



‘Voldoende ernstige schending van een essentiële informatieplicht’

*Een onderzoek naar de kwalificatie van ‘voldoende ernstige schending’ bij
schending van een essentiële informatieplicht, ten aanzien van een
overeenkomst op afstand in het Consumentenrecht*

Toetsing van:

HBR-4-AS17-AS

- AFSTUDEERSCRIPTIE -

Aantal woorden: 14909

Hogeschool Leiden

Tessa Wooning - 1113438

Klas RE4A

Inleverdatum 15 juni 2022

Reguliere kans 1

Collegejaar 4 (2021-2022)

Opleiding HBO-Rechten

Opdrachtgever: SRK Rechtsbijstand

Begeleider: P. Jongeling

Onderzoekdocent: I. van Mierlo

Afstudeerbegeleider: B. den Boer

Voorwoord

In dit document bevindt zich mijn afstudeerscriptie over *‘Voldoende ernstige schending van een essentiële informatieplicht, Een onderzoek naar de kwalificatie van ‘voldoende ernstige schending’ bij schending van een essentiële informatieplicht, ten aanzien van een overeenkomst op afstand in het Consumentenrecht’*.

Graag wil ik een aantal mensen bedanken voor hun begrip en steun tijdens het schrijven van mijn scriptie. Allereerst wil ik SRK Rechtsbijstand bedanken voor de mogelijkheid die ik heb gekregen om mijn scriptie te schrijven. Ook wil ik mijn begeleider, Patrick Jongeling, bedanken voor de goede samenwerking, het meedenken en het bieden van ondersteuning tijdens het onderzoek. Daarnaast wil ik mevrouw Van Mierlo bedanken voor de begeleiding tijdens het schrijven van mijn Plan van Aanpak.

Halverwege mei heb ik het verschrikkelijke nieuws gekregen dat mijn vader plotseling is overleden, hierdoor stond mijn wereld op z’n kop. Na overleg met mijn SLB-docent, heb ik de mogelijkheid gekregen om mijn scriptie in de herkansingsperiode in augustus in te leveren. In eerste instantie heb ik direct voor deze mogelijkheid gekozen en heb ik de tijd genomen om te rusten en samen te zijn met mijn familie. Vervolgens heb ik na een aantal weken een gesprek gehad met meneer Den Boer en hij heeft mij gemotiveerd om mijn scriptie toch op 15 juni in te leveren. Ik heb hard gewerkt om dit mogelijk te maken. Ik wil meneer Den Boer dan ook hartelijk bedanken voor de begeleiding tijdens het schrijven van mijn afstudeerscriptie en het bieden van motivatie om mijn scriptie toch op het eerste inlevermoment in te leveren. Tot slot wil ik in het bijzonder mijn familie bedanken voor de motivatie en steun die zij mij hebben gegeven gedurende deze moeilijke periode.

Ondanks dat afgelopen periodes zwaar waren, ben ik erg blij met het resultaat van het onderzoek. Ik wil u veel plezier wensen met het lezen van mijn onderzoek en ik hoop dat SRK in de praktijk gebruik zal maken van mijn afstudeeronderzoek en adviesrapport.

Berkel en Rodenrijs, 15 juni 2022

Tessa Wooning

Samenvatting

Voordat een overeenkomst op afstand tot stand komt tussen de handelaar en de consument, dient de handelaar bepaalde informatie aan de consument te verstrekken. Deze informatie is geregeld in artikel 6:230m en 6:230v van het Burgerlijk Wetboek. Een aantal van de informatieplichten uit artikel 6:230m BW heeft de Hoge Raad in zijn prejudiciële beslissing van 12 november 2021 als essentieel aangemerkt. Het gaat hier om de volgende informatieplichten: voornaamste kenmerken van de zaken of diensten, de identiteit en adresgegevens van de handelaar, de totale prijs van de zaken of diensten, de afwijkende kosten van communicatiemiddelen, de wijze van betaling, levering, uitvoering en leveringstermijn van de zaken of diensten, het ontbindingsrecht, de duur van de overeenkomst of de opzeggingsvoorwaarden en tot slot de minimumduur van de overeenkomst voor de consument. Het verstrekken van deze informatie wordt als plicht aangemerkt, omdat het van belang is dat de consument hiervan op de hoogte is, zodat er een weloverwogen beslissing genomen kan worden ten aanzien van het aangaan van de overeenkomst op afstand.

In de praktijk blijkt dat het voldoen aan de informatieplichten uit artikel 6:230m en 6:230v BW voor de handelaar lastig is. Veel handelaren hebben hun algemene voorwaarden op laten stellen door iemand anders of deze zijn door een brancheorganisatie opgesteld. De handelaren worden vaak door degene die de algemene voorwaarden voor hen heeft opgesteld, niet gefaciliteerd in de implementatie daarvan. Hierdoor kennen de handelaren hun algemene voorwaarden inhoudelijk nauwelijks en zijn veel informatieplichten in de algemene voorwaarden opgenomen. De handelaar is niet op de hoogte van het feit dat opname van de informatieplichten in de algemene voorwaarden niet volstaat. Al met al is dit voor de handelaar een onduidelijk en onoverzichtelijk spectrum.

De consument is hiervan vaak de dupe, omdat zij niet op de hoogte zijn van bepaalde informatie. Om die reden heeft de HR op 12 november 2021 een prejudiciële beslissing genomen en bepaalt dat ambtshalve getoetst moet worden of de handelaar aan de informatieplichten heeft voldaan. Ambtshalve toetsing houdt in dat de rechter toetst of de handelaar heeft voldaan aan het verstrekken van zijn informatieplichten, zonder dat de consument daar om heeft gevraagd.

De HR heeft de informatieplichten onderverdeeld in drie categorieën, namelijk de informatieplichten met een wettelijke sanctie, de essentiële informatieplichten en de overige informatieplichten. Indien de handelaar zich niet aan de informatieplichten houdt, kan de kantonrechter een sanctie opleggen. Naar aanleiding van voorgaande uitspraak hebben de elf rechtbanken in Nederland de Richtlijn Sanctiemodel opgesteld. Hierin zijn een aantal sancties opgenomen die gelden bij schending van een essentiële informatieplicht. Deze sancties kunnen opgelegd worden wanneer de handelaar een informatieplicht

voldoende ernstig heeft geschonden. Wat wordt verstaan onder ‘*voldoende ernstige schending*’ is niet duidelijk. SRK heeft aangegeven meer te willen weten over de ambtshalve toetsing en sanctionering door de rechter, en dan met name wat wordt verstaan onder ‘*voldoende ernstige schending*’ van een informatieplicht.

De doelstelling van mijn afstudeeronderzoek was dan ook om te onderzoeken wat wordt verstaan onder ‘*voldoende ernstige schending*’. Om deze vraag te beantwoorden, heb ik allereerst onderzoek gedaan in de wet en vakliteratuur. Hiervoor heb ik onderzoek gedaan in onder andere artikel 6:230m en 6:230v BW, de prejudiciële beslissing van de Hoge Raad van 12 november 2021 en naar de Richtlijn Sanctiemodel. Naast het onderzoek in de wet en vakliteratuur, heb ik een elftal uitspraken geanalyseerd. Het zijn ‘slechts’ elf uitspraken, omdat er niet meer zijn gepubliceerd sinds de uitspraak van de HR van 12 november 2021. De uitspraken die wel zijn gepubliceerd, na de prejudiciële beslissing van de HR, heb ik allemaal gebruikt en geanalyseerd.

In het onderzoek kwam onder andere naar voren dat de handelaar de informatie op een duidelijke en begrijpelijke manier aan de consument moet verstrekken en dit voldoende moet onderbouwen aan de hand van verschillende stukken. Het opnemen van de informatie in de algemene voorwaarden volstaat niet. De consument moet stap voor stap langs het bestelproces worden geleid. Een bestelproces kan er als volgt uitzien; allereerst dient de consument het product te selecteren en in de winkelmand te plaatsen. Vervolgens vult de consument zijn/haar gegevens in en controleert deze. Daarna kiest de consument voor de gewenste verzendwijze. Tot slot kiest de consument voor een betaalmogelijkheid en controleert of alle gegevens kloppen. In dit bestelproces gaan nog wel eens wat dingen fout.

Om die reden is het voor de consument van belang dat de handelaar de informatie op een zo duidelijk en begrijpelijk mogelijke manier verstrekt. Sinds eind 2021 toetst de rechter ambtshalve aan de informatieplicht van de handelaar. Mijn aanbevelingen ten aanzien van voorliggend onderwerp zijn opgenomen in een adviesrapport. SRK kan de verschillende adviezen gebruiken bij het formuleren van een weloverwogen advies en in de bijstand aan de cliënt.

Ik raad Team Aankopen & Geld binnen SRK aan om dit onderzoeksrapport door te lezen om uiteindelijk een gedegen advies te kunnen geven aan de cliënten. Het adviesrapport kan SRK ondersteunen in de werkwijze in zaken waar de rechter ambtshalve zal gaan toetsen aan de informatieplichten. SRK kan hiermee haar cliënten voorbereiden op de mogelijk te verwachten beoordeling van de (kanton)rechter.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	3
Afkortingen	7
Hoofdstuk 1 - Inleiding	8
1.1 - Opdrachtgever	8
1.2 - Probleemanalyse.....	8
1.3 - Doelstelling	9
1.4 - Centrale vraag & deelvragen	9
1.4.1 - Centrale vraag.....	9
1.4.2 - Deelvragen.....	10
1.5 - Onderzoeksmethoden	10
1.5.1 - Theoretisch-juridische deelvragen	10
1.5.2 - Praktijkgerichte deelvragen	11
Leeswijzer.....	12
Hoofdstuk 2 - Juridisch kader.....	13
2.1 - Informatieverplichting ex artikel 6:230m & 230v BW	13
2.1.1 - Inleiding.....	13
2.1.2 - Consumentenkoop	13
2.1.3 - Overeenkomst op afstand	14
2.1.4 - Precontractuele informatieplicht	16
2.1.5 - Contractuele informatieplicht	17
2.1.6 - Oneerlijke handelspraktijk	19
2.1.6 - Deelconclusie	20
2.2 - Uitspraak Hoge Raad 12 november 2021	22
2.2.1 - Inleiding.....	22
2.2.2 - Uitspraak Hoge Raad d.d. 12 november 2021.....	22
2.2.3 - Uitspraak Rechtbank Noord-Nederland d.d. 1 maart 2022	26
2.2.4 - Deelconclusie	27
2.3 - Richtlijn Sanctiemodel	30
2.3.1 - Inleiding.....	30
2.3.2 - Richtlijn	30
2.3.1 - Deelconclusie	32
Hoofdstuk 3 - Resultaten.....	34
<i>Jurisprudentieonderzoek.....</i>	<i>34</i>
3.1 - Inleiding.....	34
3.2 - Topic (1) Geschonden informatieplicht	34
3.3 - Topic (2) Duidelijke en begrijpelijke wijze	38
3.4 - Topic (3) Voldoende ernstige schending.....	39
3.5 - Topic (4) Sanctie	42
Hoofdstuk 4 – Conclusies	48
4.1 - Inleiding	48

4.2 - Beantwoording.....	48
Hoofdstuk 5 - Aanbevelingen	51
Bronnenlijst.....	52
Bijlagen.....	56
<i>Bijlage I – Informatieplichten ex artikel 6:230m BW</i>	<i>57</i>
<i>Bijlage II - Informatieplichten ex artikel 6:230v BW.....</i>	<i>59</i>
<i>Bijlage III - Wettelijke sancties</i>	<i>61</i>
<i>Bijlage IV - Essentiële informatieplichten</i>	<i>62</i>
<i>Bijlage V - Sancties</i>	<i>63</i>
<i>Bijlage VI - Jurisprudentieanalyse</i>	<i>64</i>
<i>Bijlage VII - Adviesrapport.....</i>	<i>70</i>

Afkortingen

Lijst van de gebruikte afkortingen in dit onderzoek:

<i>BW</i>	Burgerlijk Wetboek
<i>GS</i>	Groene Serie
<i>HR</i>	Hoge Raad
<i>HvJ</i>	Hof van Justitie
<i>RV</i>	Rechtsvordering
<i>SRK</i>	SRK Rechtsbijstand
<i>T&C</i>	Tekst & Commentaar

Hoofdstuk 1 - Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de inleiding van het onderzoek geformuleerd. Ten eerste wordt in paragraaf 1.1 verteld wie de opdrachtgever is. Ten tweede wordt in paragraaf 1.2 de aanleiding van het onderzoek geformuleerd. Ten derde wordt in paragraaf 1.3 de probleemanalyse gegeven. Ten vierde wordt in paragraaf 1.4 de doelstelling vermeld. Ten vijfde worden in paragraaf 1.5 de centrale vraag en de deelvragen gegeven. Ten slotte wordt in paragraaf 1.6 de onderzoeksmethoden per deelvraag geformuleerd.

1.1 - Opdrachtgever

De opdrachtgever van voorliggend onderzoek is SRK Rechtsbijstand. SRK is een uitvoeringsinstantie voor verschillende rechtsbijstandsverzekeraars, die verzekerden juridisch bijstaan in verschillende kwesties. Daarnaast is het ook mogelijk om als onverzekerde juridische bijstand te krijgen via een vaste prijs. Dit wordt aangeboden via het label BrandMR. SRK is gevestigd aan de Oude Middenweg 17 te Den Haag. Mijn begeleider binnen SRK is Patrick Jongeling. De heer Jongeling is advocaat en heeft veel ervaring en kennis op het gebied van het Consumentenrecht.

1.2 - Probleemanalyse

In dit onderzoeksrapport zal het begrip ‘*voldoende ernstige schending*’ gekwalificeerd worden en zal SRK een advies worden gegeven ten aanzien van haar werkwijze in dergelijke zaken. Gezien de opkomst van allerlei ontwikkelingen in het recht, is het van belang dat SRK op de hoogte is van de meest recente ontwikkelingen. Op die manier kan SRK de kwaliteit van het advies aan haar cliënten waarborgen.

Eén van de meest recente ontwikkelingen in het Consumentenrecht is de ambtshalve toetsing en sanctionering van de informatieplicht ex artikel 6:230m & 6:230v BW als gevolg van de uitspraak van de HR van 12 november 2021. De HR geeft in deze uitspraak antwoord op de vragen of de rechter bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopprijs (1) ambtshalve moet onderzoeken of is voldaan aan de wettelijke informatieverplichtingen van een handelaar tegenover een consument ex artikel 6:230m jo. 6:230v BW, en (2) of de rechter ambtshalve een sanctie moet verbinden aan het niet voldoen aan één of meer van die plichten en zo ja, (3) welke sanctie in dat geval passend is.

De rechters moeten voortaan ambtshalve toetsen of de handelaar heeft voldaan aan zijn informatieplichten. Indien de handelaar één of meer informatieplichten heeft geschonden, kan een sanctie worden opgelegd. In de Richtlijn Sanctiemodel zijn de sancties opgenomen voor schending van

essentiële informatieplichten. In deze richtlijn wordt er gesproken van ‘*voldoende ernstige schending*’ van een essentiële informatieplicht. Wat dit begrip precies inhoudt, is niet duidelijk. Rechtbank Noord-Nederland heeft hierover op 1 maart 2022 aanvullende prejudiciële vragen gesteld.

Sinds de uitspraak van de HR zijn er meerdere rechters geweest die voorgaand begrip naar eer en geweten interpreteren. Doordat niet duidelijk is wat er onder dit begrip wordt verstaan, is het analyseren van jurisprudentie zinvol. Mede aan de hand hiervan zal er geprobeerd worden achter de betekenis van dit begrip te komen en hieraan een definitie te geven. Er zal ook onderzoek worden gedaan in de wet en vakliteratuur.

1.3 - Doelstelling

Het doel van het onderzoek is SRK voorzien van een advies over de verbetering van haar dienstverlening met betrekking tot dossiers over ernstige schending van de informatieverplichtingen ex artikel 6:230m & 6:230v BW. Dit advies zal worden gericht op de overeenkomst op afstand. Naar aanleiding van de bevindingen uit het onderzoek, kan SRK een passend advies worden gegeven met als doel: het verbeteren van haar dienstverlening in dergelijke zaken en het adviseren van cliënten op dit gebied. Als beroepsproduct is er een adviesrapport opgesteld dat SRK kan toepassen in de praktijk en aan de hand daarvan kan inspelen op de ambtshalve toetsing door de rechter.

1.4 - Centrale vraag & deelvragen

In deze paragraaf wordt de centrale vraag gegeven, gevolgd door de daarbij horende deelvragen. De deelvragen bestaan zowel uit theoretisch-juridische deelvragen als praktijkgerichte deelvragen. De beantwoording op de theoretisch-juridische deelvragen is terug te vinden in hoofdstuk 2. De beantwoording op de praktijkgerichte deelvragen is terug te vinden in hoofdstuk 3. Tot slot is de beantwoording op de centrale vraag in hoofdstuk 4 terug te vinden.

1.4.1 - Centrale vraag

De centrale vraag luidt als volgt:

“Welk advies kan SRK Rechtsbijstand worden gegeven, volgens wet-, literatuur-, dossier- en jurisprudentieonderzoek, ten aanzien van haar dienstverlening bij zaken over koopovereenkomsten op afstand, gelet op de ernstige schending van een informatieverplichting ex artikel 6:230m & 6:230v BW?”

1.4.2 - Deelvragen

De deelvragen zijn onderverdeeld in theoretisch-juridische deelvragen en praktijkgerichte deelvragen.

Theoretisch-juridische deelvragen

1. Wat houdt de informatieverplichting van artikel 6:230m & 6:230v BW in, op grond van de wet en literatuur bij een overeenkomst op afstand?
2. Welke gevolgen heeft de uitspraak van de Hoge Raad van 12 november 2021 voor de informatieverplichting uit artikel 6:230m & 6:230v BW?
3. Welke gevolgen heeft de vaststelling van de landelijke Richtlijn Sanctiemodel voor de informatieverplichting uit artikel 6:230m & 6:230v BW?

Praktijkgerichte deelvragen

4. Op basis van welke feiten en omstandigheden vindt de kantonrechter dat er sprake is van voldoende ernstige schending van een informatieverplichting ex artikel 6:230m & 6:230v BW?

1.5 - Onderzoeksmethoden

Per deelvraag worden er andere onderzoeksmethoden gebruikt. De onderzoeksmethoden die zijn gebruikt zijn: de wet, vakliteratuur en jurisprudentie. Hieronder zal per deelvraag een toelichting worden gegeven voor de gebruikte onderzoeksmethode.

1.5.1 - Theoretisch-juridische deelvragen

Voor het beantwoorden van de theoretisch-juridische deelvragen, is de geldende wet- en regelgeving en vakliteratuur gebruikt. Met deze onderzoeksmethoden worden deelvragen 1 t/m 3 beantwoord. Hiervoor zijn diverse bronnen gebruikt, die bijdragen aan de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek.

Bij het onderzoek in de geldende wet- en regelgeving, is voornamelijk van Boek 6 van het BW gebruik gemaakt. De gebruikte wetsartikelen zijn onderbouwt aan de hand van juridische bronnen: boeken, vaktijdschriften en kamerstukken. Bij de theoretisch-juridische deelvragen wordt gekeken naar de volgende onderwerpen: consumentenkoop, overeenkomst op afstand, informatieplicht, Richtlijn 2011/83/EU, uitspraak HR d.d. 12 november 2021, uitspraak Rechtbank Noord-Nederland d.d. 1 maart 2022 en de Richtlijn Sanctiemodel.

1.5.2 - Praktijkgerichte deelvragen

Voor het beantwoorden van de praktijkgerichte deelvragen, is jurisprudentieonderzoek gedaan. Met deze onderzoeksmethode wordt deelvraag 4 beantwoord. Voor de jurisprudentieanalyse zijn meerdere uitspraken gebruikt van verschillende rechtbanken, om op die manier het onderzoek betrouwbaar en valide te maken.

Bij deelvraag 4 is onderzocht onder welke feiten en omstandigheden de kantonrechter oordeelt dat er sprake is van een voldoende ernstige schending van een informatieplicht. Door middel van het analyseren van uitspraken, wordt geprobeerd aanknopingspunten te vinden voor soortgelijke zaken die in de toekomst binnen zullen komen. De advocaten en juristen binnen SRK kunnen deze aanknopingspunten gebruiken bij het adviseren van cliënten.

Tijdens het doen van jurisprudentieonderzoek zijn er elf uitspraken gebruikt, waarin de handelaar een informatieplicht voldoende ernstig heeft geschonden. Deze uitspraken zijn geanalyseerd aan de hand van topics. Deze analyse is opgenomen in ***bijlage VI***.

De volgende topics zijn gebruikt:

1. geschonden informatieplicht;
2. duidelijke en begrijpelijke wijze;
3. voldoende ernstige schending, en;
4. sanctie.

Leeswijzer

Deze afstudeerscriptie bestaat uit vijf hoofdstukken, een bronnenlijst en zeven bijlagen. In hoofdstuk 1 wordt een inleiding van het onderzoeksrapport gegeven, bestaande uit het voorstellen van de opdrachtgever en het formuleren van de probleemanalyse, doelstelling, centrale vraag, deelvragen en onderzoeksmethoden. In hoofdstuk 2 wordt het juridisch kader uitgewerkt, bestaande uit het beantwoorden van deelvraag 1 t/m 3. In hoofdstuk 3 worden de resultaten uitgewerkt, bestaande uit het beantwoorden van deelvraag 4. In hoofdstuk 4 wordt een conclusie getrokken. Hoofdstuk 5 bevat de aanbevelingen, waarin wordt verwezen naar het beroepsproduct in **bijlage VII**. Ieder hoofdstuk start met een korte inleiding en eindigt met een deelconclusie. Aan het eind van het onderzoeksrapport bevindt zich de bronnenlijst en bijlagen.

Gedurende het schrijven van mijn scriptie ben ik tot een aantal wijzigingen gekomen ten aanzien van mijn oorspronkelijke plan van aanpak. Bij deelvraag 4 zijn in het plan van aanpak verschillende topics geformuleerd. De topic ‘geschil’ is tijdens het onderzoek veranderd naar ‘vordering’, omdat deze benaming geschikter lijkt. Deze andere verwoording verandert niets inhoudelijks aan het analyseschema. Daarnaast is deelvraag 5 in overleg met meneer Den Boer geschrapt, omdat deze achteraf gezien niet relevant bleek te zijn voor de resultaten. Deelvraag 5 luidde als volgt: *“Wat is de huidige werkwijze van SRK Rechtsbijstand in een consumentenzaak over ernstige schending van een essentiële informatieverplichting vanaf het moment van aanmelding van de zaak t/m het eerste advies?”* De uitkomst van deze deelvraag zou niets inhoudelijks toevoegen aan de conclusies. Om die reden is ervoor gekozen om deze deelvraag buiten beschouwing te laten.

Hoofdstuk 2 - Juridisch kader

In dit hoofdstuk worden de theoretisch-juridische deelvragen beantwoord. Deze deelvragen behoren tot het juridisch kader, omdat ze worden onderzocht aan de hand van de wet en juridische literatuur. Ten eerste wordt in paragraaf 2.1 deelvraag 1 beantwoord, die gaat over wat de informatieverplichting ex artikel 6:230m & 230v BW inhoudt. Ten tweede wordt in paragraaf 2.2 deelvraag 2 beantwoord, die gaat over de uitspraak van de HR van 12 november 2021. Ten slotte wordt in paragraaf 2.3 deelvraag 3 beantwoord, die gaat over de Richtlijn Sanctiemodel. Na beantwoording van iedere deelvraag, wordt een deelconclusie getrokken.

2.1 - Informatieverplichting ex artikel 6:230m & 230v BW

Deelvraag 1: “Wat houdt de informatieverplichting van artikel 6:230m & 6:230v BW in, op grond van de wet en literatuur bij koop op afstand?”

2.1.1 - Inleiding

In deze paragraaf worden artikelen 6:230m & 230v BW, aan de hand van de geldende wet- en regelgeving en vakliteratuur, uiteengezet. Voordat hierop zal worden ingegaan, wordt eerst toegelicht wat de consumentenkoop en overeenkomst op afstand inhouden. Door middel van het BW, Richtlijn 2011/83/EU en vakliteratuur worden deze begrippen onderbouwt. De bevindingen uit deze bronnen vormen samen het antwoord op de vraag wat de informatieverplichting ex artikel 6:230m & 6:230v BW inhoudt bij koop op afstand.

2.1.2 - Consumentenkoop

Een consumentenkoop is de koop van een roerende zaak die wordt gesloten door een verkoper die handelt in zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en een koper, natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit. De consumentenkoop is geregeld in artikel 7:5 BW. Om te kunnen spreken van een consumentenkoop moet het dus gaan om een verkoper die handelt in zijn beroep of bedrijf en om een koper die juist niet handelt in zijn beroep of bedrijf.¹ De koper moet de zaak kopen voor privédoeleinden.

In 2011 zijn de regels met betrekking tot de overeenkomsten op afstand gewijzigd. Er is door implementatie van de Europese richtlijn consumentenrechten een nieuwe afdeling in Boek 6 BW

¹ Nieuwenhuis, in: *T&C BW* 2012, Boek 6, 7, 8 en 10.

opgenomen: afdeling 6.5.2B. Deze Europese richtlijn wordt ook wel aangeduid als Richtlijn 2011/83/EU.² Het begrip consumentenkoop is aangepast aan de begripsomschrijving van ‘verkoopovereenkomst’ in artikel 2 lid 5 Richtlijn 2011/83/EU.³ De verkoopovereenkomst wordt als volgt omschreven: “Iedere overeenkomst waarbij de handelaar het eigendom van goederen aan de consument overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft”.

De consument en de handelaar hebben bij het sluiten van een consumentenkoop beiden een andere rechtspositie. De consument wordt vaak gezien als de zwakkere partij, omdat deze in veel gevallen niet op de hoogte is van zijn rechten. Om deze reden geniet de consument meer bescherming volgens de wet dan de handelaar.

In het BW zijn vanaf artikel 7:5 specifieke regels opgenomen die gelden voor een consumentenkoop. In artikel 7:6 BW staat dat niet ten nadele van de consument mag worden afgeweken van de regels die gelden voor een consumentenkoop. Indien er wel ten nadele van de consument wordt afgeweken, kan de rechtshandeling vernietigd worden op grond van artikel 3:40 lid 2 BW.

2.1.3 - Overeenkomst op afstand

Zoals hiervoor besproken, genieten consumenten meer bescherming bij een consumentenkoop dan handelaren. Bij een overeenkomst op afstand is de bescherming die de consument krijgt nog groter dan bij aankoop van een product in de winkel.

Een vorm van een consumentenkoop is de overeenkomst op afstand. Door de totstandkoming van Richtlijn 2011/83/EU op 25 oktober 2011 zijn er wijzigingen aangebracht in onder andere Boek 6 van het BW. Aan de hand van Richtlijn 2011/83/EU is een nieuwe afdeling in het BW geïntroduceerd, te weten afdeling 2B in titel 5 van Boek 6 van het BW. Door deze implementatie zijn onder andere de artikelen 6:230g tot en met 6:230z BW tot stand gekomen.

Artikel 6:230g lid 1 sub e BW geeft een definitie van de overeenkomst op afstand. Met het begrip overeenkomst op afstand wordt bedoeld op overeenkomsten (1) tussen een handelaar en een consument inzake de levering van goederen of diensten, die (2) wordt gesloten in het kader van een door de leverancier georganiseerd systeem, waarbij (3) uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer communicatietechnieken op afstand (zoals internet, telefoon of post) tot en met de sluiting van de

² Richtlijn 2011/83/EU.

³ *Kamerstukken II* 2012/13, 33520, nr. 3, p. 56 (MvT).

overeenkomst zelf.⁴ Partijen zijn gedurende de overeenkomst niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig in dezelfde ruimte.

Voorgaand wetsartikel bestaat uit een aantal belangrijke vereisten:

- (1) tussen de handelaar en de consument;*
- (2) georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening;*
- (3) zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid, en;*
- (4) communicatietechnieken op afstand.*

(1) Tussen handelaar en consument

Allereerst dient de overeenkomst gesloten te zijn tussen een handelaar en een consument. In het wetsartikel van de consumentenkoop hebben we gelezen wanneer men wordt aangemerkt als handelaar en wanneer als consument.

(2) Georganiseerd systeem

Ten tweede moet de overeenkomst zijn gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand. Voorbeelden van een georganiseerd systeem kunnen zijn: een in postorderverkoop gespecialiseerde onderneming, regelmatige advertenties in kranten en tijdschriften met bestelbonnen of met de mededeling dat bijvoorbeeld per telefoon of fax kan worden besteld, structureel gedane aanbiedingen per telefoon of fax, regelmatig terugkerende reclamespotjes op radio of televisie waarin een bestelmogelijk wordt geboden of een van tijd tot tijd terugkerende e-mail met aanbiedingen via internet.⁵ Een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand dient een systeem te omvatten dat door derden wordt aangeboden, maar wel door de handelaar wordt gebruikt, zoals een online-platform. Hieronder mogen geen websites worden gerekend die slechts informatie over de handelaar, zijn goederen en/of diensten en zijn contactgegevens bevatten.⁶

(3) Zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid

Ten derde moet de overeenkomst zijn gesloten zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van partijen. Hiermee wordt bedoeld dat de handelaar en de consument ten tijde van het sluiten van de overeenkomst, zich niet in dezelfde ruimte mogen bevinden. Wanneer men een overeenkomst sluit via een webshop, zijn partijen niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig in dezelfde ruimte en is voldaan aan dit vereiste.

⁴ Asser/Hartkamp 3-I 2019/257, aant. 6.

⁵ Kamerstukken II 1999/2000, 26861, nr. 3, p. 13 (MvT).

⁶ Overweging 20 Richtlijn 2011/83/EU.

(4) Communicatietechnieken op afstand

Tot slot mag er uitsluitend gebruik worden gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand tot en met het sluiten van de overeenkomst. Een voorbeeld van een communicatiemiddel op afstand is internet, telefoon en televisie. Uit onderzoek van het CBS blijkt dat in de eerste helft van 2020 71% van de Nederlanders van 12 jaar of ouder, ongeveer 10,7 miljoen mensen, iets online kochten. Dit is 11% meer dan een jaar eerder.⁷ Internet is het meest gebruikte communicatiemiddel op afstand bij het sluiten van een overeenkomst op afstand.

2.1.4 - Precontractuele informatieplicht

Bij het aangaan van een overeenkomst op afstand tussen de handelaar en de consument, dient de handelaar zich te houden aan zijn informatieplicht. In artikel 6:230m BW is de precontractuele informatieplicht geregeld. Dit artikel verplicht de handelaar om bij het aangaan van overeenkomsten op afstand in de precontractuele fase, bepaalde informatie te verstrekken aan de consument.⁸ Voordat de consument gebonden is aan de overeenkomst op afstand, dient de handelaar de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de in artikel 6:230m lid 1 BW genoemde informatie te verstrekken. De informatie moet dus worden verschaft, voordat de overeenkomst tot stand is gekomen of voordat de consument gebonden is aan een aanbod. De vorm van informatieverschaffing hangt af van de wijze van communicatie op afstand.⁹

De informatie die de handelaar aan de consument dient te verschaffen, staat in artikel 6:230m lid 1 onder a tot en met t BW. De handelaar moet de consument twintig soorten informatie verstrekken, alvorens de consument gebonden is aan de overeenkomst. In **bijlage I** is een schema opgenomen met deze informatieplichten. De HR heeft in zijn uitspraak van 12 november 2021 een aantal informatieplichten als essentieel aangemerkt.¹⁰ Het gaat hier om de volgende informatie: de voornaamste kenmerken van de zaken of diensten, de identiteit en adresgegevens van de handelaar, de totale prijs van de zaak of dienst, de afwijkende kosten van het communicatiemiddel, de wijze van betaling, levering, uitvoering en leveringstermijn, het ontbindingsrecht, de duur van de overeenkomst of de opzeggingsvoorwaarden, de minimumduur van de overeenkomst voor de consument.

Duidelijke en begrijpelijke wijze

De hiervoor genoemde informatie moet op een duidelijke en begrijpelijke wijze door de handelaar aan de consument worden verstrekt. De handelaar kan niet volstaan met het opnemen van die informatie in de algemene voorwaarden. Tijdens het verkoopproces moet de consument stap voor stap langs de

⁷ Cbs.nl, 15 oktober 2021.

⁸ Rutgers, in: *T&C BW*, art. 6:230m BW, aant. 1. Zie ook *Kamerstukken II* 2012/13, 33520, nr. 3, p. 33.

⁹ Overweging 36 Richtlijn 2022/83/EU.

¹⁰ HR 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1677.

informatie worden geleid. Op die manier kan geen misverstand ontstaan over de vraag of de consument de informatie bewust onder ogen heeft gekregen. De consument kan dan een verantwoorde beslissing nemen over de verplichtingen die worden aangegaan.¹¹ Verder moet de informatie leesbaar zijn en in duidelijke en begrijpelijke taal zijn opgesteld.¹² Het Hof van Justitie heeft in 2014 overwogen dat duidelijk en begrijpelijk inhoudt dat contractuele bedingen niet alleen taalkundig en grammaticaal begrijpelijk moeten zijn voor de consument, maar dat een consument de economische gevolgen kan voorzien die voor hem uit het beding voortvloeien op basis van duidelijke en begrijpelijke criteria.¹³ Er moet bij deze informatievoorziening rekening worden gehouden met de consument en dan met name met de consument die specifieke behoeften heeft. Door hun mentale, lichamelijke of psychologische handicap, hun leeftijd of hun goedgelovigheid zijn deze consumenten zo kwetsbaar, dat van een handelaar redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze hierin kan voorzien.¹⁴

Wettelijke sancties

Ten aanzien van een aantal in artikel 6:230m lid 1 BW genoemde informatieplichten, heeft de wet sancties verbonden. In **bijlage III** is een schema te zien met deze informatieplichten en de daaraan uit de wet verbonden sancties.

Dwingend recht

Artikel 6:230m BW valt onder het dwingend recht, waardoor er niet ten nadele van de consument kan worden afgeweken, aldus artikel 6:230i BW. Indien er wel ten nadele door de handelaar van de informatieverplichting wordt afgeweken, zal dit leiden tot vernietigbaarheid van de overeenkomst tussen de handelaar en de consument op grond van artikel 3:40 lid 2 BW.¹⁵ Verder geldt dat een informatieverplichting beschouwt kan worden als een verbintenis uit de wet, hierdoor kan de consument in rechte nakoming eisen ex artikel 3:296 BW of schadevergoeding vorderen ex artikel 6:74 BW wegens het niet nakomen van deze verplichtingen.¹⁶

2.1.5 - Contractuele informatieplicht

In artikel 6:230v BW is de contractuele informatieplicht geregeld. Deze ziet specifiek toe op overeenkomsten op afstand. In artikel 6:230v BW staat op welke wijze en wanneer de informatie, genoemd in artikel 6:230m BW aan de consument moet worden verschaft bij een overeenkomst op afstand en dat de handelaar de overeenkomst aan de consument moet bevestigen.¹⁷ Deze informatie is

¹¹ Rb. Amsterdam 24 december 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:7504, r.o. 4.3.

¹² *Kamerstukken II* 2012/13, 33520, nr. 3, p. 33 (MvT).

¹³ HvJ 30 april 2014, ECLI:EU:C:2014:282 (*Árpád Káster*).

¹⁴ Overweging 34 Richtlijn 2011/83/EU.

¹⁵ Rutgers, in: *T&C BW*, art. 6:230m BW, aant. 1a.

¹⁶ Rutgers, in: *T&C BW*, art. 6:230m BW, aant. 5.

¹⁷ Rutgers, in: *T&C BW*, art. 6:230v BW, aant. 1.

in *bijlage II* opgenomen. De handelaar dient dit te doen op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand en in duidelijke en begrijpelijke taal, aldus lid 1. Wederom kan niet ten nadele van deze bepaling van de consument worden afgeweken volgens artikel 6:230i BW.¹⁸ Dit kan eveneens leiden tot vernietiging van de overeenkomst op grond van artikel 3:40 lid 2 BW.

Wanneer er sprake is van verkoop via een website, kan er meer informatie worden verstrekt dan bij telefonische verkoop of verkoop per sms.¹⁹ In lid 2-4 van voorgaand artikel worden de aanvullende verplichtingen voor verkoop of dienstverlening via internet uitgewerkt. In lid 5 worden de aanvullende verplichtingen voor verkoop of dienstverlening per sms uitgewerkt. In lid 6 worden de aanvullende verplichtingen voor verkoop of dienstverlening per telefoon uitgewerkt.

Verkoop via internet

In lid 2 staat dat de handelaar de consument op een duidelijke en in het oog springende manier en onmiddellijk voordat de consument zijn bestelling plaatst, de in artikel 6:230m lid 1, onderdelen a, e, o en p BW genoemde informatie wijst. Het gaat hier om de voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten, de totale prijs van de zaken of diensten, de duur van de overeenkomst en de minimumduur van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voor de consument.

In lid 3 staat dat de handelaar zijn elektronische bestelproces op zodanige wijze moet inrichten, dat de consument een aanbod niet kan aanvaarden als hem, op niet voor misverstand vatbare wijze, duidelijk is gemaakt dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt.

In lid 4 staat dat op websites, waar zaken of diensten door de handelaar worden aangeboden, uiterlijk aan het begin aan het bestelproces duidelijk en leesbaar moet worden aangegeven of er beperkingen gelden voor de levering en welke betaalmiddelen worden aanvaard.

Verkoop per sms

In lid 5 staat dat de handelaar, voordat een overeenkomst op afstand wordt gesloten met behulp van een communicatiemiddel op afstand dat beperkte ruimte of tijd biedt voor het tonen van de informatie, ten minste de precontractuele informatie geeft over de voornaamste kenmerken van de zaken of diensten, de identiteit van de handelaar, de totale prijs, het recht van ontbinding, de duur van de overeenkomst en, bij een overeenkomst voor bepaalde tijd, de voorwaarden om de overeenkomst op te zeggen, zoals bedoeld in artikel 6:230m lid 1 onderdelen a, b, e, h en o BW. De overige informatie dient de handelaar op passende wijze aan de consument te verstrekken.

¹⁸ Rutgers, in: *T&C BW*, art. 6:230m BW, aant. 5.

¹⁹ *Kamerstukken II* 2012/13, 33520, nr. 3, p. 50 (MvT).

Verkoop per telefoon

In lid 6 staat dat de handelaar bij het gebruik van verkoop per telefoon aan het begin van het gesprek mededeelt wat zijn identiteit is, en voor zover van toepassing, de identiteit van de persoon namens wie hij opbelt, alsmede het commerciële doel van het gesprek.

2.1.6 - Oneerlijke handelspraktijk

In artikel 6:193b BW is de oneerlijke handelspraktijk geregeld. Een handelspraktijk is oneerlijk als een handelaar onrechtmatig handelt tegenover een consument. Om te spreken van een oneerlijke handelspraktijk hoeft de consument niet daadwerkelijk te zijn overgegaan tot het sluiten van de overeenkomst.²⁰ Het moet slechts voor de consument aantoonbaar zijn dat hij op basis van de gedraging een besluit nam of kon nemen.²¹

Een vorm van een oneerlijke handelspraktijk is de misleidende omissie ex artikel 6:193d BW. Een misleidende omissie is een handelspraktijk waarbij essentiële informatie, welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, die hij anders niet had genomen.

In artikel 6:193e BW staat de informatie die wordt gezien als essentieel bij een uitnodiging tot een aankoop. Het gaat hier om de volgende informatie:

- (1) de voornaamste kenmerken van het product;
- (2) de identiteit, handelsnaam en geografisch adres van de handelaar;
- (3) de prijs van het product;
- (4) de wijze van betaling, levering, uitvoering en het beleid inzake klachtenbehandeling, en;
- (5) het bestaan van dit recht, indien er een recht op herroeping of annulering bestaat.

Verder wordt bepaalde informatie uit artikel 6:230m en 6:230v BW ook als essentiële informatie gezien, als het gaat om commerciële communicatie volgens artikel 6:193f BW. Het gaat hier om de informatie die staat in artikel 6:230m lid 1, onder a, b en c, e tot en met h, o en p BW en artikel 6:230v, leden 1 tot en met 3, lid 5, lid 6 en lid 7 BW. Wanneer deze essentiële informatie ontbreekt, is er sprake van een misleidende omissie.²²

Volgens artikel 6:193j lid 3 BW is een overeenkomst vernietigbaar als deze tot stand is gekomen als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk.

²⁰ *Kamerstukken II* 2006/07, 30928, nr. 3, p. 14 (MvT).

²¹ *Kamerstukken II* 2006/07, 30928, nr. 9, p. 6 (NV II).

²² *Kamerstukken II* 2006/07, 30928, nr. 3, p. 16 (MvT).

2.1.6 - Deelconclusie

Gelet op het bovenstaande kan op grond van de wet en vakliteratuur een antwoord worden geformuleerd op de eerste deelvraag: *“Wat houdt de informatieverplichting van artikel 6:230m & 6:230v BW in, op grond van de wet en literatuur bij koop op afstand?”*

Om de informatieverplichting van artikel 6:230m en 6:230v BW te kunnen definiëren, dienen allereerst het begrip consumentenkoop en overeenkomst op afstand uitgelegd te worden.

De koop en verkoop van een roerende zaak tussen een handelaar en een consument wordt een consumentenkoop genoemd. Het moet hierbij gaan om een handelaar die handelt in zijn beroeps- of bedrijfsactiviteit en een consument die een zaak koopt voor privédoeleinden. Een overeenkomst op afstand is een vorm van een consumentenkoop. Een overeenkomst op afstand is de overeenkomst die tussen de handelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de handelaar en de consument en waarbij, tot en met het moment van sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand. Een voorbeeld van een georganiseerd systeem voor verkoop is een online-platform. Verder mogen partijen niet gelijktijdig persoonlijk in dezelfde ruimte aanwezig zijn. Ook dient er uitsluitend gebruik te worden gemaakt van middelen voor communicatie op afstand. Het meest gebruikte communicatiemiddel op afstand is internet.

Voor het sluiten van een overeenkomst op afstand dient de handelaar de consument bepaalde informatie te verstrekken. Deze informatie dient op een duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument verstrekt te worden. Het is van belang dat de informatie leesbaar is en in duidelijke en begrijpelijk taal is opgesteld. Verder moet de consument stap voor stap langs de informatie worden geleid, zodat hierover geen misverstanden kunnen ontstaan. Naast deze precontractuele informatieplicht, moet de handelaar zich houden aan zijn contractuele informatieplicht. Hierin staat op welke wijze en wanneer de informatie aan de consument moet worden verstrekt. De wijze van informatieverstrekking verschilt per communicatiemiddel. Bij verkoop via internet kan er meer informatie worden verstrekt dan bij verkoop per telefoon of sms. Indien de handelaar niet aan zijn informatieplicht voldoet, verbindt de wet hier sancties aan.

Wanneer de handelaar (bepaalde) informatie niet aan de consument verstrekt, wordt er gesproken van oneerlijke omissie. De consument heeft deze informatie nodig om een besluit te kunnen nemen over het sluiten van de overeenkomst. Het kan namelijk zo zijn dat, indien de consument wel alle informatie had verkregen, hij de overeenkomst niet zou hebben gesloten. De consument kan dan de overeenkomst

vernietigen. Deze bepalingen zijn van dwingend recht, waardoor de handelaar niet ten nadele van de consument mag afwijken.

2.2 - Uitspraak Hoge Raad 12 november 2021

Deelvraag 2: “Welke gevolgen heeft de uitspraak van de Hoge Raad van 12 november 2021 voor de informatieverplichting uit artikel 6:230m & 6:230v BW?”

2.2.1 - Inleiding

In deze paragraaf worden de gevolgen van de uitspraak van de HR van 12 november 2021 op de informatieverplichting besproken. De HR heeft een prejudiciële beslissing genomen over de vragen of de rechter bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopprijsruimte (1) ambtshalve moet onderzoeken of is voldaan aan de wettelijke informatieverplichtingen van een handelaar tegenover een consument ex artikel 6:230m jo. 6:230v BW, en (2) of de rechter ambtshalve een sanctie moet verbinden aan het niet voldoen aan één of meer van die plichten en zo ja, (3) welke sanctie in dat geval passend is. Ook zal de uitspraak van Rechtbank Noord-Nederland van 1 maart 2022 behandeld worden, waarin er prejudiciële vragen werden gesteld over wanneer er gesproken kan worden van een ‘voldoende ernstige schending’ van een essentiële informatieplicht.

2.2.2 - Uitspraak Hoge Raad d.d. 12 november 2021

Op 12 november 2021 heeft de HR een prejudiciële beslissing genomen naar aanleiding van de prejudiciële vragen van Rechtbank Leeuwarden van 24 november 2021²³ en Rechtbank Amsterdam van 21 december 2021.²⁴ De door deze rechtbanken gestelde prejudiciële vragen gaan onder meer over de ambtshalve toetsing door de rechter bij de informatieplicht ex artikel 6:230m en 6:230v BW.

In artikel 392 Rv is de ambtshalve toetsing geregeld. Hierin staat dat de rechter in een procedure op verzoek van een partij of ambtshalve, de HR een rechtsvraag kan stellen ter beantwoording bij wijze van prejudiciële beslissing.

De uitspraak van de HR van 12 november 2021 gaat over de vraag of de rechter bij een overeenkomst op afstand, of buiten de verkoopprijsruimte (1) ambtshalve moet onderzoeken of is voldaan aan de wettelijke informatieplichten van de handelaar tegenover de consument ex artikel 6:230m jo. 6:230v BW, en (2) of de rechter ambtshalve een sanctie moet verbinden aan het niet voldaan zijn aan één of meer van die plichten, en zo ja, (3) welke sanctie in dat geval passend is.²⁵ Doordat consumenten steeds meer goederen en/of diensten via webwinkels aanschaffen, zijn voornoemde drie vragen van groot belang voor de rechtspraktijk. Uit de praktijk blijkt dat kantonrechters verschillend omgaan met situaties waarin de handelaar niet aan de wettelijke informatieplichten heeft voldaan.²⁶

²³ Rb. Leeuwarden 24 november 2020, 87166635/CV EXPL 20-5415.

²⁴ Rb. Amsterdam 21 december 2020, 7926895 CV EXPL 19-16007.

²⁵ HR 12 november, ECLI:NL:HR:2021:1677, r.o. 2.1.

²⁶ HR 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:758 (concl. P-G M.H. Wissink), par. 1.2.

Informatieplicht

Op grond van artikel 6:230m BW is een handelaar verplicht op duidelijke en begrijpelijke wijze de in lid 1 genoemde informatie aan de consument te verstrekken bij een op afstand of buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomst. In artikel 6:230v BW staan de nadere regels die gelden voor een overeenkomst op afstand. Deze regels gaan over de wijze en het moment waarop de handelaar de in artikel 6:230m lid 1 BW genoemde informatie dient te verstrekken.

Oneerlijke handelspraktijk

Een handelaar handelt onrechtmatig jegens een consument, indien hij een handelspraktijk verricht die oneerlijk is, aldus artikel 6:193b lid 1 BW. Wanneer een handelaar essentiële informatie weglaat die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te kunnen nemen, is er sprake van een oneerlijke handelspraktijk volgens artikel 6:193b leden 2 en 3 jo. 6:193d leden 1 en 2 BW. Bepaalde informatie uit artikel 6:230m en 6:230v BW wordt als essentiële informatie gezien als het gaat om commerciële communicatie volgens artikel 6:193f BW.

Richtlijn 2011/83/EU

De HR stelt voorop dat artikel 6:230m en 6:230v BW de implementatie vormen van artikel 5 en 8 van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten. Deze artikelen gaan over de informatieverplichting van de handelaar en de formele vereisten van een overeenkomst op afstand. Richtlijn 2011/83/EU wordt ook wel aangeduid als Richtlijn consumentenrechten. Het doel van deze richtlijn is het bevorderen van de goede werking van de interne markt, waarbij een juist gewicht ontstaat tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven.²⁷ Het Hof van Justitie heeft erop gewezen dat dit evenwicht moet worden gewaarborgd bij handhaving van de informatieplichten van Richtlijn 2011/83/EU.²⁸ Artikel 24 lid 1 van Richtlijn 2011/83/EU bepaalt dat de lidstaten sancties vaststellen voor inbreuken op de richtlijn en erop toezien dat ze worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.²⁹

Om een prejudiciële beslissing te kunnen nemen, heeft de HR de volgende doelstellingen en uitgangspunten van de Richtlijn consumentenrechten van belang geacht:

- het door die richtlijn nagestreefde evenwicht tussen een hoog beschermingsniveau voor de consument en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven;

²⁷ Considerans onder 4 Richtlijn 2011/83/EU.

²⁸ HvJ 23 januari 2019, zaak C-430/17, ECLI:EU:C:2019:357 (*Walbusch Walter Busch*), punt 42 en HvJEU 10 juli 2019, zaak C-649/17, ECLI:EU:C:2019:576 (*Amazon EU*), punt 44.

²⁹ Artikel 24 lid 1 Richtlijn 2011/83/EU.

- de in die richtlijn opgenomen eis dat sancties op niet-naleving van de informatieplichten niet alleen doeltreffend en afschrikkend zijn, maar ook evenredig, en;
- het uitgangspunt dat die richtlijn geen afbreuk doet aan nationale regels betreffende de geldigheid, het ontstaan of de gevolgen van overeenkomsten.

Drie categorieën informatieplichten

Aan de hand van deze doelstellingen en uitgangspunten kan er niet worden aangenomen dat Richtlijn consumentenrechten de rechter ertoe verplicht ambtshalve na te gaan of aan alle informatieplichten uit artikel 6:230m en 6:230v BW is voldaan en bij elke schending van een informatieplicht, ambtshalve over gaat tot vernietiging van de overeenkomst en/of tot afwijzing van de incassovordering van de handelaar.

Volgens de HR dienen de informatieplichten in drie categorieën te worden onderscheiden:

- (i) *de informatieplichten waaraan de wet bij niet-naleving ervan specifieke sancties verbindt (hierna: wettelijke sancties);*
- (ii) *de informatieplichten waaraan extra gewicht toekomt (hierna: de essentiële informatieplichten), en;*
- (iii) *overige informatieplichten.*

(i) Informatieplichten met wettelijke sancties

Aan de onder (i) en (ii) bedoelde informatieplichten dient ambtshalve te worden getoetst door de rechter. Het is aan de rechter om ambtshalve te onderzoeken of uit de stellingen van de handelaar en de overlegde stukken voldoende blijkt dat de handelaar de onder (i) bedoelde informatieplichten heeft nageleefd op de wijze zoals omschreven door artikel 6:230v BW, en, bij ontkennende beantwoording, ambtshalve de in de wet aan schending van de desbetreffende verplichting verbonden sancties toe te passen. Zie hiervoor **bijlage V**.

(ii) Essentiële informatieplichten

Verder komt aan de onder (ii) bedoelde informatieplichten extra gewicht toe volgens artikel 6:193f, aanhef en onder b, BW en zijn ze aan te merken als essentiële informatieplichten. In **bijlage IV** is een schema te zien met deze essentiële informatieplichten.

De rechter moet ten aanzien van de essentiële informatieplichten ambtshalve onderzoeken of uit de stellingen van de handelaar en de overlegde stukken voldoende blijkt dat daaraan is voldaan op de wijze zoals omschreven in artikel 6:230v BW. Indien dit niet het geval is, kan de rechter een doeltreffende, evenredige en afschrikkende sanctie toepassen.

De wetgever heeft in het kader van remedies voor de consument bij schending van de informatieplichten onder meer gedacht aan vernietigbaarheid op grond van artikel 3:40 lid 2 BW.³⁰ Verder is in artikel 6:193j lid 3 BW bepaald dat een overeenkomst die tot stand is gekomen als gevolg van een oneerlijke handelspraktijk, vernietigbaar is.

De HR heeft aangenomen dat de rechter gehouden kan zijn om ambtshalve een op afstand of buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomst geheel of gedeeltelijk te vernietigen op grond van artikel 3:40 lid 2 BW, indien sprake is van een voldoende ernstige schending van één of meer essentiële informatieplichten.³¹ Er is bijvoorbeeld geen sprake van een voldoende ernstige schending als een essentiële informatieplicht slechts op een detailpunt niet is nagekomen. Er kan ook een gedeeltelijke vernietiging bestaan die voorziet in een vermindering van de verplichtingen van de consument en dan voornamelijk de betalingsverplichting.

Wanneer een informatieplicht die onder categorie (i) en categorie (ii) valt niet wordt nageleefd, kan de rechter naast of in plaats van toepassing van de specifieke wettelijke sanctie overgaan tot vermindering van de verplichtingen van de consument indien de specifieke wettelijke sanctie in de gegeven omstandigheden niet voldoet aan de eis dat deze doeltreffend, evenredig en afschrikkend is.

(iii) Overige informatieplichten

Ten aanzien van de onder (iii) bedoelde informatieplichten is het aan de consument zelf om de handelaar in of buiten rechte aan te spreken. Ambtshalve toetsing en ambtshalve toepassing van sancties door de civiele rechter met betrekking tot de overige informatieplichten is niet aangewezen. De handhaving van de naleving van die informatieplichten kan plaatsvinden door gericht optreden van collectieve belangenorganisaties of via publiekrechtelijk toezicht.³²

Stelplicht

Aan de onder (i) en (ii) bedoelde informatieplichten dient de rechter te beoordelen of uit de stellingen van partijen, en uit de overlegde stukken voldoende blijkt dat de handelaar aan deze informatieplichten heeft voldaan. De rechter is vrij om uit de in het geding gebrachte algemene informatie over het bestelproces af te leiden of aan de informatieplichten is voldaan. Verder is het aan de rechter om de eisende partij nader in de gelegenheid te stellen stukken ter bewijslast van het geding in te brengen als uit de overlegde stukken onvoldoende blijkt dat is voldaan aan de informatieplichten. De rechter is hiertoe niet verplicht. De rechter dient instructiemaatregelen te nemen om vast te kunnen stellen of

³⁰ *Kamerstukken II* 2012/13, 33520, nr. 3, p. 10-11.

³¹ HR 12 februari 2016, ECLI:NL:2016:236 (*Gratis Telefoon II*), r.o. 3.8.2.

³² *Kamerstukken II* 2012/13, 33520, nr. 3, p. 9-10.

sprake is van een overeenkomst waarop de informatieplichten van toepassing zijn, indien de gedingstukken aanleiding geven te vermoeden dat sprake is van een zodanige overeenkomst.

Hoor en wederhoor

De rechter dient partijen in de gelegenheid te stellen zich uit te laten op grond van hoor en wederhoor, indien de rechter overweegt de overeenkomst ambtshalve te vernietigen. De consument mag zich ook verzetten tegen de vernietiging van de overeenkomst door de rechter.³³ De consument moet daarvoor wel in de procedure zijn verschenen. Wanneer de consument niet in de procedure verschijnt, kan de rechter slechts overgaan tot gedeeltelijke vernietiging, bestaande uit een vermindering van de verplichtingen van de consument. In dat geval is dan ook geen sprake van hoor en wederhoor.

Sancties

De HR heeft sancties verbonden aan niet naleving van de onder (i) en (ii) bedoelde informatieplichten. De rechter moet ambtshalve toetsen aan de informatieplichten en bij niet naleving ambtshalve hieraan een sanctie verbinden. In **bijlage III** is een schema te zien met de wettelijke sancties, die horen bij niet naleving van de hiervoor bedoelde informatieplichten.

Uniforme richtlijn

De elf rechtbanken hebben naar aanleiding van de prejudiciële beslissing een uniforme richtlijn vastgesteld met daarin twee categorieën sancties, genaamd Richtlijn Sanctiemodel. Deze sancties zullen in het algemeen doeltreffend, evenredig en afschrikkend moeten zijn, maar zijn daarentegen niet bindend. Deze uniforme richtlijn kan bijdragen in de praktische hanteerbaarheid van de hier aan de orde zijnde regels, aan een gelijke behandeling van gelijke gevallen en aan rechtszekerheid. De rechters mogen in concrete gevallen van deze richtlijn afwijken, als de opgenomen sanctie in de gegeven omstandigheden niet doeltreffend, evenredig en afschrikkend genoeg is. Deze richtlijn is verder uitgewerkt in **paragraaf 2.3**.

2.2.3 - Uitspraak Rechtbank Noord-Nederland d.d. 1 maart 2022

Rechtbank Noord-Nederland heeft op 1 maart 2022 naar aanleiding van de prejudiciële beslissing van de HR van 12 november 2021 aanvullende prejudiciële vragen gesteld. In deze zaak is niet gebleken dat de handelaar de consument alle essentiële informatie heeft verstrekt, omdat het niet duidelijk is of de consument vooraf voor het sluiten van de overeenkomst is geïnformeerd over het geografisch adres (artikel 6:230m lid 1 onder b BW), de bijkomende verzendkosten (artikel 6:230m lid 1 onder e BW) en de stelling dat de andere precontractuele informatieplichten zijn nageleefd. Deze informatie is niet met

³³ HvJ 30 mei 2013, ECLI:NL:EU:C:2013:341 (*Asbeek Brusse*), punt 49 en HvJ 4 juni 2009, ECLI:EU:C:2009:350 (*Pannon*), punt 35.

stukken onderbouwt. Verder is niet duidelijk of de informatie over de leveringstermijn (artikel 6:230m lid 1 onder g BW) en het herroepingsrecht (artikel 6:230m lid 1 onder h BW) zijn verstrekt op een vaste gegevensdrager, aldus artikel 6:230v lid 7 BW. De handelaar mag zich nog over het hiervoor genoemde uitlaten. Wanneer de handelaar niet deugdelijk kan onderbouwen dat deze informatie wel op tijd, voldoende duidelijk en op juiste wijze is verstrekt, kan de gevorderde hoofdsom op grond van de Richtlijn Sanctiemodel met 25% of 50% worden verminderd.

De kantonrechter van Rechtbank Noord-Nederland vraagt zich af of die sanctie passend is. De HR heeft namelijk bepaald dat het opleggen van een sanctie geboden kan zijn als sprake is van ‘voldoende ernstige schending’ van één of meer informatieplichten. Het begrip ‘voldoende ernstige schending’ is echter niet nader ingevuld. Naar aanleiding daarvan heeft de kantonrechter prejudiciële vragen gesteld. Drie van de vier vragen gaan over de voldoende ernstige schending van een essentiële informatieplicht.

Deze vragen luiden als volgt:

- Vraag 2: *“Indien het antwoord op vraag 1 ontkennend is en van de wilsvorming en vermogensschade van de gedaagde consument moet worden geabstraheerd, wanneer is dan sprake van een voldoende ernstige schending van essentiële informatieplichten die ambtshalve moet worden gesanctioneerd met een prijsvermindering; is daarvan alleen sprake als voldoende aannemelijk is dat een gemiddelde consument daardoor vermogensschade lijdt of is dat niet vereist?”*
- Vraag 3: *“Indien het feit dat een of meer essentiële informatieplichten zijn geschonden steeds voldoende is om te spreken over een voldoende ernstige schending en ambtshalve een prijsvermindering toe te passen, kan de rechter dan als richtsnoer de berekeningsmethode en percentages aanhouden die in het Sanctiemodel zijn geformuleerd of moet prijsvermindering meer worden afgestemd op het financiële nadeel dat een gemiddelde consument daardoor lijdt?”*
- Vraag 4: *“Indien de prijsvermindering meer moet worden afgestemd op het financiële nadeel dat een gemiddelde consument lijdt, hoe moet de rechter een schending van de essentiële informatieplichten die worden genomen in artikel 6:193f BW dan ‘vertalen’ in een passend kortingspercentage of -bedrag? Maakt het daarbij nog uit welke informatie ontbreekt, of deze op enig moment alsnog is verstrekt en wat de hoofdsom (of de koopprijs) is?”*

2.2.4 - Deelconclusie

Gelet op het bovenstaande kan op grond van de wet en vakliteratuur een antwoord worden geformuleerd op de tweede deelvraag: *“Welke gevolgen heeft de uitspraak van de Hoge Raad van 12 november 2021 voor de informatieverplichting uit artikel 6:230m & 6:230v BW?”*

Om tot het antwoord op deze deelvraag te komen, dient eerst duidelijk te zijn wat de Hoge Raad in zijn uitspraak van 12 november 2021 heeft bepaald. De HR heeft een prejudiciële beslissing genomen over de vragen of de rechter bij een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopprijs (1) ambtshalve moet onderzoeken of is voldaan aan de wettelijke informatieverplichtingen van een handelaar tegenover een consument ex artikel 6:230m jo. 6:230v BW, en (2) of de rechter ambtshalve een sanctie moet verbinden aan het niet-voldoen aan één of meer van die plichten en zo ja, (3) welke sanctie in dat geval passend is.

De HR heeft in zijn uitspraak de informatieplichten onderverdeeld in drie categorieën: (i) de informatieplichten met een wettelijke sanctie, (ii) de essentiële informatieplichten en (iii) de overige informatieplichten.

De eerste vraag was of de rechter ambtshalve moet onderzoeken of is voldaan aan de wettelijke informatieplichten. Als gevolg van de uitspraak van de HR zullen de rechters in de toekomst voor wat betreft de informatieplichten onder categorie (i) en (ii) ambtshalve moeten toetsen of door de handelaar is voldaan aan die verplichtingen. De informatieplichten onder categorie (iii) behoeven niet door de rechter ambtshalve getoetst en gesanctioneerd te worden. Het is aan de consument zelf om de handelaar in of buiten rechte aan te spreken.

De tweede vraag was of de rechter ambtshalve een sanctie moet verbinden aan het niet voldoen aan één of meer informatieplichten door de handelaar. Als gevolg van de uitspraak van de HR moeten de rechters in de toekomst ten aanzien van de informatieplichten onder categorie (i) en (ii) ambtshalve een sanctie verbinden. Het doel van de sanctie is dat die doeltreffend, evenredig en afschrikkend is.

De derde vraag was welke sanctie passend is als de rechter ambtshalve een sanctie moet verbinden bij niet naleving van één of meer informatieplichten. Aan de informatieplichten uit de categorie (i) heeft de wet sancties verbonden. Deze sancties zijn opgenomen in **bijlage III**. Aan de informatieplichten uit de categorie (ii) heeft de rechter bepaald dat de overeenkomst geheel of gedeeltelijk vernietigd kan worden op grond van artikel 3:40 lid 2 BW. Deze sancties zijn opgenomen in **bijlage IV**. Ambtshalve toetsing en ambtshalve toepassing van sancties door de civiele rechter met betrekking tot de overige informatieplichten is niet aangewezen. Als gevolg van de uitspraak van de HR hebben de elf rechtbanken een uniforme richtlijn vastgesteld, genaamd Richtlijn Sanctiemodel. De uitwerking hiervan is in **paragraaf 2.3** terug te vinden.

Naar aanleiding van de uitspraak van de HR van 12 november 2021 en de Richtlijn Sanctiemodel heeft Rechtbank Noord-Nederland op 1 maart 2022 aanvullende prejudiciële vragen gesteld. In de uitspraak

en de richtlijn wordt er gesproken van een ‘*voldoende ernstige schending*’ van een essentiële informatieplicht. Wat hieronder wordt verstaan is echter niet duidelijk.

2.3 - Richtlijn Sanctiemodel

Deelvraag 3: “Welke gevolgen heeft de vaststelling van de landelijke Richtlijn Sanctiemodel voor de informatieverplichting uit artikel 6:230m & 6:230v BW?”

2.3.1 - Inleiding

In deze paragraaf worden de gevolgen van de vaststelling van de Richtlijn Sanctiemodel voor de informatieverplichting besproken. De elf rechtbanken hebben naar aanleiding van de prejudiciële beslissing van de HR van 12 november 2021 een uniforme richtlijn vastgesteld, met daarin opgenomen twee categorieën sancties die gelden bij schending van een essentiële informatieplicht.

2.3.2 - Richtlijn

In reactie op de uitspraak van de HR van 12 november 2021 is er door de elf rechtbanken een richtlijn vastgesteld.³⁴ Het betreft de Richtlijn Sanctiemodel Essentiële Informatieplichten.³⁵ Deze richtlijn is op 15 december 2021 door de rechtbanken vastgesteld.

Uitspraak HR 12 november 2021

De HR heeft in zijn uitspraak van 12 november 2021 de informatieplichten onderverdeeld in drie categorieën: (i) informatieplichten met wettelijke sanctie, (ii) essentiële informatieplichten en (iii) overige informatieplichten. Ten aanzien van de onder (i) bedoelde informatieplichten heeft de wet sancties verbonden. Ten aanzien van de onder (ii) bedoelde informatieplichten heeft de rechter bepaald dat deze (gedeeltelijk) vernietigd kunnen worden op grond van artikel 3:40 lid 2 BW. Ten aanzien van de onder (iii) bedoelde informatieplichten heeft de rechter bepaald dat het aan de consument zelf is om de handelaar in of buiten rechte aan te spreken.

De HR heeft dus bepaald dat de onder (ii) bedoelde essentiële informatieplichten (gedeeltelijk) vernietigd kunnen worden. De sancties die behoren tot deze (gedeeltelijke) vernietiging, hebben de elf rechtbanken opgenomen in de Richtlijn Sanctiemodel. De sancties in deze richtlijn kunnen gebruikt worden bij schending van een onder (ii) bedoelde essentiële informatieplicht.

Hulpmiddel

De rechters kunnen de Richtlijn Sanctiemiddel als hulpmiddel gebruiken bij zaken die gaan over de bescherming van een consument bij een overeenkomst op afstand of een buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomst.

³⁴ HR 12 november, ECLI:NL:HR:2021:1677.

³⁵ Richtlijn Sanctiemodel 2021.

De HR heeft op 12 november 2021 een prejudiciële beslissing genomen en uitleg gegeven aan een aantal bepalingen uit afdeling 6:5:2B uit het BW. Er was, voordat deze uitspraak werd gedaan, onvoldoende duidelijk in welke gevallen de rechter ambtshalve een sanctie moest opleggen bij niet naleving van de in afdeling 6:5:2B BW beschreven informatieplichten. Het gaat hier onder andere om de (pre)contractuele informatieplichten uit artikel 6:230m en 6:230v BW. In afdeling 6:5:2B BW staan de bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten, waaronder ook de aanvullende bepalingen voor overeenkomsten op afstand.

Twee categorieën sancties

De richtlijn is onderverdeeld in twee categorieën sancties. De sanctie hangt af van het aantal essentiële informatieplichten dat de handelaar heeft geschonden. Volgens de richtlijn geldt een vermindering van 25% van de hoofdsom als de handelaar één tot en met drie essentiële informatieplichten voldoende ernstig heeft geschonden, en geldt een vermindering van 50% van de hoofdsom als de handelaar meer dan drie essentiële informatieplichten voldoende ernstig heeft geschonden. In de richtlijn wordt er gesproken van een ‘*voldoende ernstige schending*’ van de essentiële informatieplichten. Doordat het om een richtlijn gaat, kan er van de sancties worden afgeweken. De rechters zijn dus niet gebonden aan de sancties. De sanctie kan slechts cumuleren als dit voldoende gemotiveerd wordt.

Duurzame gegevensdrager

Verder staat er in de richtlijn dat de rechtbanken ook moeten toetsen of artikel 6:230t lid 2 BW en artikel 6:230v lid 7 BW correct zijn nageleefd. In deze artikelen staat dat de handelaar de informatie uit artikel 6:230m lid 1 BW op een duurzame gegevensdrager dient te verstrekken. De richtlijn stelt dat het ontbreken van essentiële informatie op een gegevensdrager wordt gezien als schending.

Onderbouwing

Verder staat er in de richtlijn dat naleving van de precontractuele- en contractuele informatieplichten onderbouwt moeten worden. De precontractuele informatieplichten kunnen bijvoorbeeld onderbouwt worden aan de hand van printscreens van bijvoorbeeld de website van de handelaar, bescrpts of andere stukken. Het gaat erom dat er inzicht wordt gegeven in de bestelprocedure van de handelaar. De contractuele informatieplichten moeten onderbouwt worden met een duurzame gegevensdrager of een afschrift daarvan. Een duurzame gegevensdrager kan een e-mailbevestiging, een factuur, een werkbbon of een account zijn.

Specificatie

In de uniforme richtlijn zijn de sancties die horen bij schending van een essentiële informatieplicht terug te vinden. Er wordt hier gesproken van gedeeltelijke vernietiging van de overeenkomst (op afstand). De

rechtbanken dienen in hun vonnissen te specificeren welke informatieplichten zijn geschonden en wat de sanctie daarvoor is.

Procesreglement

Wanneer er sprake is van een zaak waarbij de consument wordt beschermd in de informatieplichten van de handelaar, moet in de dagvaarding worden ingegaan op de door de rechter te nemen sanctie, indien er wordt geoordeeld dat er sprake is van een voldoende ernstige schending van één of meer essentiële informatieplichten. Deze verplichting om de sanctie in de dagvaarding op te nemen, is in het Landelijk Procesreglement voor Rolzaken Kanton opgenomen.³⁶ Nu iedereen kan terugvinden dat deze verplichting als vereiste wordt gesteld volgens voornoemd procesreglement, zal daartoe in verdere procedures geen gelegenheid meer worden geboden, tenzij de rechter in een concrete zaak anders beslist. Doordat een procesreglement slechts een regel is kan de rechter van voorgaande verplichting afwijken en dus alsnog de gelegenheid tot aanvulling bieden.

Algemene voorwaarden

Er wordt door de rechter geen acht geslagen, in afwachting van de beslissing van het HvJ, op de informatie die terug te vinden is in de algemene voorwaarden van het bedrijf van de handelaar.³⁷ De handelaar kan niet volstaan met het opnemen van de informatie in de algemene voorwaarden.³⁸ De informatie die de handelaar aan de consument dient te verstrekken mag wel worden vermeld op de website van de handelaar. Dit mag alleen als dit voor de consument door een in het oog springende wijze wordt gepresenteerd tijdens het bestelproces.

Niet bindend

De Richtlijn Sanctiemodel is een uniforme landelijke richtlijn. Het is daarentegen geen richtlijn die de rechters bindt. Er mag naar beneden of boven afgeweken worden van de sancties uit de richtlijn als dit gemotiveerd wordt.

2.3.1 - Deelconclusie

Gelet op bovenstaande kan op grond van de wet en vakliteratuur een antwoord worden geformuleerd op de derde deelvraag: “Welke gevolgen heeft de vaststelling van de landelijke Richtlijn Sanctiemodel voor de informatieverplichting uit artikel 6:230m & 6:230v BW?”

³⁶ Landelijk Procesreglement voor Rolzaken Kanton, par. 3.5.

³⁷ Zaak C-536/20 Tiketa.

³⁸ Rb. Amsterdam 24 december 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:7504, r.o. 4.3.

De Richtlijn Sanctiemodel is naar aanleiding van de prejudiciële beslissing van de HR van 12 november 2021 opgesteld door de elf rechtbanken in Nederland. Deze richtlijn is op 15 december 2021 door de rechtbanken vastgesteld.

De vaststelling van deze richtlijn heeft tot gevolg dat er twee categorieën sancties zijn vastgesteld, die gelden bij schending van een essentiële informatieplicht. De eerste categorie is een vermindering van 25% van de hoofdsom als de handelaar één tot en met drie essentiële informatieplichten heeft geschonden. De tweede categorie is een vermindering van 50% van de hoofdsom als de handelaar meer dan drie essentiële informatieplichten heeft geschonden.

De Richtlijn Sanctiemodel kan door de rechters als hulpmiddel gebruikt worden bij zaken die gaan over bescherming van de consument bij een overeenkomst op afstand of bij een buiten de verkoopprijs gesloten overeenkomst. De richtlijn is daarentegen niet bindend. Er mag naar beneden of boven worden afgeweken, indien gemotiveerd.

Verder heeft vaststelling van de richtlijn tot gevolg dat handelaren de naleving van de informatieplichten uit artikel 6:230m en 6:230v BW moeten onderbouwen aan de hand van bewijsstukken. Er moet een inzicht worden gegeven in het bestelproces van de handelaar. Verder kunnen de contractuele informatieplichten onderbouwt worden met een duurzame gegevensdrager of een afschrift daarvan. Ook dienen de rechtbanken voortaan in hun vonnissen te specificeren welke informatieplichten zijn geschonden en wat de sanctie daarbij is. Het slechts opnemen van de informatieplichten in de algemene voorwaarden door de handelaar, wordt niet rechtsgeldig geacht.

Naar aanleiding van de Richtlijn Sanctiemodel is er in het Landelijk Procesreglement voor Rolzaken Kanton opgenomen dat in de dagvaarding moet worden ingegaan op de door de rechter te nemen sanctie. Indien dit niet in de dagvaarding wordt opgenomen, wordt er in de procedure ook geen gelegenheid meer voor gegeven, tenzij de rechter anders beslist.

Hoofdstuk 3 - Resultaten

In dit hoofdstuk wordt de praktijkgerichte deelvraag beantwoord. Deze deelvraag behoort tot de resultaten, omdat hij wordt onderzocht aan de hand van de praktijk. In paragraaf 3.1 wordt deelvraag 4 beantwoord, die gaat over onder welke feiten en omstandigheden er sprake is van ‘voldoende ernstige schending’.

Jurisprudentieonderzoek

Deelvraag 4: “Op basis van welke feiten en omstandigheden vindt de rechter dat er sprake is van voldoende ernstige schending van een informatieverplichting ex artikel 6:230m & 6:230v BW?”

3.1 - Inleiding

In deze paragraaf wordt er jurisprudentieonderzoek gedaan naar de vraag op basis van welke feiten en omstandigheden de rechter oordeelt dat er sprake is van ‘voldoende ernstige schending’ van een informatieverplichting. Er zijn elf uitspraken geanalyseerd, waarvan de uitwerking in **bijlage VI** is opgenomen.

Tijdens het analyseren van de uitspraken zijn er een vijftal topics gebruikt. Het gaat hier om de volgende topics:

- (1) *geschonden informatieverplichting*;
- (2) *duidelijke en begrijpelijke wijze*;
- (3) *voldoende ernstige schending*, en;
- (4) *sanctie*.

In dit hoofdstuk zullen de verschillende topics uitgewerkt worden en zal er aan het einde van iedere topic een deelconclusie getrokken worden.

3.2 - Topic (1) *Geschonden informatieverplichting*

De eerste topic gaat over het soort informatieverplichting dat door de handelaar is geschonden. In **paragraaf 2.1.4 en 2.1.5** is al naar voren gekomen wat de precontractuele en contractuele informatieverplichtingen inhouden volgens de wet en vakliteratuur. Door gebruik van deze topic kan er worden achterhaald of bepaalde informatieverplichtingen vaker worden geschonden door de handelaar dan andere.

In alle elf de geanalyseerde uitspraken wordt er door de handelaar één of meer informatieverplicht(en) uit artikel 6:230m lid 1 BW geschonden. Dit in combinatie met een schending van een informatieverplichting uit

artikel 6:230v BW. In alle elf de uitspraken worden er zowel precontractuele als contractuele informatieplichten geschonden.

Precontractuele informatieplicht

In artikel 6:230m lid 1 BW zijn twintig soorten informatieplichten opgesomd waar de handelaar zich aan dient te houden. Het gaat hier om de informatie die de handelaar aan de consument verstrekt moet hebben alvorens de overeenkomst tot stand komt.

In de elf geanalyseerde uitspraken in **bijlage VI** is te zien dat artikel 6:230m lid 1 sub h BW het meest wordt geschonden. Deze informatieplicht gaat over het verstrekken van de voorwaarden, de termijn, de modaliteiten en het modelformulier ingeval van het bestaan van het recht van ontbinding van een overeenkomst. In uitspraak 1, 2, 6, 10 en 11 wordt artikel 6:230m lid 1 sub h BW geschonden. In vijf van de elf uitspraken heeft de handelaar zijn plicht om de consument te informeren over het ontbindingsrecht geschonden (uitspraak 1, 2, 6, 10 en 11).

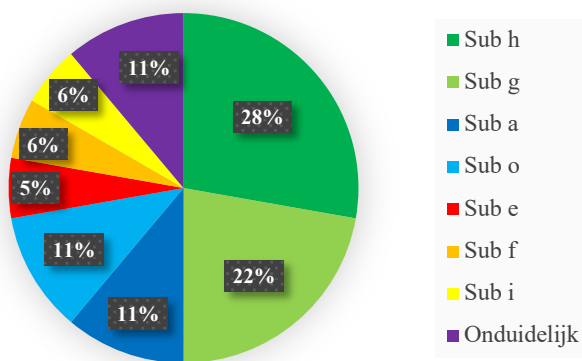
Naast de veelvoorkomende schending van sub h, volgt uit de geanalyseerde uitspraken dat artikel 6:230m lid 1 sub g BW ook vaak wordt geschonden door de handelaar. Deze informatieplicht gaat over het verstrekken van de wijze van betaling, levering, uitvoering en de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen. In uitspraak 2, 3, 4 en 9 wordt artikel 6:230m lid 1 sub g BW geschonden door de handelaar. In vier van de elf uitspraken heeft de handelaar nagelaten de consument (voldoende) te informeren over voorgaande informatieplicht (uitspraak 2, 3, 4 en 9).

Uit het analyseschema in **bijlage VI** blijkt dat een schending van artikel 6:230m lid 1 sub a en o BW in twee van de elf uitspraken voorkomt. Sub a gaat over het verstrekken van de voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten en sub o gaat over de duur van de overeenkomst. In uitspraak 1 en 5 wordt zowel sub a als sub o van artikel 6:230m lid 1 BW geschonden. In twee van de elf uitspraken komt dus een combinatie van de schending van de voornaamste kenmerken en de duur van de overeenkomst voor door de handelaar (uitspraak 1 en 5).

Verder komt een schending van artikel 6:230m lid 1 sub e, f en i BW slechts een enkele keer voor, zo blijkt uit het analyseschema in **bijlage VI**. Deze informatieplichten worden in één van de elf uitspraken een keer geschonden (uitspraak 1 en 9). Sub e gaat over het verstrekken van de totale prijs van de zaken of diensten, sub f gaat over het verstrekken van de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand voor het sluiten van de overeenkomst, wanneer deze kosten op een andere manier dan het basistarief worden berekend, en sub i gaat over het feit dat de kosten voor het terugzenden van de zaken voor rekening komen van de consument. In uitspraak 1 worden sub e en i geschonden en in uitspraak 9 wordt sub f geschonden.

Tot slot is in twee van de elf uitspraken niet duidelijk welke overeenkomst tussen partijen geldt (uitspraak 7 en 8). Hierdoor kan niet worden beoordeeld of, en welke informatieplichten niet zijn nageleefd. Het gaat hier om uitspraak 7 en 8. Deze uitspraken zullen dan ook niet worden meegenomen in de conclusie.

Precontractuele informatieplicht



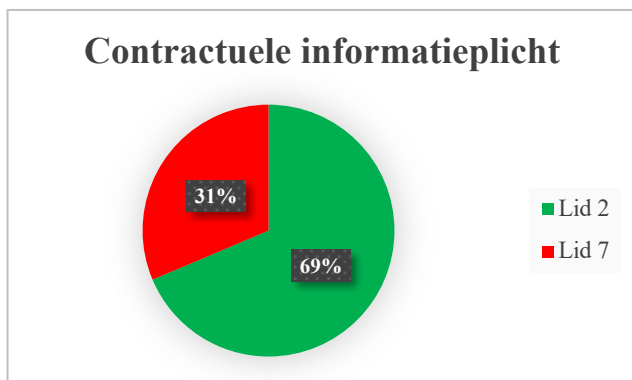
Zoals in de grafiek te zien, wordt in het overgrote deel van de uitspraken artikel 6:230m lid 1 sub h BW geschonden. Daarnaast wordt artikel 6:230m lid 1 sub g BW ook vaak geschonden door de handelaar. Artikel 6:230m lid 1 sub a en o BW worden evenveel geschonden. Verder worden artikel 6:230m lid 1 sub f en i BW ook evenveel geschonden. Artikel 6:230m lid 1 sub e BW wordt het minst geschonden, zo blijkt uit de geanalyseerde uitspraken in **bijlage VI**.

Grafiek 2 - Topic Geschonden (precontractuele) informatieplicht ex artikel 6:230m lid 1 BW

Contractuele informatieplicht

Artikel 6:230v BW gaat over de contractuele informatieplicht. Het gaat hier om de wijze en wanneer de informatie, genoemd in artikel 6:230m BW, aan de consument moet worden verschaft bij een overeenkomst op afstand. In de elf geanalyseerde uitspraken in **bijlage VI** is te zien dat lid 7 het meest wordt geschonden door de handelaar. Het gaat hier om het binnen een redelijke termijn verstrekken van de informatie op een duurzame gegevensdrager na het sluiten van de overeenkomst. De informatie mag daarentegen ook bij levering van de zaak of voordat de dienst wordt uitgevoerd worden verstrekt. In uitspraak 2, 3, 4, 5, 6, 10 en 11 wordt voorgaande plicht door de handelaar geschonden. Een schending van artikel 6:230v lid 7 BW door de handelaar komt in zeven van de elf uitspraken voor (uitspraak 2 t/m 6, 10 en 11).

Naast een schending van lid 7, wordt in uitspraak 1 lid 2 geschonden door de handelaar. Het gaat hier om het wijzen van de consument op een duidelijke en in het oog springende manier, en onmiddellijk voordat de consument zijn bestelling plaatst, op bepaalde informatie uit artikel 6:230m lid 1 BW. In één van de elf uitspraken wordt voorgaande plicht door de handelaar geschonden (uitspraak 1).



Zoals in de grafiek te zien, wordt in het grootste gedeelte van de uitspraken lid 7 van artikel 6:230v BW geschonden door de handelaar (*bijlage VI*). Lid 2 wordt slechts in een enkele zaak geschonden.

Grafiek 3 - Topic Geschonden (contractuele) informatieplicht ex artikel 6:230v BW

3.2.1 - Deelconclusie Topic (1) Geschonden informatieplicht

Uit het bovenstaande kan worden opgemaakt dat de zaken een divers beeld laten zien als het gaat om de schending van informatieplichten, wat betekent dat de mogelijkheden die de wetgever in de wet heeft opgenomen ook daadwerkelijk in de praktijk voorkomen. Er zijn vervolgens geen voorbeelden van zaken waar er “iets” mis is gegaan, wat niet onder één van de wettelijke mogelijkheden kan worden geplaatst.

Uit de geanalyseerde uitspraken blijkt dat sub h van artikel 6:230m BW het meest wordt geschonden door de handelaar. Deze informatieplicht gaat over het verstrekken van de voorwaarden, de termijn, de modaliteiten en het modelformulier ingeval van het bestaan van het recht van ontbinding van een overeenkomst. Naast sub h wordt sub g ook vaak geschonden. Deze informatieplicht gaat over het verstrekken van de wijze van betaling, levering, uitvoering en de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt de zaak te leveren of de diensten te verlenen. Bovenstaande twee informatieplichten worden in de praktijk vaak geschonden, zo blijkt uit recente rechtspraak. Om die reden is het van belang dat de handelaar zich meer gaat verdiepen in de manier waarop hij deze informatieplichten kenbaar maakt aan de consument.

Naast een schending van de precontractuele informatieplicht, wordt de contractuele informatieplicht ook vaak geschonden, en dan met name lid 7 van artikel 6:230v BW. Deze plicht houdt in dat de informatie binnen een redelijke termijn verstrekt moet worden op een duurzame gegevensdrager na het sluiten van de overeenkomst. Ook hier is het van belang dat de handelaar zich actiever op zal gaan stellen tegenover de consument om de betreffende informatie binnen een redelijke termijn via een duurzame gegevensdrager te verstrekken.

3.3 - Topic (2) Duidelijke en begrijpelijke wijze

De tweede topic gaat over het op een duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekken van de informatie uit artikel 6:230m lid 1 BW. Het doel van deze topic is om te analyseren of de handelaar zich houdt aan deze verplichting en hoe de rechter toetst ten aanzien hiervan.

Uit artikel 6:230m BW blijkt dat de handelaar de informatie uit lid 1 op een duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument moet verstrekken. Uit **paragraaf 2.1.4** blijkt onder andere dat de handelaar niet kan volstaan met het opnemen van die informatie in de algemene voorwaarden, en dat de door de handelaar verstrekte informatie leesbaar moet zijn en in duidelijke en begrijpelijke taal moet zijn opgesteld.

Nu vaststaat wat in grote lijnen volgens de theorie wordt verstaan onder het ‘op een duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekken van informatie’, is het zaak om te analyseren of de kantonrechters deze theorie in de praktijk vasthouden. Dit zal hieronder onderzocht worden.

Wijze van informeren

Zoals hiervoor vermeld, dient de handelaar de consument bepaalde informatie op duidelijke en begrijpelijke wijze te verstrekken. Hierover heeft de kantonrechter in uitspraak 1 het volgende geoordeeld:

*“De informatie moet op een duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument worden gegeven. De handelaar kan daarom niet volstaan met het opnemen van die informatie in de algemene voorwaarden. Tijdens het verkoopproces moet de consument stap voor stap langs de informatie worden geleid. Op die manier kan geen misverstand ontstaan over de vraag of de consument de informatie bewust onder ogen heeft gekregen. De consument kan dan een weloverwogen beslissing nemen over de verplichtingen die worden aangegaan.”*³⁹

In uitspraak 9 oordeelde de kantonrechter het volgende in lijn met het bovenstaande:

*“De consument moet tijdens het bestel-/aanmeldproces stap voor stap langs de hiervoor genoemde informatie worden geleid, zodat er geen misverstand over kan bestaan dat de consument deze informatie bewust onder ogen heeft gekregen. De handelaar kan niet volstaan met het opnemen van deze informatie in de algemene voorwaarden.”*⁴⁰

³⁹ Rb. Amsterdam 24 december 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:7504, r.o. 4.3.

⁴⁰ Rb. Rotterdam 28 januari 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:741, r.o. 5.5.

De kantonrechter heeft in uitspraak 10 het volgende geoordeeld:

“[Eiser] heeft gesteld dat zij [gedaagde] heeft geïnformeerd over haar ontbindingsrecht in de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. De kantonrechter is van oordeel dat [eiser] op deze manier niet heeft voldaan aan de (pre)contractuele wettelijke verplichting als hiervoor genoemd. Deze manier ziet namelijk niet op het actief en op een voor de consument in het oog springende wijze presenteren van de betreffende informatie. Opname in de algemene voorwaarden volstaat niet.”⁴¹

Uit voorgaande uitspraken blijkt dat het opnemen van de informatie uit artikel 6:230m lid 1 BW in de algemene voorwaarden niet volstaat. De informatie moet actief en op een voor de consument in het oog springende wijze worden gepresenteerd. Verder moet de consument tijdens het bestelproces stap voor stap langs de informatie worden geleid. Er mogen namelijk geen misverstanden ontstaan over de vraag of de consument de informatie bewust onder ogen heeft gekregen.

3.3.1 - Deelconclusie Topic (2) Duidelijke en begrijpelijke wijze

Uit bovenstaande citaten van uitspraak 1, 9 en 10 kan worden opgemaakt dat de kantonrechters in lijn met de vakliteratuur oordelen, ten aanzien van het op een duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekken van bepaalde informatie. Een handelaar moet een consument tijdens het verkoopproces stap voor stap langs de betreffende informatie leiden om te voldoen aan ‘duidelijk en begrijpelijk’. Op die manier kunnen er geen misverstanden ontstaan over de vraag of de consument de informatie bewust onder ogen heeft gekregen. Verder is het stap voor stap langs de informatie leiden van belang, zodat de consument een weloverwogen beslissing kan nemen ten aanzien van de verplichtingen die worden aangegaan.

Uit de verschillende in **bijlage VI** geanalyseerde uitspraken blijkt dat het opnemen van de betreffende informatie in de algemene voorwaarden niet volstaat. Ook hierin oordeelt de rechter in lijn met hetgeen in de vakliteratuur is opgenomen. Het opnemen van de informatie in de algemene voorwaarden ziet niet toe op het actief, en op een voor de consument in het oog springende wijze presenteren van de betreffende informatie. Dit zijn dan ook allemaal punten waar de handelaar op moet letten bij het verstrekken van de informatie. De kantonrechter toetst hier namelijk streng aan, zo blijkt uit recente rechtspraak.

3.4 - Topic (3) Voldoende ernstige schending

De HR heeft in zijn uitspraak van 12 november 2021 bepaald dat het opleggen van een sanctie geboden kan zijn als sprake is van ‘voldoende ernstige schending’ van één of meer informatieplichten. Wat onder ‘voldoende ernstige schending’ wordt verstaan, is daarentegen niet duidelijk. Aan de hand van het

⁴¹ Rb. Overijssel 1 februari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:296, r.o. 2.9.

analyseren van de elf uitspraken is geprobeerd een rode draad te vinden in de kwalificatie van voldoende ernstige schending door de kantonrechter.

Wijze van informeren

In de behandeling van voorgaand topic ‘*duidelijke en begrijpelijke wijze*’, is gebleken dat het opnemen van de informatie in de algemene voorwaarden niet volstaat en dus niet wordt gezien als het verstrekken van de informatie op een duidelijke en begrijpelijke manier. Het niet op een duidelijke en begrijpelijke manier verstrekken van de informatie wordt door de kantonrechter als voldoende ernstig aangemerkt, waardoor er sprake is van een schending van de betreffende informatieplicht(en). Indien de handelaar zich beter zal houden aan het op een duidelijke en begrijpelijke manier verstrekken van de informatie, kan een schending van de informatieplicht voorkomen worden.

Onderbouwing

In uitspraak 2, 3 en 4 oordeelde de kantonrechter dat de handelaar onvoldoende heeft onderbouwt dat is voldaan aan de precontractuele informatieplichten. Uit de overlegde facturen is onvoldoende duidelijk geworden dat de consumenten over de leveringstermijn en het ontbindingsrecht zijn geïnformeerd. Uit uitspraak 4 blijkt dat het overleggen van printscreens als onderbouwing zou kunnen dienen voor het voldoen aan de precontractuele informatieplichten. In geen van deze uitspraken heeft de handelaar hier gebruik van gemaakt. Ditzelfde geldt voor uitspraak 9, waar de handelaar zijn stelling niet heeft onderbouwt aan de hand van een uitdraai van een (voorbeeld)transcript of andere stukken.

Uit het voorgaande blijkt dat de kantonrechter veel waarde hecht aan de onderbouwing van bepaalde stellingen. De kantonrechter toetst hier dan ook streng aan blijkt uit de rechtspraak. Wanneer de handelaar de naleving van de informatieplicht(en) niet voldoende onderbouwt, oordeelt de kantonrechter dat er sprake is van een voldoende ernstige schending.

Feit van algemene bekendheid

In uitspraak 5 heeft de handelaar aangevoerd dat het een feit van algemene bekendheid is dat telecomproviders hun apparatuur in bruikleen verstrekken aan hun klanten. Echter, de kantonrechter deelt deze opvatting niet. De kantonrechter zegt hierover het volgende in uitspraak 5:

*“Het is aan de handelaar om dit aan de consument duidelijk te maken en in de bevestigingsbrief daarop te wijzen. Uit de overlegde bevestigingsbrieven is gebleken dat [eiser] dat heeft nagelaten.”*⁴²

⁴² Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:48, r.o. 2.4.

Wanneer de handelaar aanvoert dat iets een feit van algemene bekendheid is en deze stelling niet onderbouwt, oordeelt de kantonrechter dat er sprake is van een voldoende ernstige schending. Volgens de kantonrechter had de handelaar dit duidelijk moeten maken in de bevestigingsbrief.

Bevestigingsbrief

Uit bovenstaand citaat uit uitspraak 5 blijkt dat de handelaar de consument op de informatie in de bevestigingsbrief had moeten wijzen. In uitspraak 9 heeft de handelaar bepaalde informatie eveneens niet in de bevestigingsbrief vermeld, waardoor er niet is voldaan aan de (pre)contractuele informatieplichten die de handelaar heeft tegenover de consument. Dit heeft tot gevolg dat de kantonrechter heeft besloten dat er sprake is van een voldoende ernstige schending.

Uit uitspraak 5 en 9 blijkt dat de kantonrechter streng toetst aan vermelding van de informatie in de bevestigingsbrief. Dit betekent dat de handelaar hier in de praktijk serieus mee om moet gaan. Wanneer de handelaar dit niet doet, zal de kantonrechter oordelen dat er sprake is van een voldoende ernstige schending.

Duurzame gegevensdrager

In uitspraak 6 en 11 oordeelt de kantonrechter dat de handelaar niet heeft gesteld, dat er niet kan worden vastgesteld en dat er niet is gebleken dat de informatie op een duurzame gegevensdrager is verstrekt aan de consument. Om die reden heeft de handelaar niet voldaan aan zijn contractuele informatieplicht en oordeelt de kantonrechter dat er sprake is van een voldoende ernstige schending.

Het is zaak dat de handelaar beter gaat letten op het verstrekken van de informatie op een duurzame gegevensdrager aan de consument. Ondanks dat deze vereiste in de wet staat vermeld, blijkt uit de rechtspraak dat de handelaar nalaat dit te doen.

Onduidelijk

In uitspraak 7 en 8 is niet duidelijk hoe de overeenkomst tussen partijen dient te worden gekwalificeerd, doordat uit de beschikbare informatie niet bleek op welke wijze de overeenkomst van gedaagde op eiseres is overgegaan. Om die reden kan niet worden beoordeeld of en welke informatieplichten (niet) zijn nageleefd, wat als gevolg heeft dat er niet kan worden vastgesteld of en op welke manier deze informatieplichten voldoende ernstig zijn geschonden. Deze twee uitspraken zullen dan ook niet worden meegenomen in de conclusie.

3.4.1 - Deelconclusie Topic (3) Voldoende ernstige schending

Tijdens het analyseren van de uitspraken, viel op dat de wijze van informeren door de handelaar aan de consument een belangrijk onderdeel is van de overeenkomst. Zo blijkt uit de uitspraken in **bijlage VI** dat het opnemen van de informatie uit artikel 6:230m BW in de algemene voorwaarden niet volstaat. De informatie moet actief en op een voor de consument in het oog springende wijze worden gepresenteerd. Verder moet de consument tijdens het bestelproces stap voor stap langs de informatie worden geleid. Wanneer de betreffende informatie niet aan het bovenstaande voldoet, kan er gesproken worden van een voldoende ernstige schending. Omtrent dit onderwerp oordeelt de kantonrechter in lijn met hetgeen in de vakliteratuur is geschreven.

Naast de wijze van informeren, is het van belang dat de handelaar voldoende onderbouwt dat hij voldoet aan zijn informatieplicht. De handelaar kan dit onderbouwen aan de hand van relevante stukken en documenten. De vorm van de stukken hangt af van de situatie en de omstandigheden van de casus. Wanneer de handelaar niet voldoende onderbouwt dat hij heeft voldaan aan zijn informatieplicht, is er sprake van voldoende ernstige schending. Omtrent dit onderwerp oordeelt de kantonrechter in lijn met hetgeen in de Richtlijn Sanctiemodel is opgenomen.

Verder blijkt uit de rechtspraak dat de kantonrechter niet de opvatting deelt dat iets een feit van algemene bekendheid is en de consument dit dus had moeten weten. De kantonrechter stelt dat de handelaar de betreffende informatie duidelijk had moeten maken in de bevestigingsbrief. Wanneer de handelaar deze informatie niet in de bevestigingsbrief vermeldt, voldoet hij niet aan zijn (pre)contractuele informatieplicht en is er sprake van een voldoende ernstige schending.

Tot slot leidt het niet verstrekken van de informatie op een duurzame gegevensdrager tot een schending van deze informatieplicht. In dat geval is er ook sprake van een voldoende ernstige schending. Deze vereiste is ook opgenomen in de wet. Desondanks maakt de handelaar hier 'onnodig' fouten in, waardoor het van belang is dat de handelaar hier extra op let. Ten aanzien hiervan oordeelt de kantonrechter in lijn met de wettelijke bepalingen uit artikel 6:230v lid 7 BW.

3.5 - Topic (4) Sanctie

De rechtbanken hebben naar aanleiding van de uitspraak van de HR van 12 november 2021 de Richtlijn Sanctiemodel opgesteld. Deze richtlijn is onderverdeeld in twee categorieën sancties. Deze categorieën gelden bij schending van een essentiële informatieplicht. In de eerste categorie gaat het om een vermindering van 25% van de betalingsverplichting bij schending van één tot drie essentiële informatieplichten. In de tweede categorie gaat het om een vermindering van 50% van de betalingsverplichting bij schending van meer dan drie essentiële informatieplichten. Naast de sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel kunnen de rechters wettelijke sancties opleggen of de sancties opleggen

die zijn opgenomen in de prejudiciële beslissing van de HR van 12 november 2021. De laatste topic zal dan ook gaan over de sancties die de kantonrechters opleggen.

Richtlijn Sanctiemodel - Categorie 1

In uitspraak 2, 3, 5 en 6 is te zien dat de kantonrechter de betalingsverplichting met 25% wil verminderen. In uitspraak 2, 3 en 6 gaat het slechts om een voornemen van de rechter. De kantonrechter zegt hierover het volgende in uitspraak 2:

*“De kantonrechter heeft het voornemen om aan de hand van de landelijke Richtlijn Sanctiemodel essentiële informatieplichten (www.rechtspraak.nl/voor-advocaten-en-juristen/reglementen-procedures-en-formulieren/kanton) de betalingsverplichting van gedaagde partij vanwege voornoemde schending(en) te verminderen met 25%. Dit betekent dat de hoofdsom wordt verminderd met genoemd percentage. De eisende partij mag daarop eerst nog reageren.”*⁴³

Uit voorgaand citaat blijkt dat de handelaar eerst nog mag reageren op de voorgenomen sanctie van de kantonrechter. Vaak is dit in de vorm van een te nemen akte. Pas na het nemen van een akte door de handelaar, zal de rechter de sanctie wel of niet opleggen. In één van de elf uitspraken heeft de rechter de sanctie van vermindering van 25% daadwerkelijk opgelegd (uitspraak 5) en in drie van de elf uitspraken heeft de rechter het voornemen om de sanctie van vermindering van 25% op te leggen (uitspraak 2, 3 en 6). De handelaren hebben in de zaken de informatieplichten uit artikel 6:230m lid 1 sub a, g, h en o (en artikel 6:230v lid 7 BW) geschonden. Deze behoren tot de essentiële informatieplichten. In iedere uitspraak is er door de handelaar minder dan drie informatieplichten geschonden. Om die reden heeft de kantonrechter gekozen voor de sanctie van 25% vermindering van de betalingsverplichting voor de consument uit de Richtlijn Sanctiemodel. Wanneer er meer dan drie essentiële informatieplichten zouden zijn geschonden, had de kantonrechter de sanctie van 50% vermindering van de betalingsverlichting op kunnen leggen.

Richtlijn Sanctiemodel - Categorie 2

In uitspraak 4 is te zien dat de rechter de betalingsverplichting met 50% wil verminderen. Het gaat hier wel slechts om een voorgenomen sanctie. De kantonrechter zegt hierover het volgende in uitspraak 4:

“De kantonrechter heeft het voornemen om aan de hand van de landelijke Richtlijn Sanctiemodel essentiële informatieplichten (www.rechtspraak.nl/voor-advocaten-en-juristen/reglementen-procedures-en-formulieren/kanton) de betalingsverplichting van gedaagde partij vanwege voornoemde

⁴³ Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:44, r.o. 2.5.

schending(en) te verminderen met 50%. Dit betekent dat de hoofdsom wordt verminderd met genoemd percentage. De eisende partij mag daarop eerst nog reageren.”⁴⁴

Uit voorgaand citaat blijkt dat de handelaar eerst nog mag reageren op het voornemen van de kantonrechter. De sanctie van 50% wordt dus pas wel of niet opgelegd nadat de handelaar zich hierover heeft uitgelaten. De handelaar heeft in desbetreffende zaak artikel 6:230m lid 1 sub g en artikel 6:230v lid 7 BW geschonden. Ondanks dat de handelaar minder dan drie informatieplichten heeft geschonden, legt de kantonrechter als (voorgenomen) sanctie een vermindering van 50% van de betalingsverplichting op. De kantonrechter onderbouwt zijn reden voor deze sanctie niet in de uitspraak. Waarom de kantonrechter voor de sanctie van 50% kiest en niet voor 25% is niet duidelijk. In één van de elf uitspraken heeft de rechter het voornemen om sanctie van vermindering van 50% op te leggen (uitspraak 4).

Sancties uit uitspraak HR 12 november 2021

In uitspraak 1 gaat de rechter over tot gehele vernietiging van de overeenkomst. In deze zaak heeft de handelaar vijf precontractuele informatieplichten (artikel 6:230m lid 1 sub a, e, h, i en o BW) en één contractuele informatieplicht (artikel 6:230v lid 2 BW) geschonden. De kantonrechter heeft voor voorgaande sanctie gekozen naar aanleiding van de sancties die zijn opgenomen in de uitspraak van de HR van 12 november 2021. Een tabel met deze sancties zijn ook opgenomen in *bijlage V*. Hieruit blijkt dat schending van artikel 6:230m lid 1 sub a, e, h en o (gedeeltelijke) vernietiging tot gevolg kan hebben. Doordat het overgrote deel van de geschonden informatieplichten deze sanctie heeft, heeft de kantonrechter ervoor gekozen deze sanctie op te leggen. De kantonrechter heeft zijn keuze voor de sanctie echter niet in de uitspraak nader onderbouwd.

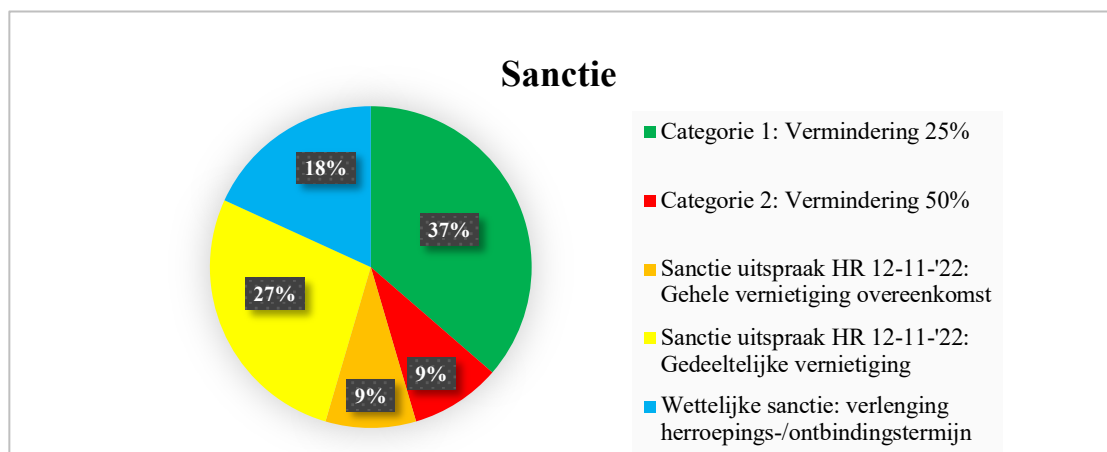
In uitspraak 7, 8 en 9 heeft de rechter het voornemen om de betalingsverplichting van de consument gedeeltelijk te vernietigen. Doordat het gaat om een voorgenomen sanctie mag de handelaar hier eerst nog op reageren. In uitspraak 7 en 8 was het niet duidelijk welke overeenkomst tussen partijen gold, waardoor niet kon worden beoordeeld of en welke informatieplichten (niet) zijn nageleefd. Ten aanzien van uitspraak 9 heeft de rechter bij het uitkiezen van de sanctie eveneens gebruik gemaakt van de sancties uit de uitspraak van de HR van 12 november 2021. In uitspraak 9 heeft de handelaar artikel 6:230m lid 1 sub f en g BW geschonden. Sub f kent wel een sanctie volgens de wet, maar sub g daarentegen niet. Wel zijn beide informatieplichten verbonden aan een sanctie door de uitspraak van de HR van 12 november 2021. Ook behoren beide informatieplichten tot de essentiële informatieplichten. Waarom de kantonrechter niet voor de sanctie uit de Richtlijn Sanctiemodel heeft gekozen, is niet duidelijk. De kantonrechter heeft zijn sanctie niet nader onderbouwd in de uitspraak. In drie van de elf

⁴⁴ Rb. Overijssel 11 januari 2021, ECLI:NL:RBOVE:2022:46, r.o. 2.5.

geanalyseerde uitspraken heeft de rechter de voorgenomen sanctie opgelegd om de overeenkomst op afstand gedeeltelijk te vernietigen, zo blijkt uit **bijlage VI** (uitspraak 7, 8 en 9).

Wettelijke sancties

In uitspraak 10 en 11 heeft de handelaar artikel 6:230m lid 1 sub h BW geschonden. Deze informatieplicht kent een wettelijke sanctie volgens Boek 6 van het BW. Om die reden heeft de kantonrechter ervoor gekozen een wettelijke sanctie op te leggen ten aanzien van de schending van de in sub h genoemde informatieplicht. In uitspraak 10 verlengt de rechter de ontbindingstermijn met 12 maanden. Deze sanctie is geregeld in artikel 6:230o lid 2 BW. In uitspraak 11 verlengt de rechter eveneens de ontbindingstermijn van 14 dagen tot ten hoogste 12 maanden. Ook hier wordt de sanctie uit artikel 6:230o lid 2 BW gebruikt.



Grafiek 4 - Topic Sanctie

Zoals in de grafiek hierboven is te zien, wordt er door de kantonrechters gebruik gemaakt van de sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel. Echter, in veel gevallen gaat het slechts om het voornemen om een sanctie uit categorie 1 of 2 op te leggen. Daarnaast legt de kantonrechter ook de sancties op die zijn opgenomen in de uitspraak van de HR van 12 november 2021. Tot slot maken de kantonrechters ook gebruik van de wettelijke sancties uit Boek 6 van het BW.

3.5.1 - Deelconclusie Topic (4) Sanctie

Uit het bovenstaande kan worden opgemaakt dat de kantonrechter in de praktijk zowel gebruikt maakt van de sancties uit de wet, uit de Richtlijn Sanctiemodel als van de sancties uit de uitspraak van de HR van 12 november 2021.

Uit de geanalyseerde uitspraken blijkt dat de kantonrechter de verschillende categorieën sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel opvolgt. In een groot deel van de uitspraken legt de rechter een vermindering van 25% en een enkele keer een vermindering van 50% van de betalingsverplichting op voor de

consument aan de handelaar. In beginsel hoort dit af te hangen van het aantal informatieplichten dat is geschonden, zoals vermeld in **paragraaf 2.3.2**. Echter, in uitspraak 4 legt de kantonrechter de sanctie van 50% op, ondanks dat er minder dan drie essentiële informatieplichten worden geschonden door de handelaar. De kantonrechter heeft zijn keuze niet nader onderbouwd in de uitspraak. Waarom de kantonrechter toch voor de hogere sanctie heeft gekozen, is niet duidelijk. In de meeste zaken gaat het wel om een voorgenomen sanctie van de kantonrechter. De kantonrechter legt deze sanctie dan nog niet daadwerkelijk op, maar heeft slechts het voornemen om deze sanctie op te leggen. De handelaar mag zich alvorens de sanctie wordt opgelegd, hierover uitlaten middels het nemen van een akte. Dit laat enerzijds zien dat de kantonrechter de sanctie uit de Richtlijn Sanctiemodel opvolgt en anderzijds dat de kantonrechter milder met de sancties omgaat, doordat de handelaar eerst nog de mogelijkheid krijgt zich over de sanctie uit te laten.

Naast het gebruik van de sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel, maakt de kantonrechter ook gebruik van de sancties die in Boek 6 van het BW zijn opgenomen. Dit worden de wettelijke sancties genoemd. Uit de rechtspraak blijkt dat wanneer er door de handelaar één informatieplicht wordt geschonden en deze informatieplicht volgens de wet een sanctie kent, de kantonrechter deze sanctie opvolgt en oplegt aan de handelaar. De kantonrechter oordeelt dus in lijn met de wettelijke sancties.

Daarnaast maakt de kantonrechter ook gebruik van de sancties die staan vermeld in de uitspraak van de HR van 12 november 2021. Veel van deze sancties komen overeen met de wettelijke sancties. In de rechtspraak is te zien dat wanneer meerdere informatieplichten door de handelaar worden geschonden, de kantonrechter de sanctie oplegt die het meeste voorkomt bij het grootste gedeelte van de informatieplichten. Daarnaast heeft de kantonrechter in een zaak een sanctie opgelegd die volgt uit de uitspraak van de HR van 12 november 2021. In deze zaak had de kantonrechter ook een sanctie uit de Richtlijn Sanctiemodel op kunnen leggen, omdat het ging om een schending van meerdere essentiële informatieplichten. Waarom de kantonrechter niet voor deze sanctie heeft gekozen, is niet duidelijk.

Er is dus zeker een verschil te zien in de manier waarop de kantonrechters hun oordeel vellen. Uit de rechtspraak blijkt dat de kantonrechters milder omgaan met de sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel, in tegenstelling tot de wettelijke sancties en sancties uit de prejudiciële uitspraak. De rechters maken dus zowel gebruik van de sancties uit de wet, de Richtlijn Sanctiemodel en uit de prejudiciële beslissing van 12 november 2021. In de uitspraken onderbouwt de rechter echter niet wat is reden is van de sanctie.

Uit het voorgaande blijkt dat de rechter gebruik maakt van de discretionaire bevoegdheid. Dit houdt in dat de rechter in meer of mindere mate de vrijheid heeft om in concrete gevallen naar eigen inzicht een besluit te nemen over een zaak. Ten aanzien van de sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel kan

vastgesteld worden dat de rechter hierin de discretionaire bevoegdheid inzet. De Richtlijn Sanctiemodel is immers een richtlijn en is niet bindend. Uit de rechtspraak blijkt dat de kantonrechter een aantal keer kiest voor een sanctie uit de uitspraak van de HR in plaats van een sanctie uit de Richtlijn Sanctiemodel. Ook hier maakt de rechter gebruik van de discretionaire bevoegdheid, omdat in eigen vrijheid voor een sanctie gekozen kan worden.

Hoofdstuk 4 – Conclusies

In dit hoofdstuk wordt een conclusie getrokken. Aan de hand van de deelvragen wordt een antwoord gegeven op de centrale vraag. De beantwoording op de centrale vraag is de conclusie van dit onderzoek. Allereerst wordt in paragraaf 4.1 de centrale vraag herhaald. Ten tweede wordt in paragraaf 4.2 de centrale vraag beantwoordt. Ten slotte wordt in paragraaf 4.2 een verantwoording gegeven.

4.1 - Inleiding

Centrale vraag: “Welk advies kan SRK Rechtsbijstand worden gegeven, volgens wet-, literatuur- en jurisprudentieonderzoek, ten aanzien van haar dienstverlening bij zaken over koopovereenkomsten op afstand, gelet op de ernstige schending van een informatieverplichting ex artikel 6:230m & 6:230v BW?”

4.2 - Beantwoording

Voor het sluiten van een overeenkomst op afstand dient de handelaar de consument de in artikel 6:230m en 6:230v BW genoemde informatie te verstrekken. De informatie uit artikel 6:230m lid 1 BW wordt de precontractuele informatie genoemd en de informatie uit artikel 6:230v BW betreft de contractuele informatie. In de geanalyseerde uitspraken uit **bijlage VI** viel op dat sub g (leveringstermijn) en h (ontbindingsrecht) van artikel 6:230m lid 1 BW vaak werden geschonden door de handelaar. Verder viel ook op dat de handelaar zich vaak niet houdt aan hetgeen in lid 7 van artikel 7:230v BW staat, namelijk het binnen een redelijke termijn verstrekken van de informatie op een duurzame gegevensdrager.

De in artikel 6:230m lid 1 BW genoemde informatie dient de handelaar op een duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument te verstrekken. Uit zowel de vakliteratuur als de rechtspraak blijkt dat het opnemen van de betreffende informatie in de algemene voorwaarden niet volstaat. De informatie moet leesbaar zijn en in duidelijke en begrijpelijke taal aan de consument worden verstrekt. Daarnaast dient de consument stap voor stap langs het bestelproces te worden geleid door de handelaar. Dit om eventuele misverstanden te voorkomen. De consument moet namelijk wel een weloverwogen besluit kunnen nemen, alvorens er een overeenkomst wordt aangegaan. Wanneer de handelaar (bepaalde) informatie niet aan de consument verstrekt, wordt er gesproken van een oneerlijke omissie. De consument kan vervolgens de overeenkomst vernietigen op grond van de wet. Uit de rechtspraak blijkt dat de kantonrechter gebruikt maakt van (gedeeltelijke) vernietiging van de overeenkomst. Naast de sanctie (gedeeltelijke) vernietiging, kent de wet meer sancties die opgelegd kunnen worden bij niet naleving van de informatieverplichtingen. Ook hier maakt de kantonrechter gebruik van, blijkt uit recente rechtspraak.

De HR heeft in de uitspraak van 12 november 2021 bepaald dat er ambtshalve onderzocht moet worden of de handelaar aan de informatieverplichtingen uit artikel 6:230m en 6:230v BW voldoet, en dat de rechter ambtshalve een sanctie moet verbinden aan het niet voldoen aan die plichten en tot slot heeft de HR sancties vastgesteld. De HR heeft de informatieplichten onderverdeeld in drie verschillende categorieën, namelijk: de informatieplichten met een wettelijke sanctie, de essentiële informatieplichten en de overige informatieplichten.

Naar aanleiding van voorgaande prejudiciële uitspraak, hebben de elf rechtbanken de Richtlijn Sanctiemodel opgesteld. Hierin zijn de sancties opgenomen die gelden bij schending van één of meer essentiële informatieplichten. Het gaat hier om een vermindering van 25% of 50% van de betalingsverplichting. In de richtlijn wordt gesproken over ‘*voldoende ernstige schending*’ van een essentiële informatieplicht. Wat wordt verstaan onder voldoende ernstig, valt niet uit de richtlijn op te maken.

Ten aanzien van de overige informatieplichten is het aan de consument zelf om de handelaar in of buiten rechte aan te spreken. Ambtshalve toetsing en ambtshalve toepassing van sancties door de civiele rechter met betrekking tot de overige informatieplichten is niet aangewezen. Omtrent de informatieplichten met een wettelijke sanctie, zijn de sancties in Boek 6 van het BW terug te vinden.

Uit de vakliteratuur en de Richtlijn Sanctiemodel blijkt dat de handelaar de naleving van de (pre)contractuele informatieplichten moet onderbouwen. Vormen van onderbouwing van een precontractuele informatieplicht kunnen zijn: het overleggen van printscreens, belscripts of andere stukken. Verder kan aan de hand van een duurzame gegevensdrager, of een afschrift daarvan, de handelaar onderbouwen dat hij heeft voldaan aan de contractuele informatieplicht. Een voorbeeld van een duurzame gegevensdrager is een e-mailbevestiging, factuur, werkbbon of account. Tijdens de analyse van de uitspraken kwam naar voren dat de kantonrechter veel waarde hecht aan deze onderbouwing. Wanneer de handelaar zijn informatieplicht onvoldoende onderbouwt, oordeelt de kantonrechter dat er sprake is van een voldoende ernstige schending. Verder acht de kantonrechter het van belang dat de handelaar de betreffende informatie aan de consument kenbaar maakt in de bevestigingsbrief. Wanneer de handelaar aanvoert dat iets van algemene bekendheid is, deelt de kantonrechter deze opvatting niet. Ook dan oordeelt de kantonrechter dat er sprake is van voldoende ernstige schending.

Ten aanzien van de sancties die de kantonrechters opleggen, blijkt uit de rechtspraak dat zij vaak in lijn oordelen met de wettelijke sancties en de sancties uit de prejudiciële uitspraak van de HR van 12 november 2021. In Boek 6 van het BW en in deze prejudiciële uitspraak zijn verschillende sancties opgenomen die de kantonrechter kan opleggen bij schending van een informatieplicht door de handelaar. Daarnaast is ook in de rechtspraak te zien dat de kantonrechters de sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel

toepassen. Het gaat hier vaak wel om een voorgenomen sanctie. De kantonrechter oordeelt dat de handelaar zich eerst nog mag uitlaten over de voorgenomen sanctie. Hieruit kan vastgesteld worden dat de kantonrechters ten aanzien van de sancties uit de richtlijn milder oordelen dan wat betreft de sancties uit de wet of de uitspraak van de HR. Een reden dat de kantonrechters hier milder mee omgaan, kan zijn dat de richtlijn slechts een hulpmiddel is en niet bindend is.

Rechtbank Noord-Nederland heeft op 1 maart 2022 aanvullende prejudiciële vragen gesteld aan de HR over het begrip ‘*voldoende ernstige schending*’. Dit onderzoek heeft tot veel bruikbare resultaten geleidt. Desondanks zou de nieuwe uitspraak van de HR, die nog zal moeten komen, tot andere conclusies kunnen leiden. Dit zal de toekomst nog moeten uitwijzen.

Hoofdstuk 5 - Aanbevelingen

*Na het doen van onderzoek in de wet, literatuur en jurisprudentie zijn er in hoofdstuk 4 conclusies getrokken. Aan de hand van deze conclusies zullen er een aantal aanbevelingen gegeven worden aan SRK Rechtsbijstand, die zij kunnen gebruiken in de dagelijkse praktijk. De aanbevelingen zijn verwerkt in het beroepsproduct. Het beroepsproduct is een adviesrapport. Het adviesrapport is terug te vinden in **bijlage VII**. In het rapport zal SRK advies worden gegeven hoe zij cliënten het beste kunnen adviseren en bijstaan in zaken, waar de rechter ambtshalve zal toetsen aan de informatieplichten uit artikel 6:230m en 6:230v BW.*

Bronnenlijst

Boeken:

Baas, in: *Lexplicatie Richtlijn 2011/83/EU*

A. Baas, commentaar op Richtlijn 2011/83/EU, in: *Lexplicatie Baas, Lexplicatie Richtlijn 2011/83/EU*, Deventer: Wolters Kluwer 2022.

Castermans & Krans, in: *T&C BW 2021*, art. 7:5 BW

Castermans & Krans, commentaar op art. 7:5 BW, in: T.C. Castermans & Krans, *Tekst & Commentaar Burgerlijk Wetboek*, Deventer: Wolters Kluwer 2021.

Asser/Hartkamp 3-I 2019/257

A.S. Hartkamp, 'Overeenkomst op afstand.', *Asser-Serie 3-I 2019/257*, aant. 6.

Koops, *Bb* 2021/107

L.M.H. Koops, 'De (ambtshalve toetsing en sanctionering van) informatieplichten van de handelaar bij overeenkomst op afstand en buiten de verkoopruimte', *Bb* 2021-107.

Nieuwenhuis, in: *T&C BW 2012*, Boek 6, 7, 8 en 10

J.H. Nieuwenhuis, C.J.J.M. Stolker, W.L. Valk, commentaar op boeken 6, 7, 8 en 10 BW, in: T.C. Nieuwenhuis, *Tekst & Commentaar Burgerlijk Wetboek*, Deventer: Kluwer Navigator 2012, p. 3409.

Rossum, Van, in: *GS BW 2020*, art. 7:5 BW

M.M. van Rossum, commentaar op art. 7:5 BW, in: G.S. Van Rossum, *Groene Serie Burgerlijk Wetboek*, Deventer: Wolters Kluwer 2020.

Rutgers, in: *T&C BW 2021*, art. 6:230m BW

J.W. Rutgers, commentaar op art. 6:230m BW, in: T.C. Rutgers, *Tekst & Commentaar Burgerlijk Wetboek*, Deventer: Wolters Kluwer 2021, aant. 1, 1a en 5.

Rutgers, in: *T&C BW 2021*, art. 6:230v BW

J.W. Rutgers, commentaar op art. 6:230v BW, in: T.C. Rutgers, *Tekst & Commentaar Burgerlijk Wetboek*, Deventer: Wolters Kluwer 2021, aant. 1.

Schaub, in: *GS BW* 2021, art. 6:6230m BW

M.Y. Schaub, commentaar op art. 6:230m BW, in: G.S. Schaub, *Groene Serie Burgerlijk Wetboek*, Deventer: Wolters Kluwer 2021.

Schaub, in: *GS BW* 2021, art. 6:230v BW

M.Y. Schaub, commentaar op 6:230v BW, in: G.S. Schaub, *Groene Serie Burgerlijk Wetboek*, Deventer: Wolters Kluwer 2021.

Tigelaar, *NTBR* 2015/31

L.B.A. Tigelaar, 'Sancties en doelstellingen van Europese informatieplichten', *NTBR* 2015/31.

Elektronische bronnen:***Cbs.nl*, 15 oktober 2021**

P. Rehe, 'Meer online shoppers meer klachten', *cbs.nl* 15 oktober 2021.

Wet- en regelgeving:

- Burgerlijk Wetboek

Richtlijn 2011/83/EU

Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/Eg van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (*PbEU* 2011, L 304/64).

- Considerans onder 4 Richtlijn 2011/83/EU.
- Overweging 20 Richtlijn 2011/83/EU.
- Overweging 34 Richtlijn 2011/83/EU.
- Overweging 36 Richtlijn 2022/83/EU.
- Artikel 24 lid 1 Richtlijn 2011/83/EU.

Richtlijn Sanctiemodel 2021

LOVCK 15 december 2021, 'Richtlijn Sanctiemodel essentiële informatieplichten', Rechtspraak.nl.

Parlementaire stukken:

- *Kamerstukken II 1999/2000, 26861, nr. 3, p. 13 (MvT).*
- *Kamerstukken II 2006/07, 30928, nr. 3, p. 14 (MvT).*
- *Kamerstukken II 2006/07, 30928, nr. 3, p. 16 (MvT).*
- *Kamerstukken II 2006/07, 30928, nr. 9, p. 6 (NV II).*
- *Kamerstukken II 2012/13, 33520, nr. 3 (MvT).*
- *Kamerstukken II 2012/13, 33520, nr. 3, p. 9-10.*
- *Kamerstukken II 2012/13, 33520, nr. 3, p. 10-11.*
- *Kamerstukken II 2012/13, 33520, nr. 3, p. 33 (MvT).*
- *Kamerstukken II 2012/13, 33520, nr. 3, p. 50 (MvT).*

Jurisprudentie:

Hof van Justitie:

- HvJ 4 juni 2009, ECLI:EU:C:2009:350 (*Pannon*), punt 35.
- HvJ 30 mei 2013, ECLI:NL:EU:C:2013:341 (*Asbeek Brusse*), punt 49.
- HvJ 30 april 2014, ECLI:EU:C:2014:282 (*Árpád Káster*).
- HvJ 23 januari 2019, zaak C-430/17, ECLI:EU:C: 2015:357 (*Walbusch Walter Busch*), punt 42.
- HvJ 10 juli 2019, zaak C-649/17, ECLI:EU:C:2019:576 (*Amazon EU*), punt 44.

Hoge Raad:

- HR 12 februari 2016, ECLI:NL:2016:236 (*Gratis Telefoon II*), r.o. 3.8.2.
- HR 12 november 2021, ECLI:NL:HR:2021:1677.

Rechtbanken:

- Rb. Leeuwarden 24 november 2020, 87166635/CV EXPL 20-5415.
- Rb. Amsterdam 21 december 2020, 7926895 CV EXPL 19-16007.
- Rb. Overijssel 16 november 2021, ECLI:NL:RBOVE:2021:4917.
- Rb. Amsterdam 24 december 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:7504.
- Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:44.
- Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:45.
- Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:46.
- Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:48.
- Rb. Midden-Nederland 12 januari 2022, ECLI:NL:RBMNE:2022:74.

- Rb. Amsterdam 24 januari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:263.
- Rb. Amsterdam 28 januari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:264.
- Rb. Rotterdam 28 januari 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:741.
- Rb. Overijssel 1 februari 2022, ECLI:RBOVE:2022:296.
- Rb. Noord-Holland 16 februari 2022, ECLI:NL:RBNHO:2022:1962.

Bijlagen

Bijlage I - Informatieplichten ex artikel 6:230m BW

Bijlage II - Informatieplichten ex artikel 6:230v BW

Bijlage III - Wettelijke sancties

Bijlage IV - Essentiële informatieplichten

Bijlage V - Sancties

Bijlage VI - Jurisprudentieanalyse

Bijlage VII - Adviesrapport

Bijlage I – Informatieplichten ex artikel 6:230m BW

Hieronder is een schema te zien, met daarin de informatie die de handelaar aan de consument dient te verstrekken, alvorens een overeenkomst tot stand komt. Het gaat hier om de precontractuele informatieplichten uit artikel 6:230m lid 1 BW.

Wetsbepaling	Informatieplicht
Artikel 6:230m lid 1 onder a BW	Voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten
Artikel 6:230m lid 1 onder b BW	Identiteit van de handelaar, zoals zijn handelsnaam
Artikel 6:230m lid 1 onder c BW	Geografisch adres, telefoonnummer, fax en e-mailadres van de handelaar en, indien van toepassing, het geografisch adres en identiteit van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt
Artikel 6:230m lid 1 onder d BW	Wanneer dat verschilt van het hiervoor genoemde adres: het geografisch adres van de bedrijfsvestiging van de handelaar, en, indien van toepassing, dat van de handelaar voor wiens rekening hij optreedt, waaraan de consument eventuele klachten kan richten
Artikel 6:230m lid 1 onder e BW	Totale prijs van de zaken of diensten, met inbegrip van alle belastingen en eventuele andere kosten
Artikel 6:230m lid 1 onder f BW	Kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend
Artikel 6:230m lid 1 onder g BW	Wijze van betaling, levering, uitvoering en termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt de zaak te leveren of diensten te verlenen en, voor zover van toepassing, het klachtenafhandelingsbeleid van de handelaar
Artikel 6:230m lid 1 onder h BW	Indien het recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat: de voorwaarden, termijn, modaliteiten en modelformulier voor uitoefening van recht van ontbinding
Artikel 6:230m lid 1 onder i BW	Voor zover van toepassing: verplichting van de consument de kosten van het terugzenden van de zaken te dragen in geval van uitoefening van het recht van ontbinding en, voor een overeenkomst op afstand, indien de zaken door hun aard niet per gewone post kunnen worden teruggezonden, de kosten voor het terugzenden van de zaken

Artikel 6:230m lid 1 onder j BW	Ingeval de consument zijn recht van ontbinding uitoefent nadat hij een verzoek tot nakoming tijdens de ontbindingstermijn heeft gedaan: de verplichting van de consument aan de handelaar diens redelijke kosten te vergoeden
Artikel 6:230m lid 1 onder k BW	Indien niet voorzien is in het recht van ontbinding van de overeenkomst: de informatie dat consument geen recht van ontbinding heeft of de omstandigheden waarin de consument afstand doet van zijn recht van ontbinding
Artikel 6:230m lid 1 onder l BW	Herinnering aan het bestaan van de wettelijke waarborg dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden
Artikel 6:230m lid 1 onder m BW	Voor zover van toepassing: het bestaan en voorwaarden van bijstand aan de consument na verkoop
Artikel 6:230m lid 1 onder n BW	Voor zover van toepassing: het bestaan van relevante gedragscodes en hoe een afschrift daarvan kan worden verkregen
Artikel 6:230m lid 1 onder o BW	Voor zover van toepassing: de duur van de overeenkomst
Artikel 6:230m lid 1 onder p BW	Voor zover van toepassing: de minimumduur van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voor de consument
Artikel 6:230m lid 1 onder q BW	Voor zover van toepassing: het bestaan en voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de handelaar moet betalen of bieden;
Artikel 6:230m lid 1 onder r BW	Voor zover van toepassing: de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen
Artikel 6:230m lid 1 onder s BW	Voor zover van toepassing: de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software waarvan de handelaar op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn
Artikel 6:230m lid 1 onder t BW	Voor zover van toepassing: de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtingsprocedures waarbij de handelaar zich heeft aangesloten, en de wijze waarop daar toegang toe is

Bijlage II - Informatieplichten ex artikel 6:230v BW

Hieronder is een schema te zien, met daarin de informatie over op welke wijze en wanneer de handelaar de informatie aan de consument dient te verstrekken. Het gaat hier om de contractuele informatieplichten uit artikel 6:230v BW.

Wetsbepaling	Informatieplicht
Artikel 6:230v lid 1 BW	Verstrekken van de in art. 6:230m lid 1 BW genoemde informatie aan de consument op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand en in een duidelijke en begrijpelijke taal. Indien het op een duurzame gegevensdrager wordt verstrekt, dient het in leesbare vorm te zijn opgesteld.
Artikel 6:230v lid 2 BW	De handelaar wijst de consument op een duidelijke en in het oog springende manier en onmiddellijk voordat de consument zijn bestelling plaatst, indien de consument via elektronische wijze een overeenkomst op afstand sluit.
Artikel 6:230v lid 3 BW	De handelaar richt zijn elektronische bestelproces op zodanige wijze in dat de consument een aanbod niet kan aanvaarden dan nadat hem op niet voor misverstand vatbare wijze duidelijk is gemaakt dat de bestelling een betalingsverplichting inhoudt.
Artikel 6:230v lid 4 BW	Aan het begin van het bestelproces, bij het aanbieden van zaken/diensten via websites, dient duidelijk en leesbaar aangegeven te worden of er beperkingen gelden voor de levering en welke betaalmiddelen worden aanvaard.
Artikel 6:230v lid 5 BW	De handelaar verstrekt, voordat de overeenkomst wordt gesloten, ten minste de precontractuele informatie over de voornaamste kenmerken van de zaken/diensten, de identiteit van de handelaar, de totale prijs, het recht van ontbinding, de duur van de overeenkomst en de voorwaarden om de overeenkomst op te zeggen (bij een overeenkomst voor bepaalde tijd). Deze informatie dient de handelaar op passende wijze aan de consument te verstrekken.
Artikel 6:230v lid 6 BW	Wanneer er een overeenkomst op afstand wordt gesloten via de telefoon, deelt de handelaar aan het begin van het gesprek het volgende mede aan

	de consument: de identiteit van de persoon namens wie hij opbelt en het commerciële doel van het gesprek.
Artikel 6:230v lid 7 BW	De handelaar verstrekt de consument op een duurzame gegevensdrager binnen een redelijke termijn na het sluiten van de overeenkomst op afstand een bevestiging van de overeenkomst.
Artikel 6:230v lid 8 BW	Nakoming tot het verrichten van een dienst of tot levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed zijn gemaakt voor verkoop in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, geschiedt tijdens de ontbindingstermijn slechts op uitdrukkelijk verzoek van de consument.

Bijlage III - Wettelijke sancties

Hieronder is een schema te zien, met daarin de informatieplichten die volgens de wet een sanctie toekomen.

Informatieplicht	Wetsbepaling	Sanctie	Sanctie bepaling
Ontbindingsrecht	artikel 6:230m lid 1 onder h BW	Verlenging ontbindingstermijn Kosten niet verschuldigd Consument niet aansprakelijk voor waardevermindering	Artikel 6:230o lid 2 BW Artikel 6:230s lid 5 BW Artikel 6:230s lid 3 BW
Kosten terugzending	artikel 6:230m lid 1 onder i BW	Kosten niet verschuldigd	Artikel 6:230s lid 2 BW
Betalingsverplichting	artikel 6:230v lid 3 BW	Vernietiging overeenkomst	Artikel 6:230v lid 3 BW
Afwijkende kosten communicatiemiddel	artikel 6:230m lid 1 onder f BW	Geen kosten boven basistarief	Artikel 6:230k lid 2 BW
Bijkomende kosten	artikel 6:230m lid 1 onder e en i BW	Kosten niet verschuldigd	Artikel 6:230n lid 3 BW
Verschuldigdheid redelijke kosten in bepaalde gevallen	artikel 6:230m lid 1 onder j BW	Kosten niet verschuldigd	Artikel 6:230s lid 5 BW

Bijlage IV - Essentiële informatieplichten

Hieronder is een schema te zien, met daarin de informatieplichten die als essentieel worden aangemerkt volgens de uitspraak van de Hoge Raad van 12 november 2021.

Informatieplicht	Wetsbepaling
Voornaamste kenmerken zaken of diensten	Artikel 6:230m lid 1 onder a BW
Identiteit en adresgegevens van de handelaar	Artikel 6:230m lid 1 onder b en c BW
Totale prijs	Artikel 6:230m lid 1 onder e BW
Afwijkende kosten communicatiemiddel	Artikel 6:230m lid 1 onder f BW
Wijze van betaling, levering, uitvoering en leveringstermijn	Artikel 6:230m lid 1 onder g BW
Ontbindingsrecht	Artikel 6:230m lid 1 onder h BW
Duur overeenkomst of opzeggingsvoorwaarden	Artikel 6:230m lid 1 onder o BW
Minimumduur overeenkomst voor de consument	Artikel 6:230m lid 1 onder p BW

Bijlage V - Sancties

Hieronder is een schema te zien, met daarin de informatieplichten die, naar aanleiding van de uitspraak van de HR van 12 november 2021, een sanctie opgelegd hebben gekregen bij niet naleving ervan.

Informatieplicht	Wetsbepaling	Sanctie
Voornaamste kenmerken zaken of diensten	Artikel 6:230m lid 1 onder a BW	(gedeeltelijke) vernietiging
Identiteit en adresgegevens van handelaar	Artikel 6:230m lid 1 onder b en c BW	(gedeeltelijke) vernietiging
Totale prijs	Artikel 6:230m lid 1 onder e BW	(gedeeltelijke) vernietiging
Bijkomende kosten	Artikel 6:230m lid 1 onder e en i BW	Kosten niet verschuldigd (artikel 6:230n lid 3 BW)
Afwijkende kosten communicatiemiddel	Artikel 6:230m lid 1 onder f BW	Geen kosten boven basistarief (artikel 6:230k lid 2); eventueel (gedeeltelijke) vernietiging
Wijze van betaling, levering, uitvoering en leveringstermijn	Artikel 6:230m lid 1 onder g BW	(gedeeltelijke) vernietiging
Ontbindingsrecht	Artikel 6:230m lid 1 onder h BW	Verlenging ontbindingstermijn (artikel 6:230o lid 2 BW), kosten niet verschuldigd (artikel 6:230s lid 5 BW), consument niet aansprakelijk voor waardevermindering (artikel 6:230s lid 3 BW); eventueel (gedeeltelijke vernietiging)
Kosten terugzending	Artikel 6:230m lid 1 onder i BW	Kosten niet verschuldigd (artikel 6:230s lid 3 BW)
Verschuldigdheid redelijke kosten in bepaalde gevallen	Artikel 6:230m lid 1 onder j BW	Kosten niet verschuldigd (artikel 6:230s lid 5 BW)
Duur overeenkomst of opzeggingsvoorwaarden	Artikel 6:230m lid 1 onder o BW	(gedeeltelijke) vernietiging
Minimumduur overeenkomst voor de consument	Artikel 6:230m lid 1 onder p BW	(gedeeltelijke) vernietiging
Betalingsverplichting	Artikel 6:230v lid 3 BW	Vernietiging overeenkomst (artikel 6:230v lid 3 BW)

Bijlage VI - Jurisprudentieanalyse

Hieronder is een schema te zien, met daarin een analyse van elf uitspraken met betrekking tot de schending van de informatieplichten. Er zijn niet meer dan elf uitspraken, omdat er sinds de uitspraak van de HR van 12 november 2021 niet meer zijn gepubliceerd over dit onderwerp. Indien er meer uitspraken gepubliceerd zouden zijn, zouden deze uiteraard geanalyseerd zijn.

Het gaat hier om de volgende uitspraken:

- uitspraak 1 - Rb. Amsterdam 24 december 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:7504;
- uitspraak 2 - Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:44;
- uitspraak 3 - Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:45;
- uitspraak 4 - Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:NL:RBOVE:2022:46;
- uitspraak 5 - Rb. Overijssel 11 januari 2022, ECLI:RBOVE:2022:48;
- uitspraak 6 - Rb. Midden-Nederland 12 januari 2022, ECLI:NL:RBMNE:2022:74;
- uitspraak 7 - Rb. Amsterdam 24 januari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:263;
- uitspraak 8 - Rb. Amsterdam 28 januari 2022, ECLI:NL:RBAMS:2022:264;
- uitspraak 9 - Rb. Rotterdam 28 januari 2022, ECLI:NL:RBROT:2022:741;
- uitspraak 10 - Rb. Overijssel 1 februari 2022, ECLI:RBOVE:2022:296, en;
- uitspraak 11 - Rb. Noord-Holland 16 februari 2022, ECLI:NL:RBNHO:2022:1962.

De uitspraken zijn onderverdeeld in verschillende topics, te weten:

- *nummer*;
- *ECLI-nummer*;
- *vordering*;
- *geschonden informatieplicht*;
- *duidelijke en begrijpelijke wijze*;
- *voldoende ernstige schending*, en;
- *sanctie*.

Nummer	ECLI-nummer	Vordering	Geschonden informatieplicht	Duidelijke en begrijpelijke wijze	Voldoende ernstige schending	Sanctie
Uitspraak 1	ECLI:NL:RBAMS:2021:7504	Handelaar vordert een bedrag aan onbetaald gelaten facturen door de consument.	Art. 6:230m lid 1 onder a, e, h, i en o BW: voornaamste kenmerken, totale prijs, ontbindingsrecht, bijkomende kosten, kosten terugzending, duur overeenkomst of opzeggingsvoorwaarden Art. 6:230v lid 2 BW: informatie verstrekken via duidelijke en in het oog springende manier	Het opnemen van informatie in de algemene voorwaarden volstaat niet. Consument moet echter stap voor stap langs informatie worden geleid.	De melding van de totale prijs is te onduidelijk en lijkt alleen te zijn gericht op de situatie dat in termijnen wordt betaald.	Gehele vernietiging van de overeenkomst.
Uitspraak 2	ECLI:NL:RBOVE:2022:44	Handelaar vordert een bedrag aan onbetaald gelaten facturen door de consument.	Art. 6:230m lid 1 onder g en h BW: leveringstermijn en ontbindingsrecht Art. 6:230v lid 7 BW: informatie verstrekken via duurzame gegevensdrager	N.v.t.	Handelaar onvoldoende onderbouwt dat is voldaan aan precontractuele informatieplichten. Uit overgelegde factuur is onvoldoende duidelijk geworden dat consument over de leveringstermijn en het ontbindingsrecht is geïnformeerd.	Rechter heeft de voorgenomen sanctie om de betalingsverplichting met 25% te verminderen. Handelaar mag daarop eerst nog reageren.
Uitspraak 3	ECLI:NL:RBOVE:2022:45	Handelaar vordert een bedrag aan onbetaald gelaten facturen door de consument.	Art. 6:230m lid 1 onder g BW: leverings- termijn Art. 6:230v lid 7 BW: informatie verstrekken via duurzame gegevensdrager	N.v.t.	Handelaar onvoldoende onderbouwt dat is voldaan aan precontractuele informatieplichten. Uit overgelegde factuur is onvoldoende duidelijk	Rechter heeft de voorgenomen sanctie om de betalingsverplichting met 25% te verminderen. Handelaar

					geworden dat consument over de leveringstermijn is geïnformeerd.	mag daarop eerst nog reageren.
Uitspraak 4	ECLI:NL:RBOVE:2022:46	Handelaar vordert een bedrag aan onbetaald gelaten facturen door de consument.	Art. 6:230m lid 1 onder g BW: leverings- termijn Art. 6:230v lid 7 BW: informatie verstrekken via duurzame gegevensdrager	N.v.t.	Handelaar heeft geen printscreens van bestelproces ingediend, waardoor niet kan worden vastgesteld dat is voldaan aan precontractuele informatieplichten. Uit overgelegde factuur is onvoldoende duidelijk geworden dat consument over de leveringstermijn is geïnformeerd.	Rechter heeft de voorgenomen sanctie om de betalingsverplichting met 50% te verminderen. Handelaar mag daarop eerst nog reageren.
Uitspraak 5	ECLI:NL:RBOVE:2022:48	Handelaar vordert onder meer een bedrag aan onbetaald gelaten abonnementskosten door de consument.	Art. 6:230m lid 1 onder a en o BW: voornaamste kenmerken en duur van de overeenkomst Art. 6:230v lid 7 BW: informatie verstrekken via duurzame gegevensdrager	N.v.t.	Handelaar geeft aan dat het een feit van algemene bekendheid is dat telecomproviders hun apparatuur in bruikleen verstrekken aan klanten. De rechter deelt deze opvatting niet. Is aan de handelaar om dit aan de consument duidelijk te maken in de bevestigingsbrief. Verder is de duur van de overeenkomst niet vermeld in de bevestigingsbrieven.	Verschuldigde totaalbedrag aan abonnementskosten wordt met 25% verminderd.

Uitspraak 6	ECLI:NL:RBMNE:2022:74	Handelaar vordert een bedrag aan een onbetaald gelaten factuur.	Art. 6:230m lid 1 onder h BW: herroepingsrecht Art. 6:230v lid 7 BW: informatie verstrekken via duurzame gegevensdrager	N.v.t.	Er kan niet worden vastgesteld dat bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument een duurzame gegevensdrager is verstrekt, waar de relevante informatie m.b.t. het herroepingsrecht in staat.	Rechter heeft de voorgenomen sanctie om de betalingsverplichting met 25% te verminderen. Handelaar mag daarop eerst nog reageren.
Uitspraak 7	ECLI:NL:RBAMS:2022:263	Handelaar vordert een bedrag aan onbetaald gelaten facturen.	Niet duidelijk welke overeenkomst tussen partijen geldt, doordat uit de beschikbare informatie niet bleek op welke wijze de overeenkomst van gedaagde of eiseres is overgegaan. Hierdoor kan niet worden beoordeeld of en welke informatieplichten (niet) zijn nageleefd.	N.v.t.	N.v.t.	Rechter is voornemens om de betalingsverplichting van de consument gedeeltelijk te vernietigen. Handelaar mag daarop eerst nog reageren.
Uitspraak 8	ECLI:NL:RBAMS:2022:264	Handelaar vordert een bedrag aan onbetaald gelaten facturen.	Niet duidelijk welke overeenkomst tussen partijen geldt, doordat uit de beschikbare informatie niet bleek op welke wijze de overeenkomst van gedaagde of eiseres is overgegaan. Hierdoor kan niet worden beoordeeld of en welke informatieplichten (niet) zijn nageleefd.	N.v.t.	N.v.t.	Rechter is voornemens om de betalingsverplichting van de consument gedeeltelijk te vernietigen. Handelaar mag daarop eerst nog reageren.

Uitspraak 9 - Tussenvonnis	ECLI:NL:RBROT: 2022:741	Handelaar vordert een bedrag aan onbetaald gelaten abonnementskosten door de consument.	Art. 6:230m lid 1 onder g en f BW: leveringstermijn, afwijkende kosten communicatiemiddelen	Er is niet gebleken dat de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze is gewezen op verschuldigdheid van verbruikskosten. Verwijzing naar algemene voorwaarden naar tarieven op de website is onvoldoende.	Ingangsdatum van de overeenkomst is niet in de bevestigingsbrieven vermeld. Onduidelijk binnen welke termijn handelaar zich verbindt de dienst te verlenen en per wanneer voor consument een betalingsverplichting ontstaat.	Rechter heeft de voorgenomen sanctie om de betalingsverplichting (gedeeltelijk) te vernietigen. Handelaar mag daarop eerst nog reageren.
Uitspraak 10	ECLI:NL:RBOVE: 2022:296	Handelaar vordert een bedrag aan een onbetaald gelaten factuur.	Art. 6:230m lid 1 onder h BW: ontbindingsrecht Art. 6:230v lid 7 BW: informatie verstrekken via duurzame gegevensdrager	Handelaar heeft herroepingsrecht vermeld in algemene voorwaarden. Rechter oordeelt dat opname in de algemene voorwaarden niet volstaat. De handelaar moet de informatie actief en op een voor de consument in het oog springende wijze presenteren.	Handelaar heeft de betreffende informatie niet voldoende kenbaar gemaakt aan de consument.	Rechter verlengt de ontbindingsstermijn met 12 maanden.
Uitspraak 11	ECLI:NL:RBNHO: 2022:1962	Handelaar vordert een bedrag aan onbetaald gelaten eindnota's.	Art. 6:230m lid 1 onder h BW: ontbindingsrecht	N.v.t.	Handelaar heeft niet gesteld en dit is ook niet gebleken, dat de informatie op een duurzame gegevensdrager is verstrekt aan de consument.	Rechter verlengt de ontbindingstermijn van 14 dagen tot ten hoogste 12 maanden.

			Art. 6:230v lid 7 BW: informatie verstrekken via duurzame gegevensdrager			
--	--	--	--	--	--	--

Bijlage VII - Adviesrapport

Aan: SRK Rechtsbijstand, Team Aankopen & Geld

Van: Tessa Wooning

Betreft: advisering ten aanzien van schending informatieplicht ex artikel 6:230m & 6:230v BW

Datum: 15 juni 2022

Beste collega's van Team Aankopen & Geld,

In kader van het afstuderen in jaar 4 van mijn studie HBO-Rechten aan Hogeschool Leiden, heb ik onderzoek gedaan naar een onderwerp dat actueel is voor SRK. Het gaat hier om de vraag wanneer een schending van een informatieplicht als voldoende ernstig wordt aangemerkt. Om hierachter te komen heb ik onderzoek gedaan in de geldende wet- en regelgeving, vakliteratuur en jurisprudentie.

Mijn centrale vraag luidde als volgt: *“Welk advies kan SRK Rechtsbijstand worden gegeven, volgens wet-, literatuur- en jurisprudentieonderzoek, ten aanzien van haar dienstverlening bij zaken over koopovereenkomsten op afstand, gelet op de ernstige schending van een informatieverplichting ex artikel 6:230m & 6:230v BW?”*

Naar aanleiding van mijn onderzoek, kan ik jullie een aantal adviezen geven. Deze adviezen zijn gebaseerd op mijn bevindingen in de literatuur en jurisprudentie. Deze adviezen kunnen jullie gebruiken in zaken waar de rechter ambtshalve zal toetsen aan de informatieplicht van de handelaar. Er worden zowel adviezen gegeven ten aanzien van de bijstand aan de handelaar als aan de consument.

Advies ten aanzien van bijstand handelaar

Mijn eerste advies is om, alvorens er rechterlijk een zaak aanhangig wordt gemaakt, stap voor stap na te lopen of de handelaar voldoet aan alle (pre)contractuele informatieplichten uit artikel 6:230m en 6:230v BW. Hierbij is het van belang dat deze informatie op een duidelijke en begrijpelijke wijze aan de consument wordt verstrekt. Dit houdt in dat de betreffende informatie leesbaar moet zijn en in duidelijke en begrijpelijke taal moet zijn opgesteld. Daarnaast houdt ‘duidelijk en begrijpelijk’ ook in dat de betreffende informatie niet in de algemene voorwaarden opgenomen mag zijn en slechts naar mag worden verwezen. De consument moet stap voor stap langs het bestelproces worden geleid door de handelaar. Zo kunnen eventuele misverstanden voorkomen worden. De consument moet namelijk een weloverwogen beslissing kunnen maken, alvorens de overeenkomst tot stand komt.

Wanneer de zaak aanhangig is gemaakt bij de rechter, adviseer ik om voldoende te onderbouwen dat de handelaar heeft voldaan aan zijn (pre)contractuele informatieplichten. De handelaar kan deze informatieplichten onderbouwen aan de hand van verschillende stukken. Een manier om de naleving van de precontractuele informatieplicht te onderbouwen, is aan de hand van printscreens van bijvoorbeeld de website van de handelaar of bescrrips. De stukken kunnen per zaak uiteraard verschillen. Het is dus alsnog belangrijk om te kijken naar de situatie per casus. Daarnaast dient de handelaar de contractuele informatieplicht te onderbouwen aan de hand van een duurzame gegevensdrager. Dit kan een e-mailbevestiging, factuur, werkbon of account zijn.

Wanneer de kantonrechter vindt dat er sprake is van een voldoende ernstige schending van één of meerdere informatieplichten, legt de kantonrechter een sanctie op. Uit de rechtspraak blijkt dat de kantonrechter vaak gebruik maakt van de twee categorieën sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel en een voorgenomen sanctie oplegt. Een voorgenomen sanctie is nuttig voor de handelaar, omdat hij dan de mogelijkheid krijgt om zich over de sanctie uit te laten middels een akte. De Richtlijn Sanctiemodel is slechts een hulpmiddel en is niet bindend. Om die reden zou de handelaar kunnen motiveren dat de sanctie bijvoorbeeld lager zou moeten uitvallen.

Advies ten aanzien van bijstand consument

Uit de vakliteratuur en jurisprudentie blijkt dat de kantonrechter bij het opleggen van een sanctie kan kiezen uit de wettelijke sancties, de sancties uit de prejudiciële uitspraak van de HR van 12 november 2021 en de sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel. De informatieplichten worden dan ook ingedeeld in drie categorieën: de informatieplichten met een wettelijke sanctie, de essentiële informatieplichten en de overige informatieplichten. Ten aanzien van de overige informatieplichten is het aan de consument zelf om de handelaar in of buiten rechte aan te spreken. Er zijn dus genoeg sancties die opgelegd kunnen worden en in het voordeel van de consument kunnen uitvallen.

In het Landelijk Procesreglement voor Rolzaken Kanton is opgenomen dat er in de dagvaarding moet worden ingegaan op de gewenste sanctie. Uit de rechtspraak blijkt dat de kantonrechters vaak de sancties uit de Richtlijn Sanctiemodel opleggen. Het is dan ook raadzaam om deze sancties te gebruiken, althans de geschonden informatieplicht te controleren en daarna op te nemen in het te voeren verweer, omdat de kans groot is dat de kantonrechter deze sanctie alsdan zal overnemen. Dit kan bijvoorbeeld in het minnelijke traject al in een op te stellen brief. In het gerechtelijke traject kan dit door de geschonden informatieplicht en de sanctie op te nemen in het verweer in de conclusie van antwoord.

Ik hoop dat jullie in de praktijk gebruik zullen maken van mijn adviesrapport. Indien jullie vragen hebben, kunnen jullie deze uiteraard aan mij stellen.

Met vriendelijke groet,

Tessa Wooning