

Handboek Consumentenrecht

Een overzicht van de rechtspositie van de consument

Onder redactie van:

Prof. mr. E.H. Hondius

en

Mr. G.J. Rijken

Met bijdragen van:

Mw. mr. M.M.R. van Ardenne-Dick, mr. C. Bollen, mr. W.J. Brants,
mw. mr. E.M. Bruggeman, mw. mr. C.J.M. van Doorn,
prof. dr. N.A.N.M. van Eijk, mw. mr. A.M.A. Geerlof,
mw. prof. mr. A. Gerbrandy, mw. mr. dr. S. van Gulijk,
mr. ing. H.L. Heeres, prof. mr. M.A. Heldeweg, prof. mr. E.H. Hondius,
prof. mr. A.W. Jongbloed, mr. P. Klik, mw. prof. mr. X.E. Kramer,
prof. mr. M.B.M. Loos, mr. J.M. Milo, mr. L.J.H. Mölenberg,
mw. mr. S.B. Pape, mw. mr. dr. drs. C.M.D.S. Pavillon, mr. G.J. Rijken,
prof. mr. J.G.J. Rinkes, prof. mr. P.R. Rodrigues,
mw. prof. mr. M.M. van Rossum, mw. prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde,
mr. R.W. de Vrey, dr. G.J.P. de Vries, prof. mr. S.A. de Vries,
mw. mr. A.M. Wolfram-van Doorn, mr. dr. F.J. Zuiderveen Borgesius

Vierde druk

Zutphen 2015



UITGEVERIJ *Paris*

Vierde druk

ISBN 978-94-6251-075-3

NUR 820

© 2015 Uitgeverij Paris bv, Zutphen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van art. 16h Auteurswet 1912 dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.reprecht.nl).

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in een bloemlezing, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting Pro (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaarden de auteur(s), redacteur(en) en uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch voor de gevolgen hiervan.

Inhoudsopgave

Voorwoord / 17

- 1 Ontstaan en positie van het consumentenrecht –**
Mr. G.J. Rijken / 19
 - 1.1 Literatuur / 19
 - 1.2 Van consumentenbeweging naar consumentenorganisaties / 19
 - 1.3 Consumentenwetgeving / 20
 - 1.4 Europees consumentenrecht / 21
 - 1.5 Consumentenrechtspraak / 22
 - 1.6 Consumentenvoorlichting / 26
 - 1.7 Handhaving van consumentenrecht / 27
 - 1.8 Positieve ontwikkelingen vanuit de ondernemers / 29

- 2 Europees consumentenrecht – Prof. mr. J.G.J. Rinkes / 31**
 - 2.1 Literatuur / 31
 - 2.2 Inleiding / 32
 - 2.3 Europees consumentenbeleid en consumentenrecht / 32
 - A *Consumentenbeleid: algemeen kader en prioriteiten* / 34
 - 2.3.1 Meerjarig consumentenprogramma 2014-2020 / 34
 - 2.3.2 Diensten van algemeen belang / 35
 - B *Informatie aan de consument* / 36
 - 2.4 Algemeen / 36
 - 2.5 Veiligheid / 37
 - C *Bescherming van de economische en juridische belangen van de consument* / 38
 - 2.6 Algemeen / 38
 - D *Specifieke maatregelen* / 38
 - 2.7 Financieel / 38
 - 2.8 Consumentenrechten en geschillenbeslechting / 39
 - 2.9 Inbreuken / 39
 - 2.10 Vakantie en reizen / 40
 - 2.11 Handelspraktijken, oneerlijke bedingen en consumentenkoop / 40
 - 2.12 Small claims / 40
 - 2.13 Etikettering en verpakking van producten / 41
 - 2.14 Het begrip 'consument' / 42
 - 2.15 Curia: de rol van het Hof van Justitie EU bij de ontwikkeling van het Europees consumentenrecht / 43

- 3 De Richtlijn consumentenrechten –**
Mw. mr. dr. drs. C.M.D.S. Pavillon / 45
 - 3.1 Literatuur en wetgeving / 45

3.2	Plan van aanpak / 46
3.3	Korte geschiedenis en opbouw van de Richtlijn consumentenrechten / 47
3.4	De omzetting van de Richtlijn consumentenrechten in het Nederlands recht / 49
3.4.1	Afdeling 6.5.2b BW inzake consumentenovereenkomsten / 49
3.4.2	Maximumharmonisatie en de speelruimte van de nationale wetgever / 50
3.4.3	De kritiek op de omzettingskeuzes / 51
3.5	Het toepassingsbereik van de richtlijn / 53
3.6	De informatieplichten van de handelaar / 54
3.6.1	De verplichte informatie / 54
3.6.2	Modaliteiten / 55
3.7	Het ontbindingsrecht / 57
3.7.1	Toepassingsbereik / 57
3.7.2	Aanvang termijn / 58
3.7.3	Modaliteiten / 59
3.7.4	Gevolgen ontbinding / 59
3.8	Overige in de richtlijn bepaalde consumentenrechten / 60
3.8.1	Bescherming tegen extra kosten / 60
3.8.2	Levering en risico-overdracht / 61
3.9	De handhaving en sancties / 62
3.9.1	De individuele handhaving / 62
3.9.2	De bestuursrechtelijke handhaving / 64
3.10	Conclusie / 64
4	Algemene voorwaarden bij consumentenovereenkomsten – Prof. mr. M.B.M. Loos / 67
4.1	Literatuur / 67
4.2	Inleiding: een overzicht van de wettelijke regeling in vogelvlucht / 68
4.3	Het begrip ‘algemene voorwaarden’ / 70
4.4	De gebruiker, de wederpartij en de consument / 75
4.5	Aanvaarding van en snelle gebondenheid aan algemene voorwaarden / 78
4.6	De informatieplicht (art. 6:233 sub b en art. 6:234 BW) / 79
4.6.1	Inleiding / 79
4.6.2	Terhandstelling en toezending / 80
4.6.3	Elektronische terhandstelling en toezending / 83
4.6.4	Informatieplicht voor dienstverrichters / 84
4.7	De inhoudstoetsing (art. 6:233 sub a BW) / 86
4.7.1	Algemene opmerkingen / 86
4.7.2	De omstandigheden van het geval (inleiding) / 91
4.7.3	De aard en overige inhoud van de overeenkomst / 92
4.7.4	De wijze waarop de algemene voorwaarden tot stand zijn gekomen / 94
4.7.5	De overige omstandigheden / 95
4.7.6	Contra-proferentem-regel en transparantiebeginsel / 95
4.8	De zwarte lijst / 97

4.9	De grijze lijst / 101
4.10	De blauwe (Europese) lijst / 106
4.11	De Haagse lijst / 108
4.12	Gevolgen van vernietiging / 110
4.13	De collectieveactieprocedure (art. 6:240-241 BW) / 115
5	Consumentenkoop van roerende zaken – Mr. P. Klik / 121
<i>A</i>	<i>Inleiding / 121</i>
5.1	Literatuur / 121
5.2	Het ontstaan van de wettelijke regeling; Europese invloed / 122
5.3	Plan van behandeling / 123
<i>B</i>	<i>Consumentenkoop: dwingend recht / 123</i>
5.4	Wettelijke definities: koop en consumentenkoop / 123
5.5	Gemengde overeenkomsten / 125
5.6	Consequenties van de kwalificatie consumentenkoop / 126
<i>C</i>	<i>Totstandkoming overeenkomst / 128</i>
5.7	Totstandkoming overeenkomst; ongevraagde toezending / 128
<i>D</i>	<i>Verplichtingen verkoper / 129</i>
5.8	Verplichtingen van de verkoper / 129
5.9	Aflevering en risico; aflevering met toebehoren; bezorgkosten / 129
5.10	Conformiteit; algemeen en art. 7:17 BW / 131
5.11	Kwaliteit / 132
5.12	Mededelingen van een voorschakel / 135
5.13	Bewijslast / 135
5.14	Garanties en garantiebewijzen / 136
<i>E</i>	<i>Verplichtingen koper / 138</i>
5.15	Verplichtingen koper; betaling koopprijs / 138
5.16	Vooruitbetaling / 139
5.17	Prijsverhoging en aanvullende betalingen / 139
5.18	Opschorting / 140
<i>F</i>	<i>Nakomingsacties / 140</i>
5.19	Nakoming / 140
5.20	Aflevering van het ontbrekende, herstel en vervanging / 140
5.21	Keuze tussen herstel en vervanging / 141
5.22	Nadere regels in verband met nakomingsacties; gebruiksvergoeding / 142
<i>G</i>	<i>Algemene acties / 144</i>
5.23	Algemeen / 144
5.24	Vernietiging: dwaling / 145
5.25	Ontbinding en prijsvermindering / 145
5.26	Ontbinding wegens niet-tijdige levering / 146
5.27	Art. 7:24 BW; productenaansprakelijkheid en doel van de regeling / 147
<i>H</i>	<i>Geen actie / 148</i>
5.28	Klachttermijn / 148
5.29	Verjaring / 150
<i>I</i>	<i>Dwingend recht / 150</i>
5.30	Art. 7:6 BW en algemene voorwaarden / 150

-
- 6 Consumenten en de koop van onroerende zaken –**
Mw. prof. mr. M.M. van Rossum / 153
- 6.1 Literatuur / 153
6.2 Inleiding / 154
6.3 Het schriftelijkheidsvereiste / 155
6.4 De bedenktijd van de koper / 156
6.5 De Vormerkung / 157
6.6 Rechtsgebreken / 159
6.7 Conformiteit / 160
6.8 Klachtplicht en verjaringstermijn / 163
6.9 Evaluatie / 166
- 7 Consumenten en de koop van nieuwbouwwoningen –**
Mw. mr. E.M. Bruggeman / 169
- 7.1 Literatuur / 169
7.2 Inleiding / 169
7.3 De inhoud van de overeenkomst / 171
7.4 Bedenktijd en de schriftelijkheidseis / 172
7.5 Financiering / 172
7.6 Betaling en inhoudingsrecht / 173
7.7 De levering van de grond / 173
7.8 De bouw / 174
7.9 Meer- en minderwerk / 175
7.10 De oplevering / 176
7.11 Aansprakelijkheid na oplevering / 176
7.12 Geschilbeslechting / 178
- 8 Consumenten en aanneming van werk –**
Mw. mr. dr. S. van Gulijk / 179
- 8.1 Literatuur / 179
8.2 Afbakening en begripsomschrijving / 180
8.3 Titel 7.12 BW / 182
8.3.1 Totstandkoming en opzet van de aannemingstitel / 182
8.3.2 Titel 7.12, afdeling 1 / 183
8.3.3 Titel 7.12 BW, afdeling 2 / 186
8.4 Voor consumenten relevante algemene voorwaarden / 188
8.4.1 Introductie / 188
8.4.2 AVA 2013 / 189
8.4.3 AVV 1998 / 191
8.4.4 COVO 2010 / 192
8.4.5 ALIB 2007 / 194
8.5 Geschillenregeling en garanties voor consumenten / 195
- 9 Dienstverlening: de overeenkomst van opdracht –**
Dr. G.J.P. de Vries / 199
- 9.1 Literatuur / 199
9.2 De overeenkomst van opdracht: definitie; ruime bandbreedte; verhouding tot begrip 'dienst' in EU-richtlijnen / 199

- 9.3 De verbintenissen van de opdrachtnemer op grond van de wet; verschil met precontractuele informatieplichten / 205
- 9.4 Aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis / 215
- 9.5 Verbintenissen van de opdrachtgever tot betaling van een geldsom / 220
- 9.6 Einde van de overeenkomst van opdracht / 222

10 Reisovereenkomst – Mr. L.J.H. Mölenberg / 229

A Inleiding / 229

- 10.1 Recente literatuur / 229
- 10.2 Plan van behandeling / 230

B Algemeen / 230

- 10.3 Richtlijn Pakketreizen / 230
- 10.4 Richtlijnconforme interpretatie en ambtshalve toepassing / 231
- 10.5 Totstandkomingsgeschiedenis / 232
- 10.6 Opbouw van de wettelijke regeling / 232
- 10.7 Dwingend recht / 233
- 10.8 Verhouding tot het algemene vermogensrecht en de EU-verordening instapweigering en annulering / 233

C Overzicht van de wettelijke regeling / 237

- 10.9 Definities / 237
 - 10.10 Totstandkoming overeenkomst / 240
 - 10.11 Indeplaatsstelling door de reiziger / 240
 - 10.12 Gegevensverstrekking door de reisorganisator / 241
 - 10.13 Opzegging en wijziging van de reisovereenkomst door de reiziger / 243
 - 10.14 Opzegging van de reisovereenkomst door de reisorganisator / 244
 - 10.15 Wijziging van de reisovereenkomst door de reisorganisator / 245
 - 10.16 Tekortkoming in de nakoming: non-conformiteit / 247
 - 10.17 Aansprakelijkheidsuitsluiting door de reisorganisator / 249
 - 10.18 Immateriële schadevergoeding voor gederfd reisgenot / 250
 - 10.19 Insolventiteitsgarantie / 251
- D Zelfregulering / 251*
- 10.20 ANVR-reisvoorwaarden / 251
 - 10.21 Geschillencommissie Reizen / 252
 - 10.22 Stichting Garantiefonds Reisgelden / 253
 - 10.23 Calamiteitenfonds Reizen / 253

11 Verzekeringsovereenkomst – Mw. mr. M.M.R. van Ardenne-Dick en mw. prof. mr. N. van Tiggele-van der Velde / 255

- 11.1 Literatuur / 255
- 11.2 Verzekeringsrecht en consument: wat eerste plaatsbepalingen en aanpak / 255
- 11.3 Totstandkoming van de verzekeringsovereenkomst / 256
- 11.4 De mogelijkheid van ontbinding van de (op afstand gesloten) overeenkomst / 262
- 11.5 Het bewijs van het bestaan en de inhoud van de overeenkomst / 264
- 11.6 De mededelingsplicht bij het aangaan van de overeenkomst (verzwijging) / 266

11.7	Onzekerheid ter zake van de schade en het begrip ‘van buiten komend onheil’ / 273
11.8	Verplichtingen tijdens de looptijd van de verzekering / 274
11.9	Risicoverzwarend / 279
11.10	Contractuele en wettelijke uitsluitingen / 280
11.11	Verzekerde waarde, indemniteit en belang / 283
11.12	Directe actie / 285
11.13	Subrogatie / 285
11.14	Duur en einde van de verzekering / 286
11.15	Levensverzekering / 287
11.16	Toezicht en (daaruit voortvloeiende) geschillenbeslechting buiten de rechter om / 289
12	Europese consumentenbescherming op financiële markten en consumentenkrediet – Prof. mr. J.G.J. Rinkes / 293
12.1	Literatuur / 293
12.2	Inleiding / 294
12.3	Specifieke consumentenbeschermende maatregelen: actuele ontwikkelingen / 295
12.4	Regulering van financiële markten / 296
12.5	Sancties / 297
12.6	Marktmisbruik en sancties / 297
12.7	OTC-derivaten / 297
12.8	Betaaldiensten en betaalrekeningen; finaliteit van afwikkeling / 298
12.9	Depositogarantiestelsels / 298
12.10	Verzekeraars en solvabiliteit: Richtlijn Solvabiliteit II / 299
12.11	Verzekering tegen rampen / 300
12.12	Woningkrediet / 300
12.13	MiFID en MiFIR / 300
12.14	Witwassen van geld: voorkomen van het gebruik van het financiële stelsel / 302
12.15	Richtlijn 2008/48/EU / 303
12.16	Consumentenkrediet: rechtspraak HvJ EU / 304
13	Telecommunicatierecht – Prof. dr. N.A.N.M. van Eijk / 309
13.1	Literatuur / 309
13.2	Inleiding / 309
13.3	Achtergronden / 310
13.4	Adressanten / 311
13.5	Informatieverplichtingen/transparantie / 312
13.6	Contractduur, opzegging en (eenzijdige) beëindiging / 314
13.7	Universele dienst / 316
13.8	Nummers en nummerportabiliteit / 316
13.9	Ongevraagde berichten en telemarketing / 318
13.10	Netneutraliteit / 318
13.11	Informatiediensten/‘over-the-top’-diensten / 319
13.12	Geschillenbeslechting / 322
13.13	Slot / 324

14	Productaansprakelijkheid en productveiligheid – Mw. mr. C.J.M. van Doorn en mw. mr. S.B. Pape / 325
14.1	Literatuur / 325
14.2	Inleiding / 326
14.3	Productaansprakelijkheid: de Europese richtlijn / 326
14.4	Asbest, roken en productaansprakelijkheid / 340
14.5	Grensoverschrijdende aspecten van productaansprakelijkheid: rechterlijke competentie / 341
14.6	Productveiligheid: non-food- en foodproducten / 343
14.7	Richtlijn algemene productveiligheid / 344
14.8	General Food Law / 347
14.9	Product recall: publiek- en privaatrechtelijk / 351
14.10	Handhaving op het gebied van productaansprakelijkheid en -veiligheid / 353
14.11	Tot slot / 354
15	Warenwet – Mr. ing. H.L. Heeres / 355
15.1	Literatuur en informatiebronnen / 355
15.2	Geschiedenis / 355
15.3	Andere wetgeving met betrekking tot waren / 356
15.4	Warenwet / 357
15.5	Europese regelgeving rond consumentenrecht en de rol hiervan op de Nederlandse regelgeving / 357
15.6	Enkele artikelen uit de Warenwet / 364
15.7	Besluiten en regelingen op basis van de Warenwet / 368
15.8	Productveiligheid / 371
15.9	Handhaving door de NVWA / 375
15.10	Regulier Overleg Warenwet / 378
16	Handelspraktijken en reclame – Mr. R.W. de Vrey / 379
16.1	Literatuur / 379
16.2	Opzet hoofdstuk / 380
A	<i>Oneerlijke handelspraktijken / 381</i>
16.3	Europese regelgeving en implementatie in Nederland / 382
16.4	Toepassingsgebied / 382
16.5	Opbouw regeling oneerlijke handelspraktijken / 385
16.6	Algemeen verbod op oneerlijke handelspraktijken / 385
16.7	Bijzondere regeling: misleidende handelspraktijken / 387
16.8	Bijzondere regeling: agressieve handelspraktijken / 390
16.9	Zwarte lijsten / 391
16.10	Gedragscodes / 392
16.11	Bijzondere onderwerpen / 392
B	<i>Misleidende en vergelijkende reclame / 397</i>
16.12	Wat is reclame? / 397
16.13	Misleidende en vergelijkende reclame in het BW / 397
16.14	Art. 6:194 BW (misleidende reclame) / 398
16.15	Art. 6:194a BW (vergelijkende reclame) / 402
16.16	Samenloop: afdeling 6.3.4 BW en andere normen / 405

C	<i>Handhaving</i> / 405
16.17	Handhaving regels oneerlijke handelspraktijken / 405
16.18	Handhaving door de ACM en de AFM / 406
16.19	Handhaving door de individuele consument en de concurrent / 407
16.20	Handhaving regels misleidende en vergelijkende reclame / 408
16.21	De bewijslast (art. 6:195 BW) / 408
16.22	Mogelijke vorderingen (art. 6:196 BW) / 409
16.23	Rechterlijke instanties / 410
16.24	De Reclame Code Commissie en het College van Beroep / 411
16.25	De rechter en de zelfregulering / 415
17	Timeshare – Mr. J.M. Milo / 419
17.1	Literatuur / 419
17.2	Inleiding / 420
17.3	Een korte geschiedenis en wat cijfers / 420
17.4	De oude richtlijn / 422
17.5	De herziene Richtlijn omgezet / 423
17.6	Timeshare: definities / 425
17.7	Informatieverplichtingen vooraf / 426
17.8	Inhoud van de Timeshareovereenkomst / 428
17.9	Bedenktijd en ontbinding / 429
17.10	Over de geografische grens / 431
17.11	Een conclusie / 433
18	Het mededingingsrecht en de consument – Mw. prof. mr. A. Gerbrandy en prof. mr. S.A. de Vries / 435
A	<i>Inleiding</i> / 435
18.1	Literatuur / 435
18.2	De doelstellingen van het mededingingsrecht en de positie van de consument / 436
18.3	Reikwijdte van dit hoofdstuk / 438
B	<i>De materiële mededingingsbepalingen</i> / 439
18.4	Overzicht van de materiële mededingingsbepalingen / 439
18.5	Kartelverbod / 440
18.6	Economische machtsposities / 445
18.7	Concentratietoezicht / 452
C	<i>Procedurele aspecten: de consument als belanghebbende</i> / 454
18.8	Introductie / 454
18.9	De consument als belanghebbende in het Nederlands mededingings- recht / 454
18.10	De consument als belanghebbende in het Europese mededingings- recht / 457
18.11	Prioriteringsbeleid van de ACM / 458
18.12	Prioriteringsbeleid van de Commissie / 459
18.13	Aansprakelijkheid wegens schending van het Europese mededingings- recht / 460
D	<i>Slot</i> / 462
18.14	Conclusies / 462

19	Gelijke behandeling – Prof. mr. P.R. Rodrigues / 463
A	<i>Inleiding</i> / 463
19.1	Literatuur / 463
19.2	Ontwikkeling van een rechtsgebied / 464
19.3	Plan van behandeling / 465
B	<i>Algemene wet gelijke behandeling</i> / 465
19.4	AWGB / 465
19.5	Het College voor de Rechten van de Mens / 467
19.6	De oordelen / 468
19.7	Evaluatie AWGB / 469
C	<i>Strafwetgeving</i> / 470
19.8	Discriminatie in de uitoefening van beroep of bedrijf / 470
19.9	Discodiscriminatie / 471
D	<i>Zelfregulering</i> / 474
19.10	Reclame / 474
19.11	Financiële dienstverlening / 475
E	<i>Privacy</i> / 475
19.12	Credit scoring en redlining / 475
19.13	Identificatieplicht / 477
F	<i>Communautair recht</i> / 478
19.14	Europees recht / 478
20	Privacy van consumenten – Mr. dr. F.J. Zuiderveen Borgesius / 483
20.1	Literatuur / 483
20.2	Plan van behandeling / 484
20.3	Grondrechten / 484
20.4	Bescherming van persoonsgegevens / 486
20.5	Geïnformeerde toestemming en andere verwerkingsgrondslagen / 490
20.6	Privacy en internet / 493
20.7	Toekomst / 496
21	Burgerlijk procesrecht voor de individuele consument – Prof. mr. A.W. Jongbloed / 499
21.1	<i>Inleiding</i> / 499
A	<i>Processuele uitgangspunten</i> / 500
21.2	Rechtbank: sector civiel en sector kanton / 500
21.3	De aanvang van de procedure / 501
21.4	Het verdere verloop van de procedure / 504
21.5	Bewijs / 504
21.6	De uitspraak / 506
21.7	Tenuitvoerlegging of rechtsmiddel aanwenden / 508
21.8	Algemene bepalingen / 510
B	<i>Specifieke regels en regelingen met name van belang voor consumentenprocedures</i> / 516
21.9	Afwijkende procedureregels in kantonzaken / 516
21.10	Uitbreiding kantonzaken / 517
21.11	Welke kantonrechter? / 518
21.12	Landelijk procesreglement voor kantonzaken / 520

21.13	Enkele bijzonderheden / 521
C	<i>Punten van aandacht en complicaties</i> / 522
21.14	Procederen is duur / 522
21.15	Herstel van fouten c.q. wijziging van de vordering / 523
22	De geschillencommissies — Prof. mr. E.H. Hondius / 525
22.1	Literatuur / 525
22.2	Inleiding / 526
22.3	Bindend advies, niet-bindend advies en geschillencommissies / 526
22.4	Herkomst / 527
22.5	Toepasselijke regels / 528
22.6	Voor- en nadelen van geschillencommissies / 529
22.7	Financiering / 530
22.8	Publicatie van uitspraken / 531
22.9	Internationale geschillen / 532
22.10	Bindendadviesbeding / 533
22.11	Bevoegdheid / 534
22.12	Aanvang van de procedure / 536
22.13	De behandeling / 537
22.14	De uitspraak / 539
22.15	Aantasting, nakoming, tenuitvoerlegging / 541
22.16	Procedurele bijzonderheden / 544
22.17	Toekomst: small claims versus geschillencommissies; ADR en ODR / 545
22.18	Conclusie / 546
23	Collectieve acties — Mw. mr. A.M. Wolffram-van Doorn en mr. W.J. Brants, BA, LLM / 547
A	<i>Inleiding</i> / 547
23.1	Literatuur / 547
23.2	Schaalvergroting in het consumentenrecht en het belang van bundeling / 548
23.3	Plan van aanpak / 550
B	<i>Het collectief actierecht op basis van art. 3:305a BW</i> / 550
23.4	Art. 3:305a BW / 550
23.5	Welke rechtspersonen? / 551
23.6	Feitelijke werkzaamheid en representativiteit? / 552
23.7	Het overlegvereiste / 553
23.8	Welke vorderingen kunnen worden ingesteld? / 554
23.9	De eis van ‘bundelbaarheid’ / 555
23.10	Bezwaar van en verzet door belanghebbenden / 557
23.11	Voeging van zaken / 558
23.12	Stuiting van de verjaring / 558
C	<i>Grensoverschrijdende collectieve acties</i> / 559
23.13	Art. 3:305c BW / 559
D	<i>Afwikkeling van massaschade</i> / 560
23.14	Wet collectieve afwikkeling massaschade (Wcam) / 560
23.15	Verbindendverklaring / 563

23.16	Eisen ten aanzien van de inhoud van de overeenkomst tot afwikkeling van schade / 565
23.17	Afwijzingsgronden / 565
23.18	Stuiting van de verjaring, verval recht op vergoeding / 566
23.19	Gevolgen van de verbindendverklaring / 567
23.20	Toekomstige ontwikkelingen / 568
24	De ACM als toezichthouder in consumentenzaken –
	Prof. mr. M.A. Heldeweg en mr. G.J. Rijken / 569
24.1	Literatuur / 569
24.2	Inleidende opmerkingen / 569
24.3	De introductie van een consumentenautoriteit / 570
24.4	De ACM-consumententoezicht ingebed in een netwerk van organisaties en instanties / 573
24.5	Het werkterrein van de ACM-consumententoezicht / 578
24.6	Privaatrechtelijke handhaving door de ACM-consumententoezicht / 582
24.7	Bestuursrechtelijke handhaving door de ACM-consumententoezicht / 582
24.8	Informatieverstrekking aan de consument / 588
24.9	Actieprogramma's / 589
24.10	Wat is bereikt? / 589
25	Caribisch consumentenrecht – Mr. C. Bollen, mw. mr. A.M.A. Geerlof en mr. G.J. Rijken / 593
25.1	Inleiding / 593
25.2	Consumentenwetgeving op Aruba en Curaçao / 593
25.3	Lokale consumentenorganisaties / 597
25.4	De consumentenrechter / 599
25.5	Pijnpunt uit het verleden: de zaak Kodela / 600
25.6	Geschillencommissie Verzekeringen Curaçao / 601
25.7	Aanschrijving Telecombedrijven / 602
25.8	Slotopmerking / 602
26	Internationale consumentenovereenkomst –
	Mw. prof. mr. X.E. Kramer / 605
A	<i>Inleiding</i> / 605
26.1	Literatuur / 605
26.2	Internationale consumentenovereenkomsten / 606
26.3	Opzet hoofdstuk / 607
B	<i>Internationaal privaatrecht en consumentenovereenkomst</i> / 607
26.4	Deelonderwerpen en bronnen van internationaal privaatrecht / 607
26.5	Internationaal privaatrecht en consumentenrichtlijnen / 608
26.6	Het begrip 'consumentenovereenkomst' in het internationaal privaatrecht / 610
C	<i>Toepasselijk recht op de consumentenovereenkomst</i> / 611
26.7	Algemeen / 611
26.8	Toepassingsgebied van de consumentenbepaling (art. 6 Rome I) / 612

-
- 26.9 Overeenkomst via internet en 'richten op' door middel van een website / 614
- 26.10 Toepasselijk recht: gewone verblijfplaats van de consument / 615
- 26.11 Rechtskeuze en dwingende rechtsregels / 616
- 26.12 Regels voor overeenkomsten die niet onder art. 6 Rome I vallen (art. 3 en 4) / 617
- 26.13 Bijzondere regels voor vervoers- en verzekeringsovereenkomsten (art. 5 en 7 Rome I) / 618
- 26.14 Algemene uitzonderingsregels / 620
- D* *Internationale bevoegdheid voor consumentenovereenkomsten* / 621
- 26.15 Algemeen / 621
- 26.16 Bevoegdheidsregels voor consumentenovereenkomsten onder Brussel Ibis / 621
- 26.17 Overige relevante bevoegdheidsregels onder Brussel Ibis / 623
- 26.18 Internationale bevoegdheid onder het commune recht / 624
- E* *Erkenning en tenuitvoerlegging van beslissingen* / 625
- 26.19 Algemeen / 625
- 26.20 Erkenning en tenuitvoerlegging onder de Brussel Ibis-Verordening / 625
- 26.21 Erkenning en tenuitvoerlegging onder het commune recht / 626
- F* *Afsluiting* / 626
- 26.22 Consumentenbescherming en -ongemak in internationale gevallen / 626

Trefwoordenregister / 629

Voorwoord

Consumentenrecht is een deelterrein van het recht, dat een dwarsdoorsnede biedt van privaatrecht, bestuursrecht en strafrecht. Daarnaast is ook het procesrecht een volwaardig deel van het consumentenrecht. Bijzondere kenmerken van het consumentenrecht zijn de ver voortgeschreden Europeanisering en het hanteren van zelfregulering.

Deze bundel is sinds 1996 op de markt en beoogt een overzicht te geven van de actuele relatie tussen consument en ondernemer. Daarbij ligt het accent op het privaatrecht. Het handboek is bestemd voor universitair en hoger beroepsonderwijs, voor de rechtshulpverlening, de advocatuur en de rechterlijke macht. De kopij is afgesloten in de zomer van 2015. Vergeleken bij de vorige druk hebben de borgtocht, de geneeskundige behandelingsovereenkomst en e-commerce plaats moeten maken voor de Richtlijn consumentenrechten, aanneming van werk, timesharing, privacy van consumenten en Caribisch consumentenrecht. De hoofdstukken over handelspraktijken en reclame zijn samengevoegd.

De redacteuren houden zich gaarne aanbevolen voor suggesties en opmerkingen van de zijde van gebruikers van dit handboek. Deze kunnen worden ingezonden via de website van de uitgever.

Wij dragen dit boek, ter nagedachtenis, op aan Niels Frenk, die ons sinds de vorige druk ontvallen is.

Ewoud Hondius/Gerhard Rijken
Utrecht/Arnhem

Hoofdstuk 1

Ontstaan en positie van het consumentenrecht

Mr. G.J. Rijken*

1.1 Literatuur

De lezer vindt in dit handboek aan het begin van elk hoofdstuk een selectie van de overvloedige literatuur op het in die hoofdstukken beschreven deel terrein van het consumentenrecht. Een fraaie inkijk in de ontwikkeling van het consumentenrecht (lees: vanaf 1990) vindt men door de volgende boeken, kronieken, oratie en monografie te raadplegen: M. van Delft-Baas & E.H. Hondius (red.), *Jaarboeken Konsumentenrecht 1990-1996* (Serie Consument en Recht), Deventer: Kluwer; E.H. Hondius & G.J. Rijken (red.), *Jaarboeken Consumentenrecht 1997-1999*, Deventer: Kluwer; E.H. Hondius & J.G.J. Rinkes (red.), *Jaarboek Consumentenrecht 2000*, Deventer: Kluwer; J.M. van Buren-Dee, E.H. Hondius & J.G.J. Rinkes (red.), *Jaarboeken Consumentenrecht 2002-2003*, Antwerpen: Intersentia; E.H. Hondius, 'Konsumentenrecht', *Ars Aequi Katern*; E.H. Hondius, 'Kroniek van het consumentenrecht', *NJB* 1990, p. 1109 e.v.; *NJB* 1995, p. 388 e.v.; *NJB* 2002, p. 1555 e.v. en *NJB* 2004, p. 1660 e.v.; G.J. Rijken, *Het consumentenrecht in de jaren negentig: een zware taak voor consumentenorganisaties* (oratie Maastricht), Deventer: Kluwer 1991; E.H. Hondius, *Consumentenrecht* (Monografieën Nieuw BW, deel A8), Deventer: Kluwer 2013. Daarnaast hebben we als continue kenbron het *Tijdschrift voor Consumentenrecht & handelspraktijken* (TvC) 1985-heden. En, last but not least, dit handboek.

1.2 Van consumentenbeweging naar consumentenorganisaties

Lange tijd kenden we in het geheel geen specifieke consumentenbeschermende wetgeving; 'de consument' als juridisch begrip bestond zelfs niet. Eerst in de jaren vijftig en zestig van de vorige eeuw ontstaat in ons land, in navolging van internationale ontwikkelingen, een beweging die wel wordt aangeduid met de term 'consumentisme'.¹ Deze consumentenbeweging werd gevoed door de gedachte dat de consument invloed behoort te hebben op de kwaliteit van goederen en diensten, op de inhoud van contractvoorwaarden, enzovoort. Van Driel spreekt in dit verband treffend van 'de ontwakende consument'.² Een belangrijke bijdrage aan deze ontwikkeling is gegeven door de Amerikaanse president John F. Kennedy tijdens zijn

* Gerhard Rijken, oud-advocaat Den Haag, oud-wetenschapper Maastricht, oud-senior raadsheer gerechtshof Arnhem-Leeuwarden, is thans werkzaam als raadsheer-plaatsvervanger in dat hof, docent cursussen op het terrein van consumentenrecht, algemene voorwaarden en contracten maken, adviseur van de Fundashon pa Konsumidó te Curaçao, enzovoort.

1. Vgl. daarover E.H. Hondius, *Konsumentenrecht* (preadvies voor de Nederlandse Vereniging voor Rechtsvergelijking), Deventer: Kluwer 1976, p. 14-30; A. Brack, *Consument, recht en koopkracht*, Deventer: Kluwer 1981, p. 55 e.v., M. van Driel, *Zelfregulering – Hoog opspelen of thuisblijven*, Deventer: Kluwer 1989, p. 18 e.v. en Rijken 1991, p. 11.
2. Van Driel 1989, p. 19.