verklaring moet de wederpartij hebben bereikt.

Duidelijk aanbod
Wil verklaren
Verklaring
aangekomen

We zullen deze drie eisen toelichten.

Ad 1 Er is sprake van een duidelijk aanbod

Het aanbod 'leuke salontafel te koop' is niet duidelijk, want de wederpartij weet zo niets over bijvoorbeeld de grootte, het materiaal, het aantal tafelpoten en de staat van de tafel.

TUSSENVRAAG 1.2

Zie je in de openingscasus een voorbeeld van een onduidelijk aanbod?

**Inlichtingen-
plicht**

De aanbieder heeft een inlichtingenplicht en moet aan de wederpartij de juiste informatie geven over datgene wat hij aanbiedt. De wederpartij daarentegen moet de aanbieder duidelijk laten weten wat zij wil. Bij de koop van vloerbedekking bijvoorbeeld is het belangrijk dat de aanbieder van de consument hoort of dit licht of zwaar belopen zal worden. Hij kan dan bepalen welke kwaliteit benodigd is. Daarnaast heeft de partij die een aanbod wil aanvaarden een onderzoekplicht en moet de consument dus zelf checken of het klopt wat de aanbieder beweert.

Onderzoekplicht**VOORBEELD 1.7****Oldtimer**

Garage Borst biedt een mooi gerestaureerde oldtimer aan voor een schappelijke prijs. Gordon is een echte liefhebber van klassiekers en tijdens de proefrit besluit hij dat hij deze auto wil kopen. De verkoper vertelt hem dat de auto bij de vorige eigenaar buiten stond te verroesten en laat hem vol trots zien hoe mooi de carrosserie is gerestaureerd. Gordon luistert maar half en de koop wordt gesloten. Enkele weken later ontdekt Gordon roestplekken op de binnenkant van de motorkap. Gordon had dit zelf moeten checken toen hij de oldtimer ging bekijken en hij had moeten doorvragen toen de verkoper over de restauratie vertelde.

Het is de vraag hoe ver de inlichtingenplicht van de aanbieder in het algemeen reikt. De Europese Richtlijn consumentenrechten heeft dit nader ingevuld en dit is in het Nederlandse recht vastgelegd in Boek 6 van het BW, namelijk in Afdeling 2b van Titel 5, als een precontractuele informatieplicht van de aanbieder. Bij overeenkomsten die in een verkoopprijs, zoals een winkel, marktkraam of beursstand, worden gesloten verlangt art. 6:230I BW van de handelaar (aanbieder) dat hij aan de consument, vóórdat de overeenkomst wordt gesloten, de informatie geeft die in het kader staat opgesomd. De letters verwijzen naar die van de subleden in art. 6:230I BW. De genoemde conformiteitseis wordt in subparagraaf 1.3.3 besproken.

**Precontractuele
informatieplicht****Art. 6:230I BW****Precontractuele informatieplicht van de aanbieder (art. 6:230I BW)**

De aanbieder moet de consument de volgende informatie geven:

- a de voornaamste kenmerken van de zaak of dienst;
- b zijn identiteit, adres en telefoonnummer;
- c de totale prijs van de zaak of dienst of de berekening daarvan met eventuele extra kosten.

En voor zover dit van toepassing is:

- d de wijze van betaling en levering, de leveringstermijn, nakoming en het beleid voor klachtenbehandeling;
- e de consumentenrechten die gelden bij koop, zoals de conformiteitseis en garanties;
- f de duur van de overeenkomst en de voorwaarden voor opzegging;

- g de functionaliteit van digitale inhoud, met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
- h met welke hard- en software een digitaal product gebruikt kan worden en hoe de digitale inhoud beveiligd is.

Bij overeenkomsten die online of buiten een verkooppriimte worden gesloten, heeft de consument minder mogelijkheden om het product te beoordelen en is er vaak geen of alleen vluchtig fysiek contact met de aanbieder. Art. 6:230m BW bevat daarom een ruimere precontractuele informatieplicht bij overeenkomsten die op afstand of buiten de verkooppriimte worden gesloten.

Ruimere precontractuele informatieplicht

Het is nog complexer als het om de levering van een onlinedienst gaat en de handelaar tevens dienstverrichter (dienstverlener) is in de zin van art.

Onlinedienst

6:230a BW. Bij een onlinedienst kan gedacht worden aan internet en wifi, sociale media, streamingdienst, clouddienst, software als dienst (op afstand gebruikmaken van een tekstverwerkingsprogramma, een spel spelen in een 'cloud'-omgeving) of een dienst voor het hosten (opslaan) van bestanden. Bij levering van een onlinedienst gelden voor de handelaar-dienstverrichter extra informatieverplichtingen die afkomstig zijn uit de Europese Dienstenrichtlijn, de Richtlijn elektronische handel en de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken. De verruimde precontractuele informatieplicht bij overeenkomsten op afstand en buiten de verkooppriimte komt verder aan de orde in paragraaf 3.2.

Een aantal overeenkomsten tussen een handelaar en een consument zijn geheel of ten dele uitgezonderd van de regels in Afdeling 2b van Titel 5 van Boek 6 BW, waardoor dus ook de regels van de precontractuele informatieplicht in art. 6:230l BW *niet* van toepassing zijn (zie art. 6:230h lid 2 BW). Dit kan verschillende redenen hebben, bijvoorbeeld omdat lidstaten voor die overeenkomsten strengere regels mogen maken of omdat die overeenkomsten al op een andere plaats in de wet zijn geregeld. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de pakketreis en timesharing. De informatieplicht die in die gevallen geldt tussen een handelaar en een consument wordt besproken in het hoofdstuk waar de betreffende in art. 6:230h lid 2 BW genoemde overeenkomst aan de orde komt.

Uitzonderingen

Ad 2 De wil heeft zich door een verklaring geopenbaard

Volgens art. 3:33 BW vereist een rechtshandeling een op rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard. De partij die het aanbod aanvaardt, moet dit dus echt willen en moet dit op de een of andere manier laten weten aan de aanbieder. Wil en verklaring moeten met elkaar overeenstemmen.

VOORBEELD 1.8

Hometrainer

Sportshop XL biedt hometrainers aan in verschillende prijsklassen. Felix probeert in de winkel enkele apparaten uit en zegt tegen de verkoper welke hometrainer hij wil kopen. Felix heeft zijn wil geopenbaard in zijn verklaring en deze stemmen met elkaar overeen.

Ad 3 De verklaring moet de wederpartij hebben bereikt

Art. 3:37 lid 3 BW bevat de zogeheten ontvangsttheorie: om werking te hebben moet een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring die persoon hebben bereikt. Degene die de verklaring ontvangt, heeft een eigen verantwoordelijkheid voor de ontvangst van de verklaring.

VOORBEELD 1.9**Vakantiehuisje**

Musa wil er met zijn gezin graag een weekje tussenuit en zijn oog valt op een online aanbieding van vakantiehuisjes van Travelcare BV. Hij checkt de beschikbaarheid en mailt Travelcare BV dat hij het vakantiehuisje wil huren in de laatste week van mei. Op verzoek van Travelcare BV betaalt hij de helft van de huur vooruit. De mail van Musa verdwijnt bij Travelcare BV in de spambox en wordt niet gelezen. Musa kan hier niets aan doen. Travelcare BV is zelf verantwoordelijk voor deze fout in haar systeem. De verklaring van Musa heeft Travelcare BV bereikt.

Vormvrij

Een overeenkomst is meestal vormvrij en hoeft dus niet altijd schriftelijk te worden aangegaan. De overeenkomst kan zelfs stilzwijgend worden gesloten. Denk aan het aanbod van de automatiekhouder die snacks in de muur legt om te kunnen kopen of aan de uitgestalde producten in de supermarkt. Is er wél een bepaalde vorm voorgeschreven, bijvoorbeeld een schriftelijke overeenkomst, en is aan dit vormvoorschrift niet voldaan, dan is de overeenkomst nietig (art. 3:39 BW). De overeenkomst is dan niet tot stand gekomen.

**Beginsel van
contracts-
vrijheid****1.3.2 Regels voor de inhoud van een overeenkomst**

Volgens het beginsel van contractsvrijheid mogen partijen, dus de natuurlijke persoon of de rechtspersoon (d.i. een organisatie met rechten en plichten) en de consument, zelf de inhoud van hun overeenkomst bepalen. De inhoud van de overeenkomst mag echter niet in strijd zijn met de wet, de goede zeden of de openbare orde (art. 3:40 BW). Een overeenkomst die niet aan deze eis voldoet, is nietig. Dit betekent dus dat de overeenkomst nooit heeft bestaan en dat er ook geen wederzijdse rechten en plichten zijn.

Nietig**VOORBEELD 1.10****Verlinkt**

Moos de B., alias de Bolle, komt erachter dat hij is verlinkt door een vroegere kameraad van hem. Moos komt met Folkert Spin overeen dat deze de kameraad zal vermoorden. Folkert zal hiervoor €10.000 in contanten ontvangen. Deze overeenkomst is in strijd met de wet en daarom nietig.

TUSSENVRAAG 1.3

Zie je in de openingscasus een voorbeeld van een overeenkomst waarvan de inhoud in strijd is met de wet, de goede zeden of de openbare orde?

Partijen kunnen in een overeenkomst algemene voorwaarden opnemen, bijvoorbeeld voor de betaling, garantie en aansprakelijkheid. Een algemene voorwaarde wordt ook wel beding genoemd. Een beding mag niet onredelijk bezwarend zijn. Een beding is onredelijk bezwarend als het een van de partijen van haar wettelijke rechten berooft of haar op een andere manier te veel beperkt.

Algemene
voorwaarden

Beding

Niet onredelijk
bezwarend

1

VOORBEELD 1.11

Reis naar Brazilië

Hatice en Jeroen hebben bij een plaatselijk reisbureau een veertiendaagse reis geboekt naar Brazilië, waar zij in een vijfsterrenhotel zullen verblijven. In de algemene voorwaarden staat dat de helft van de reissom direct betaald moet worden en dat de resterende helft een maand voor de datum van vertrek betaald moet zijn. Tevens staat er dat de koper zijn betaling niet mag opschorten, ook niet bij een faillissement van het reisbureau. Dit beding is onredelijk bezwarend, omdat art. 6:263 BW de koper bij een faillissement het recht geeft om zijn betaling op te schorten.

Art. 6:236 BW bevat een opsomming van bedingen die de wetgever onredelijk bezwarend vindt voor een partij die niet beroepsmatig maar als consument handelt. Dit is de zogeheten zwarte lijst. Het onredelijk bezwarende beding uit voorbeeld 1.11 is te vinden in art. 6:236 sub c BW. Er is ook een zogeheten grijze lijst met bedingen waarvan de wetgever vermoedt dat ze onredelijk bezwarend zijn (zie art. 6:237 BW).

Zwarte lijst

Grijze lijst

VOORBEELD 1.12

Vermoedelijk onredelijk bezwarend

Het reisbureau in voorbeeld 1.11 waar Hatice en Jeroen hun reis hebben geboekt, bepaalt in de algemene voorwaarden dat het reisbureau zich het recht voorbehoudt om verblijf in een hotel met minder sterren te leveren als de omstandigheden daartoe aanleiding geven. Van dit beding wordt vermoed dat het onredelijk bezwarend is omdat een consument in beginsel een wettelijk recht heeft om de overeenkomst te ontbinden als niet geleverd kan worden wat is overeengekomen.

TUSSENVRAAG 1.4

Is de voorwaarde van de rockband in de openingscasus om een paar korte pauzes te houden een onredelijk bezwarend of vermoedelijk onredelijk bezwarend beding?

Er bestaat ook een blauwe lijst met oneerlijke bedingen. Deze niet-uitputtende opsomming staat in de Europese Richtlijn oneerlijke bedingen en geldt in heel Europa. Een beding op de blauwe lijst is oneerlijk als partijen hierover niet specifiek hebben onderhandeld en als het beding het even-

Blauwe lijst
Oneerlijke
bedingen

wicht tussen de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen ten nadele van de consument aanzienlijk verstoort. Dit zal dus uit de praktijk moeten blijken.

De onredelijk bezwarende bedingen op de zwarte en grijze lijst in het Nederlands recht kunnen aangemerkt worden als oneerlijke bedingen zoals bedoeld in de Europese richtlijn.

Voor de toepasselijkheid van algemene voorwaarden is het nodig dat degene die de overeenkomst wil aangaan voor die tijd kennis heeft kunnen nemen van de algemene voorwaarden. Degene die het aanbod doet, moet de voorwaarden dus tijdig aan de wederpartij (de consument) overhandigen of hij moet ervoor zorgen dat de voorwaarden op een andere manier, bijvoorbeeld elektronisch, geraadpleegd kunnen worden (art. 6:233 sub b j° 6:234 BW).

Voorwaarden kenbaar

1.3.3 Regelend of aanvullend recht en dwingend recht

Een belangrijk aspect van het recht is dat dit regelend of aanvullend recht, dan wel dwingend recht kan zijn. Dit bepaalt of en hoeveel vrijheid partijen hebben bij het maken van hun afspraken en bij het nakomen van een overeenkomst.

Dwingend recht

Bij een bepaling van dwingend recht schrijft de wet voor dat niet of niet ten nadele van een bepaalde partij van bepaalde regels mag worden afgeweken. We zullen dit duidelijk maken met een voorbeeld. Art. 7:6 lid 1 BW, dat te vinden is in Titel 1 Koop en ruil van Boek 7 BW, bepaalt *dwingend* dat niet ten nadele van de consument mag worden afgeweken van de bepalingen in de afdelingen 1-7 van Titel 1. In deze afdelingen zijn onder andere de verplichtingen van verkoper en koper en de schadevergoeding geregeld. Een van deze verplichtingen is dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, de zogeheten conformiteitseis (art. 7:17 lid 1 BW).

Conformiteitseis

Nicejewels in de openingscasus moet aan Bo dus de dure Swarovski-ketting leveren en mag niet als voorwaarde in de overeenkomst opnemen dat er ook een goedkoper exemplaar kan worden geleverd. De zwakkere partij, de consument, wordt door het dwingend recht beschermd tegen voorwaarden die voor hem ongunstig zijn. Voor de volledigheid vermelden we hier dat het tweede lid van art. 7:6 BW een paar uitzonderingen bevat en afwijking in enkele gevallen wel toestaat. Dit komt verder aan de orde bij de bespreking van de consumentenkoop in subparagraaf 2.1.2.

Regelend recht Aanvullend recht

Bij een bepaling van regelend recht – ook wel aanvullend recht genoemd – geeft de wet feitelijk alleen regels voor het geval dat partijen geen afspraken hebben gemaakt. Ook dit maken we weer met een voorbeeld duidelijk. Volgens art. 7:405 BW moet een consument (opdrachtgever) die opdracht geeft aan bijvoorbeeld een garagebedrijf (opdrachtnemer) om zijn auto een onderhoudsbeurt te geven, de opdrachtnemer daarvoor betalen. De hoogte van het bedrag mogen zij samen bepalen. Als hierover niets wordt afgesproken, bepaalt de wet dat de consument aan de opdrachtnemer een redelijk bedrag moet betalen. Zo regelt de wet dat de consument niet méér betaalt dan het bedrag dat hij zelf overeengekomen is of wat redelijk is in de branche.

1.4 Vernietigbare rechtshandeling

Als aan alle eisen ten aanzien van aanbod en aanvaarding is voldaan en de inhoud van de overeenkomst niet in strijd is met de wet, de goede zeden of de openbare orde (want dan is een overeenkomst immers nietig), dan zal er een geldige overeenkomst tot stand zijn gekomen. Deze overeenkomst komt voort uit rechtshandelingen waarmee de verbintenissen zijn aangegaan. Er kunnen echter redenen zijn om de overeenkomst ongedaan te maken door de rechtshandelingen te vernietigen. Deze redenen bespreken we hierna in subparagraaf 1.4.1, 1.4.2 en 1.4.3.

Eerst geven we kort aan hoe een rechtshandeling kan worden vernietigd. Dit kan met een mondelinge of schriftelijke verklaring aan de wederpartij of, als de wederpartij niet instemt met de vernietiging, door binnen drie jaar een vordering in te stellen bij de rechter (art. 3:49 BW). Vernietiging heeft terugwerkende kracht: de overeenkomst wordt geacht nooit te hebben bestaan en vormt geen rechtsgrond voor het ontstaan van verbintenissen. De reeds geleverde prestaties zijn dus onverschuldigd betaald (zie art. 6:203 e.v. BW) en moeten teruggedraaid worden.

Buitengerech-
telijke verklaring

Vordering

Onverschuldige
betaling

VOORBEELD 1.13

Kattenvoer

Mevrouw Seuss is erg vergeetachtig, maar doet nog dagelijks haar boodschappen. Voor de vierde keer in een week koopt zij bij de buurtsuper een grote zak kattenvoer, terwijl haar kat al lang geleden overleden is. Haar zoon heeft dit gemerkt en verklaart namens zijn moeder aan de buurtsuper dat hij de rechtshandelingen die tot de vier overeenkomsten hebben geleid wil vernietigen. Als de winkel hiermee instemt, moeten de vier zakken kattenvoer worden teruggegeven en moet mevrouw Seuss het geld terugkrijgen dat zij hiervoor betaald heeft.

De wet kent drie situaties waarin een *rechtshandeling* vernietigbaar is. Ten eerste is een rechtshandeling vernietigbaar als er sprake is van een wilsgebrek. Dit komt aan de orde in subparagraaf 1.4.1. Verder is het mogelijk dat een van de partijen niet bekwaam is om een rechtshandeling te verrichten of onbevoegd is om zijn vermogen te beheren. Dit wordt behandeld in subparagraaf 1.4.2. Ten derde is ook de rechtshandeling van een persoon die niet handelingsonbekwaam is, maar wiens geestvermogens tijdelijk of blijvend zijn gestoord, vernietigbaar. Hierover gaat subparagraaf 1.4.3.

1.4.1 Wilsgebrek

In subparagraaf 1.3.1 zagen we dat de verklaring en de wil met elkaar moeten overeenstemmen. De overeenstemming kan ontbreken als gevolg van een wilsgebrek. De wetgever noemt in art. 3:44 BW drie wilsgebreken die zich kunnen voordoen bij een rechtshandeling:

- bedreiging
- bedrog
- misbruik van omstandigheden

Drie
wilsgebreken

Deze wilsgebreken vormen een vernietigingsgrond voor de rechtshandeling waarmee een verbintenis is aangegaan. Van elk wilsgebrek volgt hierna een voorbeeld.

VOORBEELD 1.14

Bedreigd

Franca heeft een date in de stad met een leuke jongen die zij in de trein heeft ontmoet. De jongen blijkt echter niet zo aardig als zij dacht. In een smal steegje drukt hij plotseling iets wat op een pistool lijkt tegen haar borst. Franca moet voor hem twee dure telefoonabonnementen afsluiten in de dichtstbijzijnde telefoonwinkel. Franca is doodsbang en doet wat hij eist. Ze kiest twee dure telefoons uit en tekent beide overeenkomsten met trillende handen. Buitengekomen grist de jongen de telefoons uit haar handen en snelt ervandoor.

Bedreiging

In voorbeeld 1.14 is sprake van het wilsgebrek bedreiging, aangezien Franca de rechtshandeling heeft verricht door een zodanige bedreiging, dat een redelijk oordelend mens daardoor kan worden beïnvloed (art. 3:44 lid 2 BW).

VOORBEELD 1.15

Nep keurmerk

De heer O'Connor schrijft zich online in bij Grow.nl voor de basisopleiding Manueel therapeut. Grow.nl vermeldt op de site dat zij vier belangrijke branchekeurmerken bezit die de waarde van diploma's garanderen. De heer O'Connor slaagt voor de opleiding en ziet op het certificaat slechts twee, nietszeggende stempels staan. De opleiding die hij heeft gevolgd blijkt dus helemaal niet erkend te zijn.

Bedrog

In voorbeeld 1.15 is sprake van het wilsgebrek bedrog, aangezien de heer O'Connor door een opzettelijk onjuiste mededeling is aangezet tot het verrichten van zijn rechtshandeling (art. 3:44 lid 3 BW).

VOORBEELD 1.16

Mislukte schoonheidsbehandeling

Ruby gaat al jaren naar dezelfde schoonheidsspecialiste. Deze heeft al diverse keren aangedrongen op het harsen van haar bovenlip omdat ze de donkere haartjes ontsierend vindt. Ruby wilde dit nooit. Maar nu ze zich verschrikkelijk ongelukkig voelt omdat zij wederom is afgewezen voor een baan en haar vriend bovendien de relatie heeft verbroken, stort ze haar hart uit bij de schoonheidsspecialiste. Ze zwicht vervolgens voor de druk en stemt in met de behandeling als de schoonheidsspecialiste Ruby voorspelt dat een nieuwe 'look' haar zeker goed zal doen. De gevolgen zijn desastreuus: de hete wax veroorzaakt brandwonden die onherstelbare littekens achterlaten.

In voorbeeld 1.16 is sprake van het wilsgebrek misbruik van omstandigheden: de schoonheidsspecialiste had moeten begrijpen dat Ruby heeft ingestemd door haar abnormale geestestoestand als gevolg van de omstandigheden en heeft haar desondanks niet van haar rechtshandeling weerhouden (art. 3:44 lid 4 BW).

Misbruik van omstandigheden

1

1.4.2 Handelingsonbekwaamheid en onbevoegdheid tot beheer

Volgens de hoofdregel in art. 3:32 lid 2 BW is een rechtshandeling van iemand die handelingsonbekwaam is, vernietigbaar. De wetgever acht de volgende personen handelingsonbekwaam: minderjarigen en personen die onder curatele zijn gesteld. De reden hiervan is dat deze personen tegen zichzelf beschermd moeten worden als zij een rechtshandeling verrichten die nadelig voor hen kan zijn.

Handelingsonbekwaam

VOORBEELD 1.17

Porsche

Jan-Julius, een zeer zelfstandige 17-jarige jongen met steenrijke ouders, ziet zijn kans schoon nadat zijn ouders bij een vliegtuigongeluk om het leven zijn gekomen. Hij erft het gehele vermogen van ongeveer een miljoen euro en koopt voor zichzelf een exclusieve Porsche 911. Jan-Julius is minderjarig en handelingsonbekwaam, zodat zijn rechtshandeling vernietigd kan worden.

Een minderjarige kan wel met toestemming van zijn wettelijke vertegenwoordiger een niet-vernietigbare rechtshandeling verrichten (art. 1:234 lid 1 BW). En als een minderjarige een rechtshandeling verricht waarvan in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat minderjarigen van zijn leeftijd deze zelfstandig verrichten, is de rechtshandeling niet vernietigbaar.

Wettelijke vertegenwoordiger

VOORBEELD 1.18

Cargobroek

Lucy is 15 jaar en koopt bij Look! voor zichzelf een leuke cargobroek. Haar rechtshandeling is niet vernietigbaar omdat het in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat jongeren van haar leeftijd zelfstandig kleding kopen.

Meerderjarigen kunnen door de rechter onder curatele worden gesteld als zij door hun lichamelijke of geestelijke toestand of wegens drank- of drugsmisbruik niet in staat zijn om hun belangen behoorlijk waar te nemen (art. 1:378 lid 1 BW). Personen die onder curatele zijn gesteld, kunnen wel met toestemming van hun curator een niet-vernietigbare rechtshandeling verrichten.

Onder curatele

Curator

VOORBEELD 1.19**Korsakov**

Rosa heeft een lichte vorm van korsakov als gevolg van jarenlang ernstig drankmisbruik. Na het overlijden van haar partner wordt Rosa door de rechter onder curatele gesteld omdat zij niet in staat is om goed met haar geld om te gaan. Met toestemming van haar curator koopt Rosa een zeilboot waarmee zij in haar eentje over het wad kan zwerven.

In sommige gevallen is het niet nodig om een persoon onder curatele te stellen, maar is alleen bescherming nodig van zijn vermogen, dat wil zeggen van al zijn op geld waardeerbare goederen. De rechter kan dan een bewindvoerder aanstellen in plaats van een curator (art. 1:431 BW). De persoon wordt dan onbevoegd tot beheer en de bewindvoerder krijgt de mogelijkheid om rechtshandelingen van die persoon te laten vernietigen als hij dit nodig acht.

Onbevoegd tot
beheer

Bewindvoerder

VOORBEELD 1.20**Schuldsanering**

De heer Marron heeft problematische schulden en is toegelaten tot de schuldsanering. Als het hem lukt om drie jaar lang een deel van zijn schulden af te lossen, dan zal de restschuld worden kwijtgescholden. De bewindvoerder ziet erop toe dat de heer Marron geen rechtshandelingen verricht die zijn schuldenlast nog groter maken. Als de heer Marron in een opwelling een tweedehandsauto koopt, kan de bewindvoerder de koop ongedaan maken door vernietiging van de rechtshandeling.

1.4.3 Geestelijke stoornis, maar niet handelingsonbekwaam

Ook bij personen wiens geestvermogens tijdelijk of blijvend zijn gestoord, maar die niet door de wet als handelingsonbekwaam zijn aangemerkt, kan de wil gestoord zijn. Hun rechtshandelingen zijn volgens art. 3:34 lid 2 BW vernietigbaar als zij kunnen aantonen dat hun stoornis een redelijke waardering van hun belangen heeft belet. Als de rechtshandeling nadelig voor hen is, dan wordt dit laatste aangenomen.

Geestvermogens
gestoord

VOORBEELD 1.21**Vergeetachtig**

De situatie van mevrouw Seuss in voorbeeld 1.13 valt hieronder. Mevrouw Seuss is niet handelingsonbekwaam volgens de wet, maar zij is erg vergeetachtig omdat haar geestvermogens tijdelijk of blijvend zijn gestoord. Hierdoor heeft zij bij de aankoop van het kattenvoer haar belangen niet redelijk kunnen waarderen. Zij heeft immers niets aan vier zakken kattenvoer omdat zij helemaal geen kat meer heeft. Die aankopen zijn nadelig voor haar, want het is weggegooid geld. De rechtshandelingen zijn dus vernietigbaar.

1.5 Vernietigbare overeenkomst of vernietigbaar beding

De wet kent drie situaties waarin een *overeenkomst* of een *beding* bij de overeenkomst vernietigbaar is. Om te beginnen is een overeenkomst vernietigbaar als er sprake is van dwaling. Dit wordt besproken in subparagraaf 1.5.1. Daarnaast maakt het opnemen van een voorwaarde van de zwarte of grijze lijst het beding vernietigbaar. Dit komt aan de orde in subparagraaf 1.5.2. Ten slotte is een overeenkomst die als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, vernietigbaar. Dit wordt kort besproken in subparagraaf 1.5.3.

1.5.1 Dwaling

Een overeenkomst die tot stand is gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, is vernietigbaar (art. 6:228 BW). Dwaling is ook een wilsgebrek, maar is geregeld in Boek 6 omdat dwaling zich alleen kan voordoen bij een overeenkomst. Van dwaling is pas sprake als is voldaan aan de volgende voorwaarden:

- De dwaling is te wijten aan een inlichting van de wederpartij (de wetgever bedoelt hier de aanbieder!), tenzij deze mocht aannemen dat de overeenkomst ook zonder deze inlichting zou worden gesloten.
- De wederpartij wist of behoorde te weten van de dwaling en heeft de partij die dwaalt niet ingelicht.
- De wederpartij is bij het sluiten van de overeenkomst uitgegaan van dezelfde onjuiste veronderstelling als de dwalende en had ook bij een juiste voorstelling van zaken niet hoeven te begrijpen dat de dwalende daarvoor van het sluiten van de overeenkomst zou worden afgehouden.

Kort samengevat komt het er bij dwaling op neer dat een onjuiste voorstelling van zaken door de aanbieder de consument ertoe heeft gebracht om de overeenkomst te sluiten. Bij een juiste voorstelling van zaken zou de consument de overeenkomst niet gesloten hebben.

Onjuiste voorstelling van zaken

VOORBEELD 1.22

Rvs of chroom?

Bojan ziet in een meubelzaak een luxe lederen fauteuil die exact lijkt op de fauteuil met rvs-frame die hij thuis heeft. Volgens het aanhangende kaartje heeft deze fauteuil echter een frame van chroom. Bojan informeert bij de verkoopster die aan de hand van een oud modellenboek vaststelt dat de informatie op het kaartje niet juist is en dat het frame inderdaad uit rvs bestaat. Bojan besluit om die reden de fauteuil te kopen. Het is een showroommodel en daarom ook nog sterk afgeprijsd. Bojan is blij met zijn aankoop, maar thuis ziet hij al snel roestvlekken op het frame, dat dus toch niet uit roestvrij staal bestaat.

In voorbeeld 1.22 is sprake van het wilsgebrek dwaling, aangezien de verkoopster een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven en Bojan de koop bij een juiste voorstelling van zaken niet zou hebben gesloten.

Dwaling

TUSSENVRAAG 1.5

Is er bij de rekening van B&G in de openingscasus sprake van dwaling?

1.5.2 Onredelijk bezwarend beding

Volgens art. 6:233 BW is een beding in de algemene voorwaarden in twee gevallen vernietigbaar:

- a als het beding onredelijk bezwarend is voor de wederpartij (in dit geval dus: de consument);
- b als de wederpartij niet een redelijke mogelijkheid is geboden om kennis te nemen van het beding.

Ad a Beding is onredelijk bezwarend

Zoals in subparagraaf 1.3.2 al is aangegeven, is een beding op de zwarte lijst (art. 6:236 BW) onredelijk bezwarend en is een beding op de grijze lijst (art. 6:237 BW) vermoedelijk onredelijk bezwarend. Overigens moet niet alleen gekeken worden naar het beding zelf, maar ook naar de aard en overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval. Bij vernietiging zal in beginsel alleen het onredelijk bezwarende beding worden vernietigd. De rest van de overeenkomst blijft dus bestaan.

**Onredelijk
bezwarend**

VOORBEELD 1.23**Dure harde schijf**

Ufuk is fotograaf en wil graag extra opslagcapaciteit voor zijn foto's. Hij koopt een externe harde schijf bij Compu-Vision en maakt gebruik van de speciale voorjaarsactie om pas na drie maanden te betalen. Thuisgekomen leest hij in de algemene voorwaarden dat Compu-Vision bevoegd is om de prijs van het artikel binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst te verhogen. Dit beding staat op de zwarte lijst van onredelijk bezwarende bedingen (zie art. 6:236 sub i BW) en kan door Ufuk met een mondelinge of schriftelijke verklaring vernietigd worden. De rest van de overeenkomst blijft bestaan, zodat Compu-Vision de harde schijf moet leveren en Ufuk na drie maanden de overeengekomen prijs moet betalen.

Een oneerlijk beding op de blauwe lijst (Europese Richtlijn oneerlijke bedingen) is niet bindend voor de consument; de rest van de overeenkomst blijft geldig waar dit wettelijk mogelijk is. Een beding dat volgens het Europese recht oneerlijk is, is dus per definitie niet bindend en hoeft niet vernietigd te worden! De aanbieder mag de consument gewoon niet aan het beding houden. Komt het tot een rechtszaak, dan moet de rechter uit zichzelf (ambtshalve) toetsen of dit het geval is.

Oneerlijk beding

Ad b Wederpartij kon geen kennis nemen van het beding

De partij die het aanbod doet moet ervoor zorgen dat de wederpartij (consument) redelijkerwijs kennis kan nemen van het beding. Als een wederpartij geen kennis neemt van het beding omdat hij geen tijd heeft om 'de kleine lettertjes' te lezen, is dat voor zijn rekening. Het is voldoende als de gelegenheid is geboden.

Kennis nemen

VOORBEELD 1.24**Jogging sneakers**

De heer Tinder koopt online een paar jogging sneakers bij Newadventure.nl. Bij de bestelling wordt gevraagd om een vinkje te zetten bij de algemene voorwaarden die via een doorlink kunnen worden ingezien. De heer Tinder heeft haast en zet het vinkje zonder de algemene voorwaarden te lezen. Newadventure.nl heeft hem de gelegenheid geboden om de algemene voorwaarden te lezen. Vernietiging van een beding is niet mogelijk op de grond dat de heer Tinder de algemene voorwaarden niet kende.

1.5.3 Oneerlijke handelspraktijk

Oneerlijke handelspraktijken worden uitgebreid besproken in hoofdstuk 7 van dit boek. We gaan hier alleen kort in op het verband met de vernietigbaarheid van de overeenkomst. In art. 6:193j lid 3 BW bepaalt de wetgever dat een overeenkomst die als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, vernietigbaar is. Dit wetsartikel valt onder de onrechtmatige daad die in Titel 3 van Boek 6 BW is geregeld. Oneerlijke handelspraktijken zijn namelijk verboden en degene die dit verbod overtreedt, pleegt een onrechtmatige daad. Hij moet dan de schade vergoeden van degene die schade lijdt door de onrechtmatige daad (art. 6:162 lid 1 BW).

Onrechtmatige daad

In tabel 1.1 zijn alle gronden voor vernietiging van een rechtshandeling, overeenkomst en/of beding overzichtelijk in een schema gezet.

TABEL 1.1 Gronden voor vernietiging

Vernietigingsgrond	Specifiek
Rechtshandeling:	
• Wilsgebrek	Bedreiging Bedrog Misbruik van omstandigheden
• Handelingsonbekwaamheid, tenzij toestemming	Minderjarig Onder curatele gesteld
• Onbevoegdheid tot beheer	Onder bewind
• Geestelijke stoornis, maar niet handelingsonbekwaam	Tijdelijk of blijvend gestoord
Overeenkomst of beding:	
• Wilsgebrek	Dwaling
• Onredelijk bezwarend beding	Zwarte lijst Grijze lijst Geen gelegenheid tot kennisname van het beding
• Oneerlijk beding	Blauwe lijst Geen gelegenheid tot kennisname van het beding
• Oneerlijke handelspraktijk	Onrechtmatig handelen, namelijk in strijd met de wet

1.6 Nakoming van een overeenkomst

1

Wanprestatie

Partijen moeten de verbintenissen uit de overeenkomst die zij hebben gesloten nakomen. Wanneer een aanbieder niet aan zijn verplichtingen voldoet, of te laat of niet voldoende, en deze tekortkoming kan hem worden toegerekend, dan is er sprake van wanprestatie. Kan de tekortkoming niet aan de aanbieder worden toegerekend, dan is er sprake van overmacht. De vraag is welke juridische mogelijkheden een consument heeft bij wanprestatie en overmacht.

Overmacht

Als er sprake is van overmacht, dan heeft het geen zin om de aanbieder te dwingen om alsnog aan zijn verplichtingen te voldoen. Hij kan immers buiten zijn schuld of zonder dat dit voor zijn rekening en risico komt, niet presteren. De wetgever biedt de wederpartij (de consument) wel de mogelijkheid om de overeenkomst te ontbinden. Art. 6:265 lid 1 BW zegt het als volgt:

'Iedere tekortkoming van een partij in de nakoming van een van haar verbintenissen geeft aan de wederpartij de bevoegdheid om de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.'

Bij overmacht is ontbinding zeker gerechtvaardigd. De consument is door de ontbinding niet meer gebonden aan zijn eigen verplichtingen. Overigens heeft de ontbinding – anders dan een vernietiging (zie paragraaf 1.4) – geen terugwerkende kracht! Ontbinding is mogelijk door een schriftelijke verklaring te richten aan de aanbieder of door een vordering via de rechter (art. 6:267 BW).

VOORBEELD 1.25

Rouwboeket

Mevrouw Azim zoekt in de catalogus van de Bloemenschuur voor €40 een mooi rouwboeket uit voor haar overleden buurvrouw. De crematie is over twee dagen en zij kan het boeket dan 's ochtends ophalen in de winkel. Als mevrouw Azim bij de winkel aankomt, blijkt dat deze de nacht ervoor volledig is afgebrand. Wegens overmacht kan het rouwboeket niet meer geleverd worden. Mevrouw Azim kan de overeenkomst ontbinden, waardoor haar verplichting om te betalen komt te vervallen.

Mogelijkheden bij wanprestatie

Bij wanprestatie door de aanbieder heeft de consument vier mogelijkheden:

- 1 de eigen prestatie opschorten;
- 2 nakoming vorderen;
- 3 schadevergoeding vorderen;
- 4 ontbinding vorderen.

Ad 1 De eigen prestatie opschorten

Bij verbintenissen die verband houden met elkaar, zoals een product of dienst leveren en betalen, mag de consument zijn eigen verplichting (de betaling) opschorten als de aanbieder zijn verplichting (de levering van het product of de dienst) niet nakomt (art. 6:262 BW). Bij verplichte vooruitbetaling is dit natuurlijk niet mogelijk, maar opschorting mag ook

Opschorting

plaatsvinden als er een vermoeden bestaat dat het product of de dienst niet geleverd zal worden.

VOORBEELD 1.26

Elektrische mountainbike

De heer Rutte bestelt bij Giant Bikes BV een elektrische mountainbike. De helft van het aankoopbedrag moet hij binnen drie weken betalen, de andere helft bij ontvangst van de fiets. De mountainbike zal zes weken later geleverd worden. Op internet leest de heer Rutte dat de fabriek in India door een gaslek is ontploft en dat de hele fietsenvoorraad en de productielijn vernietigd zijn. De heer Rutte vermoedt dat hij naar zijn e-bike kan fluiten en betaalt voorlopig niets.

Ad 2 Nakoming vorderen

Bij een toerekenbare tekortkoming van de aanbieder ligt de verantwoordelijkheid voor het niet nakomen van de overeenkomst bij hem. De consument kan dan alsnog van hem verlangen dat hij zijn prestatie levert. Dit heet nakoming vorderen. De consument moet de aanbieder schriftelijk in gebreke stellen omdat hij de overeenkomst niet is nagekomen. Als nakoming nog mogelijk is, dan moet de consument hem een termijn geven om alsnog te presteren.

Let op: ingebrekestelling is niet nodig als er een tijdstip was afgesproken voor de nakoming van de overeenkomst en dit tijdstip is verstreken. Op dat moment is de aanbieder namelijk in verzuim, want het staat dan vast dat hij tekortgeschoten is in de nakoming. Ook dan kan nakoming worden gevorderd en kan de aanbieder een laatste termijn worden gegeven.

Nakoming vorderen

In gebreke stellen

Termijn

VOORBEELD 1.27

Niet bezorgd

Mevrouw Faisal heeft een wasmachine gekocht en betaald bij De Witte Reus en zit nu te wachten op de bezorger. Ze heeft de wasmachine hard nodig en heeft daarom duidelijke afspraken gemaakt met de verkoper. De wasmachine zou uiterlijk vanochtend geleverd worden. Als de wasmachine de dag daarop nog steeds niet is bezorgd, mailt mevrouw Faisal De Witte Reus dat deze in verzuim is en dat zij binnen een week alsnog de wasmachine wil ontvangen.

Ad 3 Schadevergoeding vorderen

Zodra de aanbieder in verzuim is, dus als hij de overeenkomst niet is nagekomen op het afgesproken tijdstip of na de termijn in de ingebrekestelling (art. 6:81 BW), heeft de consument recht op schadevergoeding (art. 6:74 BW). Als nakoming nog mogelijk is, dan kan de consument dus naast nakoming aanvullende schadevergoeding vorderen. Deze kan bestaan uit vertragungsschade in de vorm van rente (zie art. 6:119 BW) of uit gevolgschade, namelijk de schade die de consument lijdt vanwege het uitblijven van de prestatie

Verzuim

Aanvullende schadevergoeding

Vertragungsschade

Gevolgschade

(zie art. 6:74 lid 1 BW). Is nakoming niet meer mogelijk, dan kan de consument alleen vervangende schadevergoeding vorderen, vaak in de vorm van een geldbedrag in plaats van de prestatie waarop hij recht heeft.

VOORBEELD 1.28

Hotel Bergzicht

De heer Bruls wil een weekendje wandelen met zijn vriend en boekt telefonisch twee overnachtingen in hotel Bergzicht. Hij heeft geluk, want het is erg druk en er is nog maar één tweepersoonskamer vrij. De totale kosten zijn €200 en de heer Bruls maakt dit bedrag meteen over. Bij aankomst in het hotel na een heerlijke dag wandelen blijkt de geboekte kamer al bezet te zijn. Deze was al eerder geboekt via internet. De eigenaar maakt duizend excuses en regelt voor de heer Bruls en zijn vriend een hotelkamer in een buurgemeente voor €150 *per nacht*. De heer Bruls vordert van hotel Bergzicht de €200 terug die hij betaald heeft plus €100 aanvullende vergoeding van de gevolgschade wegens de extra kosten die hij moet maken voor het andere hotel.

Ad 4 Ontbinding vorderen

De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat pas zodra de aanbieder in verzuim is of als nakoming niet (meer) mogelijk is (art. 6:265 BW). Op dat moment kan de consument met een mondelinge of schriftelijke verklaring aan de aanbieder en, wanneer deze hier niet mee instemt, door een vordering bij de rechter, de overeenkomst ontbinden. De wanprestatie moet overigens wel ernstig genoeg zijn, anders is ontbinding niet gerechtvaardigd.

VOORBEELD 1.29

Dakraam

De heer en mevrouw Evangelis hebben een bouwkaavel gekocht en komen met aannemer Donders BV overeen dat hij hierop een vrijstaand huis voor hen zal bouwen. Bij de eerste oplevering ontdekt mevrouw Evangelis dat het dakraam in een van de zolderkamers 20 cm lager is ingezet dan op de bouwtekening staat. Deze fout is niet meer te herstellen zonder de woning onherstelbaar te beschadigen. Nakoming van de overeenkomst is dus niet meer mogelijk. Deze wanprestatie is echter niet ernstig genoeg om de overeenkomst met Donders BV te ontbinden.

TUSSENVRAAG 1.6

Welke mogelijkheid hebben de heer en mevrouw Evangelis in voorbeeld 1.29 wel?

Ontbinding heeft geen terugwerkende kracht: de overeenkomst eindigt op het moment van ontbinding. Voor zover de verbintenissen die eruit zijn ontstaan al zijn nagekomen, ontstaan er over en weer verplichtingen om de reeds geleverde prestaties ongedaan te maken (art. 6:271 BW).

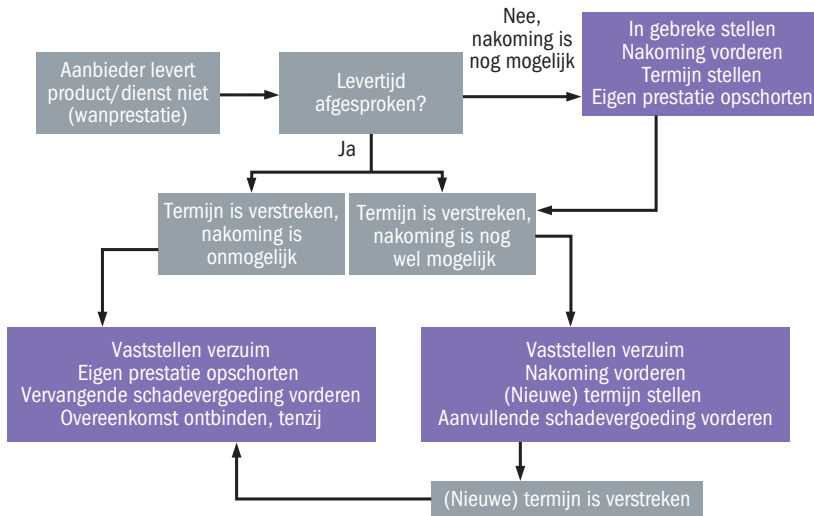
VOORBEELD 1.30

Praktijkspeuren

Chevy koopt bij een hondenschool een cursus Praktijkspeuren die ze wil volgen met haar jonge herdershond. Ze betaalt €175 vooruit. Vlak voor de eerste les ontsnapt de hond en verongelukt in het donker op de drukke straat voor haar huis. Chevy is in tranen en ontbindt de koop. De door Chevy geleverde prestatie moet ongedaan gemaakt worden. De hondenschool moet €175 aan haar terugbetalen. De hondenschool heeft nog geen prestatie geleverd.

Figuur 1.1 geeft de mogelijkheden weer die een consument heeft bij wanprestatie door de aanbieder (zie de gekleurde vlakken).

FIGUUR 1.1 Mogelijkheden consument bij wanprestatie



Het is belangrijk om te weten dat de aanbieder bij wanprestatie door de consument dezelfde mogelijkheden heeft zoals in figuur 1.1 is geschetst voor de consument. Ook de aanbieder kan zijn eigen prestatie opschorten als de consument vooruit moet betalen en dit niet of niet op tijd doet. Verder kan hij nakoming vorderen van de betaling door de consument en schadevergoeding vorderen, bijvoorbeeld in de vorm van rente wegens vertragingschade omdat de consument niet op tijd betaalt. Ten slotte kan ook de aanbieder ontbinding van de overeenkomst vorderen als de consument in verzuim is of niet meer kan presteren. De aanbieder is dan verlost van zijn verplichting om het overeengekomen product of de dienst te leveren.

Voor de volledigheid merken we hier nog het volgende op. Een van de grondbeginselen van het contractenrecht is dat overeenkomsten in beginsel moeten worden nagekomen. Het kan echter zijn dat nakoming van een

overeenkomst van degene die moet presteren offers vraagt die in redelijkheid niet van hem kunnen worden gevergd. Nakoming kan dan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Art. 6:248 lid 2 BW verwoordt dit als volgt:

‘Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.’

VOORBEELD 1.31

Beroepsklusser

Beroepsklusser Nouriev heeft in opdracht van mevrouw Hayes drie keer een poging gedaan om het lek in het dak van haar serre te repareren. De eerste keer heeft hij er een stuk tape op geplakt, de tweede keer heeft hij een plaatje aan de binnenkant van het dak geschroefd en de derde keer heeft hij het gat gevuld met hobbylijm. Maar bij elke regenbui moet mevrouw Hayes weer een emmer onder het lek plaatsen. Mevrouw Hayes is het zat. Zij ontbindt de overeenkomst en weigert voor de werkzaamheden te betalen. Nouriev stelt dat zij hem eerst in gebreke had moeten stellen en een termijn had moeten geven. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid is het onaanvaardbaar om nog meer geduld te verlangen van de opdrachtgever mevrouw Hayes.

Samenvatting

Consumentenrecht is sterk beïnvloed door het Europese recht en is te vinden in Europese richtlijnen en verordeningen, in het Burgerlijk Wetboek en in enkele andere wetten. De basis van het consumentenrecht is de rechtsverhouding tussen de consument en de aanbieder die verbintenissen met elkaar aangaan. Deze vloeien voort uit de wet, bijvoorbeeld door het sluiten van een overeenkomst of door een onrechtmatige daad.

Een resultaatverbintenis is gericht op het leveren van het overeengekomen resultaat, bij een inspanningsverbintenis moet een bepaalde inspanning worden geleverd.

Op een overeenkomst kan regelend of aanvullend recht van toepassing zijn, of dwingend recht waarvan niet kan worden afgeweken. Een overeenkomst is een meerzijdige rechtshandeling en komt tot stand door aanbod en aanvaarding. De aanbieder heeft een inlichtingenplicht (precontractuele informatieplicht), de consument heeft een onderzoeksplicht. Het aanbod moet voldoende duidelijk zijn en de wil moet kenbaar gemaakt worden in een verklaring die de wederpartij heeft bereikt (ontvangsttheorie).

Voor partijen geldt het beginsel van contractsvrijheid. Een overeenkomst die in strijd is met de wet, de goede zeden of de openbare orde, is nietig. Een beding mag niet onredelijk bezwarend of oneerlijk zijn. Voorbeelden hiervan staan op de zwarte, grijze en blauwe lijst.

Een rechtshandeling is vernietigbaar als sprake is van een wilsgebrek bedreiging, bedrog of misbruik van omstandigheden, als een partij hande-

lingsonbekwaam of onbevoegd tot beheer is of als zijn geestvermogens tijdelijk of blijvend zijn gestoord. Een overeenkomst is geheel of gedeeltelijk vernietigbaar als deze tot stand is gekomen onder invloed van het wilsgebrek dwaling of als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk of als deze een onredelijk bezwarend beding bevat. Bij een tekortkoming in de nakoming kan sprake zijn van overmacht of wanprestatie.

Vernietiging heeft terugwerkende kracht: de overeenkomst wordt geacht nooit te hebben bestaan en vormt geen rechtsgrond voor het ontstaan van verbintenissen. De reeds geleverde prestaties zijn dus onverschuldigd betaald en moeten worden teruggedraaid.

Bij overmacht is de tekortkoming niet toerekenbaar en kan de overeenkomst worden ontbonden. Bij wanprestatie is de tekortkoming wel toerekenbaar en kan de wederpartij de eigen prestatie opschorten (als verbintenissen verband houden met elkaar), nakoming vorderen (na ingebrekestelling of vaststellen van verzuim), aanvullende of vervangende schadevergoeding vorderen en meestal ontbinding vorderen (als nakoming niet meer mogelijk is). Bij ontbinding moeten reeds geleverde prestaties ongedaan gemaakt worden.

Nakoming van een overeenkomst kan op grond van de redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn.

Studie-eindvragen

1

-
- 1.1** Vragen over de openingscasus
- a** Diverse gasten zijn ziek geworden van het buffet; waarschijnlijk was de zalmzalade bedorven. Is hier sprake van overmacht of wanprestatie?
 - b** Jantien is ontevreden over de wijze waarop de rockband en de eigenaar van zaal Binnen de overeenkomst met haar en Bo zijn nagekomen. Leg uit hoe de juridische situatie is voor alle partijen (totstandkoming en inhoud van de overeenkomsten, wilsgebrek, vernietigbaarheid) en geef aan welke mogelijkheid (of mogelijkheden) Bo en Jantien hebben.
 - c** Moet Jantien de rekening van B&G betalen die ze heeft ontvangen, dus met €30 voor het verstellwerk en een gratis stola? Of moet zij alles volgens afspraak betalen? Leg uit waarom dit zo is.
- 1.2** Schrijf een brief (dus geen e-mail) voor mevrouw Faisal in voorbeeld 1.27 waarin zij:
- het verzuim van De Witte Reus vaststelt;
 - een laatste termijn geeft om de wasmachine te leveren;
 - bij niet-levering de overeenkomst ontbindt;
 - bij voorbaat schadevergoeding eist.
- 1.3** Schrijf een brief voor Jantien in de openingscasus waarin zij:
- rederij Pull aansprakelijk stelt voor het ziek worden van de gasten door het champagnebuffet;
 - schadevergoeding vordert;
 - ontbinding vordert.
-