

N Verkoop op afstand A1
SL/EDJ/AS
949-2025

Brussel 22 april 2025

ADVIES

OVER

**DE OMZETTING VAN RICHTLIJN 2023/2673 WAT BETREFT OP AFSTAND
GESLOTEN OVEREENKOMSTEN INZAKE FINANCIËLE DIENSTEN EN DE
BIJHORENDE OPTIES**

Op 23 januari 2025 heeft de FOD Economie, Algemene Directie Economische Reglementering het advies van de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO gevraagd over de omzetting van richtlijn 2023/2673 wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten en de bijhorende opties.

Na raadpleging van de leden van de Commissie Marktpraktijken en de leden van de betrokken beroepsorganisaties van sectorcommissie nr. 15 – Andere vrije en intellectuele beroepen heeft het bureau van de Hoge Raad op 22 april 2025 onderstaand advies uitgebracht.

CONTEXT

De nieuwe richtlijn 2023/2673 betreffende de op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten trekt de bestaande wetgeving van 2002 in en introduceert nieuwe bepalingen voor op afstand gesloten overeenkomsten voor financiële diensten. Deze bepalingen worden ingevoerd in een nieuw hoofdstuk (hoofdstuk III bis) van de richtlijn consumentenrechten.

De richtlijn vereenvoudigt het wetgevingskader en maakt bepaalde artikelen van de richtlijn consumentenrechten (richtlijn 2011/83/EU) ook van toepassing op de op afstand verkochte financiële diensten.

De richtlijn:

- dient als “vangnet” voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten die niet onder een sectorspecifieke bescherming vallen.
- legt een verplichting tot adequate toelichting op, zoals ook voor de richtlijn (EU) 2023/2225 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten het geval is.
- breidt de informatieverplichtingen uit en voert een informatieverstreking in ‘gelaagde vorm’ in (m.n. de essentiële informatie wordt eerst gegeven, waarna men vervolgens via hyperlinks andere informatie kan raadplegen).
- geeft consumenten het recht om menselijke tussenkomst te vragen op websites die gebruikmaken van automatische informatiehulpmiddelen, zoals robotadvies of chatbots
- vergemakkelijkt de uitoefening van het herroepingsrecht van op afstand gesloten overeenkomsten door een herroepingsfunctie te integreren in de interface van de dienstverlener die gemakkelijk te vinden is
- introduceert extra bescherming voor consumenten tegen duistere patronen (via een gebruikersinterface die is ontworpen om gebruikers te verleiden tot ongeplande dingen, zoals het kopen van producten waar ze niet naar op zoek waren)

Richtlijn (EU) 2023/2673 wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, die richtlijn 2002/65/EG intrekt en vervangt, moet uiterlijk op 19 december 2025 worden omgezet in het Belgisch recht. De nieuwe regels zullen van toepassing zijn vanaf 19 juni 2026.

De richtlijn beoogt een “maximale harmonisatie”, wat betekent dat de nationale wetgevers in principe geen verplichtingen kunnen opleggen die verder gaan dan hetgeen de richtlijn voorschrijft. De lidstaten kunnen waar de richtlijn dit toelaat, opteren om op sommige vlakken verder te gaan en/of bepaalde keuzes te maken. De FOD Economie, Algemene Directie Economische Reglementering, heeft op 11 februari 2025 een toelichting gegeven aan de leden van de Commissie Marktpraktijken en de leden van de betrokken beroepsorganisaties van sectorcommissie nr. 15 – Andere vrije en intellectuele beroepen over de nieuwe regelgeving en de keuze aan te nemen opties voor de nationale wetgever.

STANDPUNTEN

De Hoge Raad wenst vooreerst op te merken dat de vraag van de FOD Economie, Algemene Directie Economische Reglementering om het standpunt van de Hoge Raad te vernemen over de verschillende opties bijzonder geapprecieerd wordt. Hij vraagt de Minister om de Hoge Raad ook te raadplegen over het voorontwerp van wet. Hierna wordt elke mogelijke optie hernoemen en besproken.

A. Taalvoorschriften precontractuele informatie

Artikel 16 bis, 2, van de richtlijn consumentenrechten bepaalt inzake de precontractuele informatie inzake taalvoorschriften dat: *“De lidstaten kunnen in hun nationale recht taalvoorschriften handhaven of invoeren met betrekking tot de in lid 1 bedoelde informatie, teneinde te verzekeren dat dergelijke informatie voor de consument gemakkelijk te begrijpen is.”*

De Hoge Raad is van mening dat de taalgerelateerde informatie, dat richtlijn 2023/2673 in artikel 16bis, 1, u)¹ van richtlijn 2011/83/EU invoert, adequaat is en er dan ook geen aanvullende bepalingen vereist zijn. De handelaar moet immers de consument vóór het sluiten van een overeenkomst op afstand op een duidelijke en begrijpelijke wijze informeren over de taal of talen waarin de precontractuele contractvoorwaarden en informatie worden verstrekt. Daarnaast geeft hij aan in welke taal of talen hij tijdens de looptijd van de overeenkomst met de consument zal communiceren. Volgens de Hoge Raad biedt deze bepaling voldoende bescherming aan de consument.

B. Mogelijkheid tot stellen strengere vereisten inzake precontractuele informatie

Artikel 16 bis, 9, van de richtlijn consumentenrechten bepaalt inzake de mogelijkheid tot het stellen van strengere vereisten inzake precontractuele informatie dat: *“De lidstaten kunnen inzake vereisten voor precontractuele bepalingen regels vaststellen of handhaven die strenger zijn dan de bepalingen van dit artikel, indien die bepalingen verenigbaar zijn met het Unierecht.”*

De Hoge Raad is van mening dat de consument, gezien de voorziene bescherming in richtlijn 2023/2673, voldoende precontractuele informatie ontvangt om een weloverwogen beslissing te nemen. De richtlijn beoogt eveneens een maximale harmonisatie en dient als “vangnet” voor op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten die niet onder een sectorspecifieke bescherming vallen.

Daarom biedt de bestaande regelgeving voldoende bescherming aan de consument. Er is dus geen reden om de mogelijkheid te voorzien om strengere nationale regels vast te stellen. Indien het standpunt van de Hoge Raad niet gevolgd zou worden, vraagt hij erop toe te zien dat dergelijke regels in elk geval niet worden vastgesteld bij koninklijk besluit (vastgesteld na

¹ artikel 1, 4), van richtlijn (EU) 2023/2673 van het Europees parlement en de Raad van 22 november 2023 tot wijziging van richtlijn 2011/83/EU wat betreft op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten, en tot intrekking van richtlijn 2002/65/EG dat o.a. artikel 16bis, 1, u). invoegt in richtlijn 2011/83/EU betreffende consumentenrechten nl. *“1. Geruime tijd voordat de consument door een overeenkomst op afstand dan wel een daarmee overeenstemmend aanbod is gebonden, verstrekt de handelaar de consument, op een duidelijke en voor hem begrijpelijke wijze, de volgende informatie: ... u) de taal of talen waarin de contractvoorwaarden en de in dit artikel bedoelde voorafgaande informatie worden verstrekt, alsmede de taal of talen waarin de handelaar, met instemming van de consument, toezeit te zullen communiceren gedurende de looptijd van de overeenkomst op afstand;”*

overleg in de Ministerraad), maar via een wet, zodat de wetgevingsprocedure moet worden gevolgd. Op die manier kan een publiekelijk debat over de inhoud plaats vinden. In ieder geval vraagt de Hoge Raad om voorafgaandelijk het advies van de Hoge Raad te vragen over de uitwerking van strengere bepalingen.

C. Toepassen herroepingsrecht bij bepaalde kredietovereenkomsten

Artikel 16 ter, 7, van de richtlijn consumentenrechten bepaalt bij het toepassen van het herroepingsrecht bij bepaalde kredietovereenkomsten dat : *“In afwijking van dit artikel kunnen de lidstaten ervoor kiezen om bij wijze van alternatief de volgende bepalingen inzake het herroepingsrecht of een bedenktijd toe te passen op de volgende financiële diensten:*

- a) artikel 14, lid 6, van Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad voor kredietovereenkomsten waarop die richtlijn krachtens artikel 3, lid 2, daarvan niet van toepassing is, en*
- b) de artikelen 26 en 27 van Richtlijn (EU) 2023/2225 van het Europees Parlement en de Raad voor kredietovereenkomsten waarop die richtlijn krachtens artikel 2, lid 2, daarvan niet van toepassing is.”.*

De Hoge Raad is van mening dat deze optie niet ingevoerd mag worden. De Richtlijn is immers een *lex generalis* die geldt wanneer de *lex specialis* niet van toepassing is.

D. Geen betaling bij herroeping van verzekeringsovereenkomst?

Artikel 16 quater, 2, van de richtlijn consumentenrechten bepaalt inzake de betaling bij de herroeping van een verzekeringsovereenkomst dat: *“De lidstaten kunnen bepalen dat van consumenten in het geheel geen betaling kan worden verlangd in geval van herroeping van een verzekeringsovereenkomst.”*

De Hoge Raad pleit ervoor om deze optie niet in te voeren. Hij merkt op dat bij een verzekeringspolis de uitkering alleen plaatsvindt als zich een schadegeval voordoet. Het is daarom essentieel om een verzekeringspremie te innen zodra de dekking begint. Het is dan ook normaal dat de verzekeraar wordt vergoed voor de garantie die hij daadwerkelijk heeft geleverd tijdens de bedenktijd. In geval van herroeping van het contract door de consument wordt dan ook het teveel aan ontvangen premie (*pro rata*) teruggeven aan de consument.

E. Minimale bepaling inzake dark patterns (art. 16sexies)

Artikel 16 sexies, 1, van de richtlijn consumentenrechten met betrekking tot de minimale bepaling inzake dark patterns voorziet dat: *“Onverminderd Richtlijn 2005/29/EG en Verordening (EU) 2016/679 zorgen de lidstaten ervoor dat handelaren bij het sluiten van overeenkomsten op afstand inzake financiële diensten hun online-interfaces zoals gedefinieerd in artikel 3, punt m), van Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad niet op dusdanige wijze ontwerpen, organiseren of exploiteren dat consumenten die afnemers van hun dienst zijn worden misleid of gemanipuleerd of dat hun vermogen om vrije en geïnformeerde beslissingen te nemen op een andere wijze wezenlijk wordt verstoord of beperkt. De lidstaten nemen met name maatregelen om, in overeenstemming met het Unierecht, ten minste een van de volgende praktijken van handelaren aan te pakken:*

- a) bepaalde keuzes meer op de voorgrond plaatsen wanneer de consument die hun dienst afneemt gevraagd wordt een beslissing te nemen;
- b) consumenten die afnemer van de dienst zijn herhaaldelijk vragen een keuze te maken die zij reeds hebben gemaakt, met name door middel van pop-ups die de gebruikerservaring hinderen, of
- c) de procedure voor het beëindigen van een dienst moeilijker maken dan de procedure om zich ervoor in te schrijven.”.

De Hoge Raad stelt voor om de drie opgesomde opties in de wetgeving op te nemen.

F. Strengere regels inzake online interfaces

Artikel 16 sexies, 2, van de richtlijn consumentenrechten dat strengere regels inzake online interfaces voorziet bepaalt dat : *“De lidstaten kunnen met betrekking tot de in lid 1 uiteengezette verplichtingen voor handelaars strengere regels vaststellen of handhaven, indien die regels verenigbaar zijn met het Unierecht.”.*

Rond ‘dark patterns’ werden Europees reeds een aantal wetgevende bepalingen genomen, en wordt ook in de toekomst nog regelgeving verwacht over alle sectoren heen.² De Hoge Raad verzoekt dat eventuele aangenomen bepalingen volledig aansluiten bij de Europese regelgeving die op dit gebied zal worden vastgesteld.

BESLUIT

De Hoge Raad stelt het op prijs dat hij voorafgaandelijk geraadpleegd werd over de opties die de Regering kan nemen bij de omzetting van richtlijn 2023/2673 wat betreft de op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten.

De Hoge Raad is van mening dat de Belgische wetgever geen strengere regelgeving moet invoeren inzake precontractuele informatie, het herroepingsrecht, het verstrekken van adequate inlichtingen, de dark patterns en online interfaces. Hij vraagt dan ook om de opties niet in de nationale wetgeving op te nemen maar zich aan te sluiten bij de Europese regelgeving die op dit gebied is vastgesteld.

² [Regulating dark patterns in the EU: Towards digital fairness.](#)