

N EU - bevraging e-commerce A2
MH/JC/AS
731-2015

Brussel, 28 oktober 2015

ADVIES

over

**DE RAADPLEGING VAN DE EUROPESE COMMISSIE OVER CONTRACTUELE
REGELS VOOR ONLINEAANKOOP VAN DIGITALE INHOUD EN MATERIËLE
GOEDEREN**

(goedgekeurd door het bureau op 25 augustus 2015,
bekrachtigd door de Hoge Raad op 28 oktober 2015)

Situering van de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO

De Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO is een Belgische federale adviesraad opgericht bij de wetten betreffende de organisatie van de Middenstand, gecoördineerd op 28 mei 1979. Hij groepeerd meer dan 170 door de Belgische overheid erkende nationale interprofessionele en beroepsfederaties die de belangen van de zelfstandigen en de kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) verdedigen. De Hoge Raad bestaat in zijn huidige vorm reeds meer dan 50 jaar. Hij kan beschouwd worden als het sociaal en economisch "parlement" van de zelfstandigen en de kmo's.

De Hoge Raad treedt op als spreekbuis van de Belgische zelfstandigen, vrije beroepen en kmo's. Volgens de Belgische definitie zijn kmo's die ondernemingen die in het kader van de Europese KMO-definitie worden aangeduid als micro- en kleine ondernemingen. De Hoge Raad vervult die rol onder meer door het geven van formele adviezen en dit in de eerste plaats aan de betrokken Ministers van de Belgische federale regering maar ook aan het Belgische Parlement en aan de Europese instanties. De adviezen van de Hoge Raad bestrijken alle mogelijke facetten van het beroepsleven van zelfstandigen en kmo's: het algemeen KMO-beleid, de beroepsreglementeringen, de handelspraktijken, de problematiek van de betalingsachterstand, administratieve vereenvoudiging, enz.

De Hoge Raad heeft ook een vertegenwoordigende bevoegdheid in die zin dat hij vertegenwoordigers afvaardigt naar beheers- of raadgevende organen van diverse socio-economische instanties. Aldus duidt de Hoge Raad in een dertigtal officiële instanties de vertegenwoordigers van de zelfstandigen en de kmo's aan.

De Hoge Raad is opgenomen in het gemeenschappelijk transparantieregister van het Europees Parlement en de Europese Commissie onder het registratienummer 59919253482-83.

De Europese Commissie is op 12 juni 2015 een raadpleging gestart over contractuele regels voor onlineaankoop van digitale inhoud en materiële goederen. Na raadpleging van de interprofessionele organisaties, heeft het bureau van de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO bij hoogdringendheid op 25 augustus 2015 onderstaand advies op eigen initiatief uitgebracht, dat werd bekrachtigd door de Hoge Raad op 28 oktober 2015.

STANDPUNTEN

Voor het overmaken van de standpunten wordt gebruik gemaakt van het daarvoor door de Europese Commissie voorziene antwoordformulier. De antwoorden staan in het blauw.

Informatie over de respondent

1. Vul uw volledige naam in OF de naam van de organisatie/onderneming/instelling die u vertegenwoordigt indien u namens deze antwoordt:

Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO (opgenomen in het transparantieregister onder het registratienummer 59919253482-83)

2. Vermeld het land waar u uw hoofdverblijf heeft:

België

3. Vermeld het land waar u uw hoofdactiviteit verricht:

België

4. Ontvangen bijdragen zullen worden gepubliceerd op de website van de Commissie tenzij dit uw legitieme belangen zou schaden. Geeft u toestemming voor publicatie van uw bijdrage, samen met uw identiteit?

- Ja, uw bijdrage mag worden gepubliceerd onder de door u aangegeven naam
- Ja, uw bijdrage mag worden gepubliceerd, maar moet anoniem worden gehouden (zonder naam en contactgegevens)
- Nee, u wilt niet dat uw bijdrage wordt gepubliceerd. Uw bijdrage zal niet worden gepubliceerd, maar zij kan intern binnen de Commissie worden gebruikt.

5. U beantwoordt deze vragenlijst als:

- Consument
- Organisatie die consumentenbelangen behartigt
- Onderneming die hoofdzakelijk producten met digitale inhoud verkoopt / Organisatie die de belangen behartigt van ondernemingen die hoofdzakelijk producten met digitale inhoud verkopen (zo ja, vermeld uw bedrijfssector en of u een kleine of middelgrote onderneming bent of niet)
- Onderneming die hoofdzakelijk materiële goederen online verkoopt / Organisatie die de belangen behartigt van ondernemingen die hoofdzakelijk materiële goederen online verkopen (zo ja, vermeld uw bedrijfssector en of u een kleine of middelgrote onderneming bent of niet)
- Onderneming die hoofdzakelijk producten met digitale inhoud koopt / Organisatie die de belangen behartigt van ondernemingen die hoofdzakelijk producten met digitale inhoud kopen (zo ja, vermeld uw bedrijfssector en of u een kleine of middelgrote onderneming bent of niet)

- Onderneming die hoofdzakelijk materiële goederen online koopt / Organisatie die de belangen behartigt van ondernemingen die materiële goederen online kopen (zo ja, vermeld uw bedrijfssector en of u een kleine of middelgrote onderneming bent of niet)
- X** Organisatie die de belangen van ondernemingen in het algemeen behartigt
- Lidstaat van de EU of de EER/ Overheidsinstantie
- Andere (bijvoorbeeld academici, andere ngo's, overheidsinstantie buiten de EU/EER, vakbond) (specificeer)

Afhankelijk van uw profiel, kunt u ervoor kiezen alleen die vragen te beantwoorden die een bijzonder belang voor u hebben. Als u bijvoorbeeld een onderneming bent die alleen materiële goederen verkoopt en niet van plan bent om in de toekomst producten met digitale inhoud te verkopen, kunt u ervoor kiezen niet te antwoorden op de vragen uit deel 1 van de vragenlijst, dat betrekking heeft op producten met digitale inhoud.

DEEL 1 — DIGITALE INHOUD

Achtergrond

De markten voor producten met digitale inhoud groeien snel. De app-sector in de EU is bijvoorbeeld in minder dan vijf jaar fors gegroeid en zal naar verwachting tegen 2018 63 miljard euro aan de Europese economie bijdragen. De consumentenuitgaven in de sector videospelletjes bedroegen in 2013 naar schatting 16 miljard euro. In de muziekindustrie vertegenwoordigen digitale inkomsten thans 31 % van de totale inkomsten in de EU. Dit economische potentieel moet verder worden benut door het consumentenvertrouwen en de rechtszekerheid voor ondernemingen te vergroten.

Wanneer zich echter problemen met producten met digitale inhoud voordoen (bijvoorbeeld wanneer de digitale inhoud niet kan worden gedownload, de producten onverenigbaar zijn met andere hardware/software of niet naar behoren werken of zelfs schade toebrengen aan de computer), ontbreken specifieke rechtsmiddelen op EU-niveau (namelijk een recht van de gebruiker jegens de handelaar wanneer de digitale inhoud gebrekkig is). Bovendien heeft de gebruiker geen invloed op de inhoud van de overeenkomsten op basis waarvan producten met digitale inhoud, wat „kant-en-klare” producten zijn, worden aangeboden, omdat het daarbij om „graag of niet” -overeenkomsten gaat. Overeenkomsten kunnen bijvoorbeeld de rechten van de gebruiker beperken in geval de producten met digitale inhoud niet goed werken. Zij kunnen ook het recht van de gebruiker op schadevergoeding uitsluiten indien de producten met digitale inhoud schade hebben veroorzaakt (bijvoorbeeld schade aan de computer), of de vergoeding beperken tot uitsluitend zogenaamde "bonificaties" (extra middelen voor toekomstige diensten).

Daarnaast kunnen overeenkomsten voor de levering van producten met digitale inhoud in de lidstaten op verschillende wijze worden getypeerd, bijvoorbeeld als diensten-, lease- of verkoopovereenkomst. Een dergelijk verschil in behandeling kan leiden tot verschillende soorten rechtsmiddelen, waarvan sommige in de vorm van dwingende regels, andere niet. Dit kan leiden tot rechtsonzekerheid voor bedrijven over hun verplichtingen - en voor de gebruikers over hun rechten - bij zowel de binnenlandse als de grensoverschrijdende verkoop van producten met digitale inhoud.

Een aantal lidstaten heeft specifieke wetgeving voor producten met digitale inhoud vastgesteld of is begonnen met de vaststelling daarvan (te weten het Verenigd Koninkrijk, Nederland en Ierland). Dit zou kunnen leiden tot nog meer verschillen tussen de nationale regels waarmee bedrijven rekening zouden moeten houden wanneer zij in de EU producten met digitale inhoud aanbieden.

Rechtskader op EU-niveau

Bepaalde aspecten van het overeenkomstenrecht inzake de onlinelevering van producten met digitale inhoud vallen reeds onder EU-wetgeving. Zo voorziet de richtlijn betreffende consumentenrechten in uniforme voorschriften betreffende de informatie die aan consumenten moet worden verstrekt voordat zij een overeenkomst sluiten en betreffende het recht om van de overeenkomst af te zien als zij zich bedenken. De richtlijn oneerlijke bedingen voorziet in regels tegen oneerlijke standaardbedingen in consumenten-overeenkomsten. Er zijn echter geen EU-voorschriften met betrekking tot andere aspecten van overeenkomsten inzake producten met digitale inhoud (zoals betreffende de rechtsmiddelen die beschikbaar zijn wanneer het product met digitale inhoud gebrekkig is).

Afdeling 1 — Problemen

1. Bent u het in het algemeen eens met de analyse van de situatie die hierboven onder "Achtergrond" is gegeven? Leg uit.

Niet volledig.

Ten eerste zijn we van mening dat problemen inzake verkoopovereenkomsten met betrekking tot digitale inhoud, in de meeste gevallen kunnen aangepakt worden met de bestaande regels inzake de online verkoop van materiële goederen (cf. vraag 2).

Ten tweede erkennen we de problemen die ontstaan door verschillen tussen nationale wetgevingen maar we vinden een Europese harmonisatie alleen maar een oplossing indien dit een maximale harmonisatie is (zodat de lidstaten niet alsnog eigen nationale regels aan de Europese regels kunnen toevoegen) en deze harmonisatie alle mogelijke aspecten van de contractuele relatie omvat. Zo niet zou een handelaar nog altijd rekening moeten houden met de extra nationale regels die de lidstaten toevoegen of met de verschillende nationale wetgevingen met betrekking tot de aspecten die niet door de harmonisatie gedekt worden, wat het voor die handelaar alleen maar moeilijker zou maken.

2. Bent u van mening dat gebruikers beter moeten worden beschermd wanneer zij producten met digitale inhoud kopen? Leg aan de hand van concrete voorbeelden uit waarom.

Bij de online verkoop van digitale inhoud zouden dezelfde principes moeten gevolgd worden als bij de online verkoop van materiële goederen.

Stel dat je een software programma koopt. Net zoals dat het geval zou zijn bij de aankoop van materiële goederen, zou de consument moeten geïnformeerd worden over alle relevante aspecten van deze aankoop, wat betekent dat hij zou moeten geïnformeerd worden over de prijs, de inhoud van de koop maar ook over alle informatie die over het algemeen als noodzakelijk kan beschouwd worden voor de consument, rekening houdend met het gewoonlijk te voorziene gebruik van het product (zoals compatibiliteit). Indien het softwareprogramma een defect zou vertonen, kunnen dezelfde principes en regels inzake garantie en vormen van genoegdoening gelden die van toepassing zijn in het geval van materiële goederen.

Enkel wanneer de principes en regels die gelden voor de online verkoop van materiële goederen gezien de eigenheid van deze beide soorten producten niet kunnen toegepast worden op de online verkoop van digitale inhoud, zouden er extra specifieke regels voor de online verkoop van digitale inhoud moeten opgesteld worden.

3. Zijn er volgens u moeilijkheden/kosten als gevolg van het ontbreken van EU-bepalingen inzake overeenkomstenrecht over de kwaliteit van producten met digitale inhoud? Leg uit.

Niet noodzakelijk aangezien we van mening zijn dat de regels inzake de online verkoop van materiële goederen in vele gevallen gemakkelijk toegepast kunnen worden op de online verkoop van digitale inhoud.

4. Bent u van mening dat het ontstaan van verschillen tussen specifieke nationale wetgevingen voor producten met digitale inhoud ondernemingsactiviteiten nadelig kan beïnvloeden? Leg uit.

Altijd wanneer er nieuwe regels bijkomen en deze verschillen van andere van toepassing zijnde regels, is er een negatief effect op de ondernemingsactiviteiten. Dat bleek de voorbije jaren duidelijk elke keer er nieuwe regels werden geïntroduceerd maar ook bij de herziening van bestaande wetgeving en dit zowel op lidstaat- als op EU-niveau. Elke keer wanneer nieuwe regelgeving van kracht wordt, wordt online verkoop moeilijker.

Zo lang handelaars de mogelijkheid hebben de van toepassing zijnde wetgeving te kiezen (wat in de praktijk zou betekenen dat zij kunnen kiezen voor de wetgeving van hun eigen land), zou dit probleem kunnen opgelost worden, met de evidente voorwaarde dat zij hun buitenlandse klanten daadwerkelijk informeren over de belangrijkste gevolgen van die keuze (door op hun webshop een lijst op te nemen van de op de aankoop van toepassing zijnde regels zoals de garantie en de vormen van genoegdoening).

Indien handelaars deze keuze niet hebben, wordt het praktisch onmogelijk voor hen om zich aan te passen aan alle verschillende wetgeving. Niet in het minst omdat sommige aspecten van de aankoop vallen onder EU-recht terwijl andere aspecten vallen onder de regelgeving van de lidstaten. De aspecten die onder EU-recht vallen zijn dan vaak nog in meerdere, verschillende richtlijnen geregeld. Productaansprakelijkheid, consumentengarantie en algemene consumentenrechten worden geregeld door drie verschillende richtlijn en.

De handelaar die online wil verkopen heeft nood een duidelijke en eenvoudig regelgevend kader.

Afdeling 2 — Behoeftte aan een initiatief inzake contractuele regels voor producten met digitale inhoud op EU-niveau

5. De Europese Commissie heeft in de strategie voor de digitale eengemaakte markt¹ uitgelegd dat zij optreden op EU-niveau nodig acht. Bent u het daarmee eens? Leg uit.

Gezien de problemen die ontstaan door de verschillen in wetgeving tussen de verschillende lidstaten voor wat betreft de online verkoop, is een Europese harmonisatie van deze regels finaal de beste oplossing. Deze harmonisatie moet echter wel aan een aantal voorwaarden voldoen (zie vraag 6).

¹ Een strategie voor de digitale eengemaakte markt voor Europa COM(2015)192 final.

6. De Europese Commissie heeft in de strategie voor de digitale eengemaakte markt aangekondigd dat zij een voorstel zal doen voor geharmoniseerde EU-regels voor de onlineaankoop van digitale inhoud. Andere mogelijke benaderingen bestaan bijvoorbeeld in de ontwikkeling van een facultatieve modelovereenkomst die consumenten en ondernemingen zouden kunnen gebruiken voor hun grensoverschrijdende onlinetransacties of in een minimale harmonisatie. Wat is uw mening over de in de strategie voor de digitale eengemaakte markt voorgestelde aanpak?

Een Europese harmonisatie van de regels voor online verkoop is finaal de beste oplossing maar dergelijke harmonisatie is enkel nuttig indien ze aan volgende voorwaarden voldoet:

- Dezelfde regels moeten gelden voor de binnenlandse en grensoverschrijdende online verkoop. Anders zouden voor eenzelfde product dat via eenzelfde verkoopkanaal verkocht wordt verschillende regels gelden. Bovendien is het ook niet altijd eenvoudig om vast te stellen wanneer men grensoverschrijdend actief is. Wat de precontractuele informatieverplichting betreft, kan men zich bijvoorbeeld de vraag stellen of een webshop die ook in buitenlandse talen is opgesteld of die een buitenlands contacttelefoonnummer vermeldt al dan niet grensoverschrijdend werkt.
- De geharmoniseerde regels moeten alle mogelijke aspecten van de contractuele relatie dekken. Zo niet zouden handelaar en consument alsnog naast de Europees geharmoniseerde regels de nationale regels moeten kennen waardoor de harmonisatie de situatie net nog ingewikkelder zou maken.
- Het moet een maximale harmonisatie zijn. De lidstaten mogen niet de mogelijkheid krijgen om zelf nog eigen nationale regels aan de Europese regels toe te voegen. Ook in dat geval zou alles net nog ingewikkelder worden.
- Voor de online verkoop van digitale inhoud moeten maximaal de principes en regels die gelden voor de online verkoop van materiële goederen gevolgd worden. Enkel wanneer de principes en regels die gelden voor de online verkoop van materiële goederen gezien de eigenheid van deze beide soorten producten niet kunnen toegepast worden op de online verkoop van digitale inhoud, zouden er extra specifieke regels voor de online verkoop van digitale inhoud moeten opgesteld worden.
- De Europees geharmoniseerde regels moeten het noodzakelijke evenwicht tussen de rechten en belangen van de consument en deze van de handelaar respecteren.

Afdeling 3 — Toepassingsgebied van een initiatief

7. Bent u van mening dat het initiatief alleen moet gelden voor transacties tussen ondernemingen en consumenten of ook voor transacties tussen ondernemingen onderling? Leg uit.

In het specifieke geval van digitale inhoud zijn de problemen voor B2B- en B2C-overeenkomsten dezelfde. Daarom vindt de Hoge Raad dat een voorstel met betrekking tot de verkoop en het downloaden van digitale inhoud ook de B2B moet dekken. Kmo's zijn namelijk vaak de zwakke partij in dergelijke overeenkomsten en lopen het risico dat voor hun onderneming gevoelige data worden ingehouden door grote multinationals. Zonder de vrijheid in B2B relaties in gevaar te brengen, moeten kmo's beschermd worden tegen de grote spelers.

8. Welke specifieke aspecten in transacties tussen ondernemingen onderling moeten eventueel worden aangepakt? Leg uit.

De geharmoniseerde regels moeten alle mogelijke aspecten van de contractuele relatie dekken maar voor de online verkoop van digitale inhoud moeten maximaal de principes en regels die gelden voor de online verkoop van materiële goederen gevolgd worden (zie vraag 6).

9. Bij producten met digitale inhoud kan het onder meer om de hieronder genoemde producten gaan. Op welke van deze producten/diensten met digitale inhoud moet het initiatief betrekking hebben (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- Spelletjes, waaronder onlinespelletjes
- Te downloaden media (muziek, film, sport, e-boeken)
- Via streaming toegankelijke media (muziek, film, sport)
- Sociale media
- Opslagdiensten
- Onlinecommunicatiediensten (bijvoorbeeld Skype)
- Alle andere clouddiensten
- Applicaties en alle andere software die de gebruiker op zijn eigen hardware kan opslaan
- Alle software waartoe de gebruiker online toegang heeft
- Alle andere diensten die alleen online worden aangeboden en die resulteren in inhoud die de gebruiker op zijn eigen hardware kan opslaan (zoals vertaaldiensten, advisering)
- Alle andere diensten die uitsluitend online worden aangeboden

Licht uw keuze(n) toe.

Alle types van digitale inhoud zouden moeten gedekt worden. Hoe meer uitzonderingen, hoe ingewikkelder de regelgeving wordt en hoe moeilijker voor de handelaars om deze te begrijpen. Daarom zou eender welke definitie van 'digitale inhoud' zo ruim mogelijk moeten geformuleerd worden.

10. Producten met digitale inhoud kunnen tegen verschillende soorten tegenprestaties worden geleverd. Op welke van de volgende tegenprestaties moet het initiatief betrekking hebben (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- Geld
- Persoonlijke of andere gegevens die actief door de gebruiker worden verstrekt (bijvoorbeeld via registratie)
- Door de handelaar verzamelde gegevens (bijvoorbeeld het IP-adres of statistische informatie)
- Activiteit die de gebruiker nodig heeft om toegang te krijgen tot de digitale inhoud (bijvoorbeeld het bekijken van een advertentievideo of het bezoeken van een andere homepage).

Licht uw keuze(n) toe.

Aangezien niets gratis is, vindt de Hoge Raad dat de digitale inhoud die 'gratis' of tegen een andere tegenprestatie dan geld (bijv. persoonlijke data) wordt geleverd, ook door het voorstel moet gedekt worden. De regels moeten echter wel eenvoudig en duidelijk blijven.

Afdeling 4 — Inhoud van een initiatief

11. Welke van de onderstaande gebieden van overeenkomstenrecht zijn volgens u problematisch en moeten het voorwerp van een initiatief vormen (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- Kwaliteit van de producten met digitale inhoud
- Rechtsmiddelen en schadevergoeding voor gebrekkige producten met digitale inhoud
- De wijze waarop deze rechtsmiddelen moeten worden ingesteld, zoals wie moet bewijzen dat het product al dan niet gebrekkig was (de bewijslast) of termijnen voor de instelling van die rechtsmiddelen
- Opzegging van langetermijncontracten
- De wijze waarop de handelaar overeenkomsten kan wijzigen
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

Bij de online verkoop van digitale inhoud zouden dezelfde principes moeten gevolgd worden als bij de online verkoop van materiële goederen. De problemen die zich zouden kunnen stellen inzake online verkopen van digitale inhoud, kunnen in de meeste gevallen opgelost worden door de toepassing van de regels die gelden voor materiële goederen. Enkel wanneer de principes en regels die gelden voor de online verkoop van materiële goederen gezien de eigenheid van deze beide soorten producten niet kunnen toegepast worden op de online verkoop van digitale inhoud, zouden er extra specifieke regels voor de online verkoop van digitale inhoud moeten opgesteld worden.

Kwaliteit van de producten met digitale inhoud

12. Moet de kwaliteit van de producten met digitale inhoud worden gewaarborgd door:

- Subjectieve criteria (criteria die alleen in de overeenkomst zijn vastgesteld)
- Objectieve criteria (criteria die bij wet zijn vastgesteld)
- Een combinatie van beide

Licht uw keuze(n) toe.

Er moet voor een middenweg gekozen worden. De aankoop van digitale inhoud is nog steeds een aankoop en dus een contractuele aangelegenheid en moet dus ook als dusdanig behandeld worden. Indien de leverancier niet levert wat beloofd werd zou er echter wel een wettelijke referentie moeten zijn. Het is ook belangrijk op te merken dat conformiteitsproblemen soms niet door het product zelf maar door het apparaat van de gebruiker veroorzaakt worden. De handelaar kan niet op de hoogte zijn van alle soorten apparaten die door de consumenten gebruikt worden. Daarom is het belangrijk dat er informatie over de inhoud en het product wordt voorzien maar men mag niet van de handelaar verwachten dat deze uitgebreide informatie over de interoperabiliteit voorziet.

13. Wanneer gebruikers klagen over gebrekkige producten, moeten dan:

- De gebruikers aantonen dat de producten met digitale inhoud gebrekkig zijn
- De handelaren aantonen dat de producten met digitale inhoud niet gebrekkig zijn wanneer zij de klacht ongegrond achten

Licht uw keuze(n) toe.

De persoon die beweert dat er een gebrek aan overeenstemming is, moet dat ook bewijzen.

Rechtsmiddelen in geval van gebrekkige producten met digitale inhoud

14. Wat zijn de belangrijkste rechtsmiddelen die voor gebruikers zouden moeten openstaan in geval van gebrekkige producten met digitale inhoud (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- Het oplossen van het probleem inzake het product met digitale inhoud zodat het voldoet aan de in de overeenkomst toegezegde kwaliteit
- Prijsverlaging
- Opzegging van de overeenkomst (inclusief terugbetaling)
- Schadevergoeding
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

In het belang van eerlijke en evenwichtige oplossingen zijn we sterk gekant tegen het idee van een vrije keuze door de consument van een rechtsmiddel (vorm van genoegdoening) maar sterk voorstander van een principiële hiërarchie van vormen van genoegdoening zoals voorzien in artikel 3 van de richtlijn inzake de verkoop van en garanties voor consumptiegoederen (1999/44/EG).

Opdat het instrument aantrekkelijk zou zijn voor handelaars, is een kleine aanpassing van dit regime aangewezen inzake de keuze van de handelaar tussen herstelling en vervanging. Het is erg belangrijk dat de handelaar eerst het recht heeft om het probleem op te lossen. De handelaar zou om de consument tevreden te stellen de mogelijkheid moeten hebben om het probleem op te lossen op de volgens hem meest geschikte wijze. In de eerste plaats zou de handelaar de mogelijkheid moeten hebben om het defect zo mogelijk te herstellen en in de tweede plaats om het defecte product te vervangen. Alleen wanneer geen enkele van deze twee opties mogelijk zijn, zou een geschikte vermindering van de prijs moeten toegekend worden.

15. Zouden voor gebruikers dezelfde rechtsmiddelen moeten openstaan in geval van producten met digitale inhoud waar een andere tegenprestatie tegenover staat dan geld (bijvoorbeeld de verstrekking van persoonsgegevens)? Leg uit.

Ja, de rechtsmiddelen (vormen van genoegdoening) voorzien in artikel 3 van de richtlijn inzake de verkoop van en garanties voor consumptiegoederen (1999/44/EG) kunnen gemakkelijk toegepast worden op dit type van verkopen.

16. Zouden voor gebruikers voor onbepaalde tijd rechtsmiddelen moeten openstaan of zou daarvoor een bepaalde termijn moeten gelden nadat zij het product met digitale inhoud hebben verkregen of hebben ontdekt dat het product met digitale inhoud gebrekkig is? Leg uit.

Het bestaande stelsel moet behouden blijven.

17. Zou er één enkele termijn of zouden er twee verschillende termijnen moeten gelden, één voor de periode gedurende welke het defect moet worden ontdekt en één gedurende welke de gebruiker het rechtsmiddel moet instellen? Leg uit.

Het bestaande stelsel moet behouden blijven.

18. Welke termijn(en) is (zijn) volgens u adequaat? Leg uit.

Het bestaande stelsel moet behouden blijven.

19. Indien er een recht op schadevergoeding bestaat, onder welke voorwaarden moet deze dan worden toegekend? Moet de aansprakelijkheid bijvoorbeeld zijn gebaseerd op de schuld van de handelaar of een risicoaansprakelijkheid inhouden (ongeacht of er van schuld sprake is)?

In de meeste gevallen herverkoopt de handelaar louter producten of digitale inhoud gemaakt door een derde partij. Als deze defect zijn, zal het in dergelijke situatie dus nooit zijn fout zijn. Meer nog dan bij materiële goederen bevindt de handelaar zich bij de verkoop van digitale inhoud in een positie waarin hij in de meeste gevallen geen impact heeft op het functioneren van het product en niet over de nodige expertise of kennis ter zake beschikt. De bestaande regels voorzien nochtans dat de consument de mogelijkheid heeft het product terug te brengen naar de handelaar. De handelaar ondervindt echter vaak problemen wanneer hij wettelijk verplicht is een oplossing te bieden voor een defect product maar de producent weigert hem daarvoor te vergoeden. Daarom dringen wij aan op striktere bepalingen inzake de aansprakelijkheid voor de producenten in deze gevallen.

20. Moet het mogelijk zijn dat schadevergoeding hoofdzakelijk uit "bonificaties" bestaat (extra middelen voor toekomstige diensten)? Leg uit.

Het bestaande stelsel van vormen van genoegdoening moet behouden blijven.

Aanvullende rechten

21. Zouden gebruikers de mogelijkheid moeten hebben om langetermijncontracten (abonnementsovereenkomsten) op te zeggen voor producten met digitale inhoud?

- Ja
- Nee

Dit antwoord hangt af van wat men verstaat onder langetermijncontracten (langer dan twee jaar? langer dan vijf jaar?). Bovendien is ook de aard van de digitale inhoud een belangrijke factor. In functie van zowel de termijn als de aard van de digitale inhoud moet daarom gezocht worden naar een correct evenwicht tussen de belangen en rechten van de gebruiker en deze van de aanbieder.

22. Als uw antwoord op vraag 21 "ja" is, gelieve te specificeren onder welke voorwaarden en op wat voor wijze gebruikers de overeenkomst zouden moeten kunnen opzeggen (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is):

- De opzegging moet van tevoren worden aangekondigd
- Er moet een opzeggingstermijn in acht worden genomen
- Gebruikers worden in staat gesteld hun gegevens te recupereren
- De handelaar mag verder geen gebruik maken van de gegevens van de gebruiker
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

Het is evident dat een beëindiging altijd voorafgaand en door middel van een opzegging (voor toekomstig bewijs) moet gemeld worden. Wanneer beëindigd moet de gebruiker de mogelijkheid hebben om zijn data te recupereren, op voorwaarde wel dat dat hem niet meer de mogelijkheid geeft om de digitale inhoud te gebruiken na de beëindiging ervan.

23. Moeten gebruikers in geval van opzegging van de overeenkomst de mogelijkheid hebben de door hen gegenereerde en door de handelaar opgeslagen inhoud terug te krijgen teneinde deze aan een andere handelaar over te dragen?

- Ja
- Nee

Licht uw keuze toe.

Ja, met het oog op voldoende concurrentie tussen handelaars moet dit mogelijk zijn.

24. Als uw antwoord op vraag 23 "ja" is, gelieve aan te geven onder welke voorwaarden (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is):

- Gratis
- Binnen een redelijke termijn
- Zonder enig ongemak van betekenis
- In een gangbaar formaat
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

Alle bovenstaande voorwaarden. Het teruggeven van de data moet eenvoudig gemaakt worden. Anders zou een handelaar data kunnen houden om het de gebruiker moeilijker te maken om naar een andere handelaar over te stappen, wat de concurrentie tussen handelaars zou bemoeilijken.

25. Welke maatregelen moet de handelaar bij opzegging kunnen nemen om te voorkomen dat de digitale inhoud nog verder wordt gebruikt?

- De gebruikersaccount deactiveren
- Technische beschermingsmaatregelen toepassen teneinde het gebruik van de producten met digitale inhoud te blokkeren
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

26. Moet de handelaar de mogelijkheid hebben om onderdelen van producten met digitale inhoud te wijzigen die een effect hebben op de kwaliteit van of de voorwaarden voor het gebruik van de producten met digitale inhoud?

- Ja
- Nee

Licht uw keuze toe.

27. Indien uw antwoord op vraag 26 "ja" is, onder welke voorwaarden moet de handelaar dan de onderdelen van producten met digitale inhoud wijzigen die een effect hebben op de kwaliteit van of de voorwaarden voor het gebruik van de producten met digitale inhoud:

- De overeenkomst voorziet in deze mogelijkheid
- De consument wordt van tevoren in kennis gesteld
- De consument is rechtens bevoegd de overeenkomst kosteloos op te zeggen
- Andere (geef aan welke):

Licht uw keuze(n) toe.

28. Welke informatie zou de kennisgeving van wijziging moeten omvatten? Leg uit.

DEEL 2 — ONLINEVERKOOP VAN MATERIËLE GOEDEREN

Achtergrond

In 2014 heeft 50 % van de consumenten in de EU online aankopen gedaan; in 2007 was dit 30 %. Met een gemiddelde jaarlijkse groei van 22 % bedroeg de onlinedetailverkoop van materiële goederen in 2014 meer dan 200 miljard euro, waarmee deze op een aandeel van 7 % van de totale detailhandel in de EU-28 uitkwam. De strategie van de Commissie voor de digitale eengemaakte markt heeft duidelijk gemaakt dat dit economische potentieel verder moet worden benut door barrières weg te nemen.

Indien handelaren besluiten om niet buiten hun binnenlandse markt te verkopen, kan dit vanwege het gebrek aan concurrentie de keuze van de consument beperken en in de weg staan aan lagere prijzen. Thans kunnen handelaren daarvoor terugschrikken vanwege verschillen in overeenkomstenrecht die voor degenen onder hen die hun overeenkomsten aanpassen tot kosten kunnen leiden of voor degenen die dat niet doen de juridische risico's kunnen vergroten. Al naar gelang de betrokken lidstaat hebben consumenten bijvoorbeeld twee tot vijf jaar dan wel de gehele levensduur van het gekochte product om hun rechten te doen gelden. Bij transacties tussen ondernemingen onderling, waar geen specifieke EU-voorschriften gelden, kunnen onderhandelingen over het toepasselijke recht ook kosten veroorzaken.

Juridisch kader op EU-niveau

Net als voor producten met digitale inhoud zijn bepaalde aspecten van het overeenkomstenrecht al volledig geharmoniseerd voor de onlineaankoop van materiële goederen door consumenten. Met name de richtlijn consumentenrechten heeft de informatie die consumenten moet worden verstrekt voordat zij een overeenkomst sluiten en het recht om de overeenkomst te herroepen als zij zich bedenken, al volledig geharmoniseerd. De richtlijn inzake oneerlijke bedingen voorziet in regels tegen oneerlijke standaardbedingen in consumentenovereenkomsten. Anders dan voor producten met digitale inhoud het geval is, zijn bovendien de rechtsmiddelen in geval van gebrekkige materiële goederen ook in geval van transacties tussen bedrijven en consumenten op EU-niveau geregeld (in het kader van de richtlijn inzake de verkoop van en garanties voor consumptiegoederen). Deze harmonisatie houdt echter enkel de vaststelling van minimumnormen in: de lidstaten hebben de mogelijkheid om verder te gaan en extra eisen te stellen ten behoeve van consumenten. Veel lidstaten hebben van deze mogelijkheid gebruikgemaakt, zij het op verschillende punten en in verschillende mate.

Afdeling 1 — Problemen

29. Bent u het in het algemeen eens met de analyse van de situatie die hierboven onder "Achtergrond" is gegeven? Leg uit.

Ja.

30. Bent u van mening dat gebruikers in de hele EU uniforme rechten zouden moeten hebben bij het kopen van materiële goederen online? Leg aan de hand van concrete voorbeelden uit waarom.

Harmonisatie is altijd duidelijker voor grensoverschrijdende aankopen. Dit is echter enkel waar indien het een maximale harmonisatie betreft en de lidstaten zelf dus geen extra nationale regels kunnen toevoegen en indien de harmonisatie alle mogelijke aspecten van de contractuele relatie omvat. Zo niet zorgen initiatieven tot harmonisatie enkel maar voor een extra set van regels wat, zoals de laatste jaren meermaals werd aangetoond, leidt tot minder transparantie.

31. Passen onlinehandelaren hun overeenkomst aan aan het recht van elke lidstaat waar zij willen verkopen? Zo ja, hebben zij daarbij met moeilijkheden/kosten te maken? Leg uit.

Nee, tenzij het grote ondernemingen zijn. Kleinere ondernemingen hebben niet de middelen om voor juridisch advies in deze materie te betalen (kosten-baten) of voor de gevolgen die dergelijke keuze zou hebben voor hun back-office (hetzelfde product kan onderworpen zijn aan verschillende nationale wetgevingen en daardoor aan verschillende vormen van genoegdoening, garantietermijnen, enz.).

32. Denkt u dat dergelijke moeilijkheden en kosten handelaren ervan weerhouden om grensoverschrijdend online handel te gaan drijven of dat in grotere mate te gaan doen? Leg uit.

Absoluut. Kleinere ondernemingen moeten juridisch advies inwinnen met betrekking tot verschillende onderwerpen (welke nationale wetgeving is van toepassing, welke EU-regels zijn van toepassing, opstellen verschillende algemene voorwaarden, zowel hun website als hun back-office aanpassen aan deze verschillende algemene voorwaarden, het updaten van de bestaande algemene voorwaarden, enz.). Vaak wegen de kosten hiervan niet op tegen de voordelen.

Afdeling 2 — Noodzaak van een initiatief inzake contractuele regels voor de online verkoop van materiële producten op EU-niveau

33. De Europese Commissie heeft in de strategie voor de digitale eengemaakte markt uitgelegd dat zij optreden op EU-niveau nodig acht. Bent u het daarmee eens? Leg uit.

Gezien de problemen die ontstaan door de verschillen in wetgeving tussen de verschillende lidstaten voor wat betreft de online verkoop, is een Europese harmonisatie van deze regels finaal de beste oplossing. Deze harmonisatie moet echter wel aan een aantal voorwaarden voldoen (zie vraag 34).

34. De Europese Commissie kondigde in de strategie voor de digitale eengemaakte markt aan dat zij een voorstel zal opstellen dat handelaars de mogelijkheid biedt om de nationale wetgeving toe te passen op basis van een aantal specifieke verplichte contractuele rechten op EU-niveau voor de binnenlandse en grensoverschrijdende onlineaankoop van materiële goederen die in de EU zouden worden geharmoniseerd. Andere mogelijke benaderingen bestaan bijvoorbeeld in de ontwikkeling van een facultatieve modelovereenkomst voor belanghebbenden die consumenten en ondernemingen zouden kunnen gebruiken voor hun grensoverschrijdende onlinetransacties. Wat is uw mening over de in de strategie voor de digitale eengemaakte markt voorgestelde aanpak?

Een Europese harmonisatie van de regels voor online verkoop is finaal de beste oplossing maar dergelijke harmonisatie is enkel nuttig indien ze aan volgende voorwaarden voldoet:

- Dezelfde regels moeten gelden voor de binnenlandse en grensoverschrijdende online verkoop. Anders zouden voor eenzelfde product dat via eenzelfde verkoopskanaal verkocht wordt verschillende regels gelden. Bovendien is het ook niet altijd eenvoudig

om vast te stellen wanneer men grensoverschrijdend actief is. Wat de precontractuele informatieverplichting betreft, kan men zich bijvoorbeeld de vraag stellen of een webshop die ook in buitenlandse talen is opgesteld of die een buitenlands contacttelefoonnummer vermeldt al dan niet grensoverschrijdend werkt.

- De geharmoniseerde regels moeten alle mogelijke aspecten van de contractuele relatie dekken. Zo niet zouden handelaar en consument alsnog naast de Europees geharmoniseerde regels de nationale regels moeten kennen waardoor de harmonisatie de situatie net nog ingewikkelder zou maken.
- Het moet een maximale harmonisatie zijn. De lidstaten mogen niet de mogelijkheid krijgen om zelf nog eigen nationale regels aan de Europese regels toe te voegen. Ook in dat geval zou alles net nog ingewikkelder worden.
- Voor de online verkoop van digitale inhoud moeten maximaal de principes en regels die gelden voor de online verkoop van materiële goederen gevolgd worden. Enkel wanneer de principes en regels die gelden voor de online verkoop van materiële goederen gezien de eigenheid van deze beide soorten producten niet kunnen toegepast worden op de online verkoop van digitale inhoud, zouden er extra specifieke regels voor de online verkoop van digitale inhoud moeten opgesteld worden.
- De Europees geharmoniseerde regels moeten het noodzakelijke evenwicht tussen de rechten en belangen van de consument en deze van de handelaar respecteren.

De handelaar die online wil verkopen heeft nood een duidelijke en eenvoudig regelgevend kader.

Afdeling 3 — Inhoud van het initiatief

35. Acht u het nodig dat er alleen voor transacties tussen bedrijven en consumenten maatregelen worden genomen of moet de EU ook maatregelen nemen voor transacties tussen ondernemingen onderling? Leg uit.

Alleen B2C. B2B-transacties moeten tot standkomen op basis van contractuele onderhandelingen.

36. Welke specifieke aspecten van de transacties tussen ondernemingen onderling moeten eventueel worden aangepakt? Leg uit.

De geharmoniseerde regels moeten alle mogelijke aspecten van de contractuele relatie dekken. Zo niet zouden handelaar en consument alsnog naast de Europees geharmoniseerde regels de nationale regels moeten kennen waardoor de harmonisatie de situatie net nog ingewikkelder zou maken.

37. Welke van de onderstaande gebieden van overeenkomstenrecht scheppen volgens u problemen wat betreft nationale verschillen die het voorwerp van een initiatief zouden moeten vormen (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- Kwaliteit van de materiële goederen
- Rechtsmiddelen en schadevergoeding voor gebrekkige materiële goederen
- De wijze van instelling van deze rechtsmiddelen, zoals wie moet bewijzen dat het product al dan niet gebrekkig was (de bewijslast) of termijnen voor de instelling van die rechtsmiddelen
- Terugbetaling en teruggave van materiële goederen in geval van opzegging van de overeenkomst
- Oneerlijke standaardbedingen die verder gaan dan de bestaande bescherming
- Andere (geef aan welke)

Licht uw keuze(n) toe.

Kwaliteit

38. Welke criteria moeten gelden voor de vaststelling van de kwaliteit van de materiële goederen? Moeten er eventueel bijkomende/andere criteria gelden in aanvulling op die welke reeds zijn vervat in artikel 2² van de richtlijn inzake de verkoop van en garanties voor consumptiegoederen? Leg uit.

Nee, de bestaande criteria volstaan.

39. Hoe lang moet de periode zijn gedurende welke de handelaar moet kunnen aantonen dat de materiële goederen niet gebrekkig waren op het tijdstip van levering? Leg uit.

Het is niet mogelijk om een vaste termijn te voorzien. Deze termijn moet redelijk zijn, wat afhangt van het product.

Rechtsmiddelen³

40. Welke contractuele rechten moet de koper hebben in geval van een gebrekkig goed (kruis iedere mogelijkheid aan die van toepassing is)?

- Reparatie of vervanging van het goed
- Prijsverlaging
- Opzegging van de overeenkomst (inclusief terugbetaling)
- Schadevergoeding
- Recht om de betaling op te schorten totdat het gebrek is verholpen
- Andere (geef aan welke)

Licht uw keuze(n) toe.

In het belang van eerlijke en evenwichtige oplossingen zijn we sterk gekant tegen het idee van een vrije keuze door de consument van een rechtsmiddel (vorm van genoegdoening) maar sterk voorstander van een principiële hiërarchie van vormen van genoegdoening zoals voorzien in artikel 3 van de richtlijn inzake de verkoop van en garanties voor consumptiegoederen (1999/44/EG). Opdat het instrument aantrekkelijk zou zijn voor handelaars, is een kleine

² Artikel 2 (Overeenstemming met de overeenkomst)

1. De verkoper is verplicht aan de consument goederen af te leveren die met de koopovereenkomst in overeenstemming zijn.

2. Overeenstemming met de overeenkomst wordt vermoed, wanneer de consumptiegoederen:

a) In overeenstemming zijn met de door de verkoper gegeven beschrijving ervan, en de eigenschappen bezitten van de goederen die de verkoper aan de consument als monster of als model heeft getoond;

b) Geschikt zijn voor elk bijzonder door de consument gewenst gebruik dat deze aan de verkoper bij het sluiten van de overeenkomst heeft medegedeeld en welke de verkoper heeft aanvaard;

c) Geschikt zijn voor het gebruik waartoe goederen van dezelfde soort gewoonlijk dienen;

d) De kwaliteit en prestaties bieden die voor goederen van dezelfde soort normaal zijn en die de consument redelijkerwijs mag verwachten, gelet op de aard van de goederen en op de eventuele door de verkoper, de producent of diens vertegenwoordiger - met name in reclame of etikettering - publiekelijk gedane mededelingen over de bijzondere kenmerken ervan.

3. In de zin van dit artikel kan er geen sprake zijn van gebrek aan overeenstemming wanneer het gebrek op het tijdstip van sluiting van de overeenkomst de consument bekend was of redelijkerwijs niet onbekend kon zijn, of wanneer het gebrek zijn oorsprong heeft in door de consument geleverde grondstoffen.

4. De verkoper is niet gebonden door de in lid 2, onder d), bedoelde publiekelijk afgelegde mededelingen indien hij:

- aantoont dat de mededeling in kwestie hem niet bekend was en hem redelijkerwijs niet bekend kon zijn;

- aantoont dat deze mededeling op het tijdstip van sluiting van de overeenkomst was rechtgezet;

- aantoont dat de beslissing tot aankoop van de consumptiegoederen niet door deze mededeling beïnvloed kan zijn.

5. Gebrek aan overeenstemming ten gevolge van een verkeerde installatie van de consumptiegoederen wordt gelijkgesteld met gebrek aan overeenstemming van de goederen met de overeenkomst, wanneer de installatie deel uitmaakt van de koopovereenkomst betreffende de goederen en door de verkoper of onder diens verantwoordelijkheid is uitgevoerd. Hetzelfde geldt als voor montage door de consument bestemde goederen door de consument zijn geïnstalleerd en de verkeerde installatie een gevolg is van een gebrek in de montagehandleiding.

³ Op bepaalde aspecten van de vragen in deze afdeling is thans de richtlijn inzake de verkoop van en garanties voor consumptiegoederen van toepassing.

aanpassing van dit regime aangewezen inzake de keuze van de handelaar tussen herstelling en vervanging.

Het is erg belangrijk dat de handelaar eerst het recht heeft om het probleem op te lossen. De handelaar zou om de consument tevreden te stellen de mogelijkheid moeten hebben om het probleem op te lossen op de volgens hem meest geschikte wijze. In de eerste plaats zou de handelaar de mogelijkheid moeten hebben om het defect zo mogelijk te herstellen en in de tweede plaats om het defecte product te vervangen. Alleen wanneer geen enkele van deze twee opties mogelijk zijn, zou een geschikte vermindering van de prijs moeten toegekend worden.

41. Moet de koper een vrije keuze van rechtsmiddelen hebben of moet er een hiërarchie van rechtsmiddelen zijn (in de zin dat de handelaar eerst de mogelijkheid tot reparatie van het goed wordt gegeven)? Leg uit.

Zie het antwoord op vraag 40.

*Termijnen voor het instellen van rechtsmiddelen*⁴

42. Zou de koper voor onbepaalde tijd rechtsmiddelen moeten kunnen instellen of zou daarvoor een bepaalde termijn moeten gelden nadat de koper het goed heeft gekocht of heeft ontdekt dat het goed gebrekkig was? Leg uit.

Het bestaande stelsel moet behouden blijven.

43. Zou er één enkele termijn of zouden er twee verschillende termijnen moeten gelden, één voor de periode gedurende welke het defect moet worden ontdekt en één gedurende welke de koper het rechtsmiddel moet instellen? Leg uit.

Het bestaande stelsel moet behouden blijven.

44. Welke termijn(en) is (zijn) volgens u adequaat? Leg uit.

Het bestaande stelsel moet behouden blijven.

45. Moet(en) de termijn(en) worden ingekort in geval van gebruikte materiële goederen?

Ja, voor tweedehandsgoederen zijn kortere termijnen nodig. Zowel de termijn waarbinnen het defect moet worden ontdekt en gemeld als de garantietermijn moet ingekort worden tot maximum een jaar.

*Schadevergoeding*⁵

46. Indien er een recht op schadevergoeding bestaat, onder welke voorwaarden moet dit rechtsmiddel dan worden toegestaan? Moet de aansprakelijkheid gebaseerd zijn op de schuld van handelaar of een risicoaansprakelijkheid inhouden (te weten ongeacht of er van schuld sprake is)?

In de meeste gevallen herverkoopt de handelaar louter producten gemaakt door een derde partij. Als deze defect zijn, zal het in dergelijke situatie dus nooit zijn fout zijn. De bestaande regels voorzien nochtans dat de consument de mogelijkheid heeft het product terug te brengen naar de handelaar. De handelaar ondervindt echter vaak problemen wanneer hij wettelijk verplicht is een oplossing te bieden voor een defect product maar de producent weigert hem daarvoor te vergoeden. Daarom dringen wij aan op striktere bepalingen inzake de aansprakelijkheid voor de producenten in deze gevallen.

⁴ *Idem.*

⁵ *Idem.*

Kennisgeving⁶

47. Moet de koper worden verplicht het gebrek te melden binnen een bepaalde periode na ontdekking daarvan? Zo ja, moet de termijn beginnen te lopen op het moment waarop de koper op de hoogte is van het gebrek of juist op het moment waarop hij geacht kon worden het gebrek te hebben ontdekt. Hoe lang moet de periode zijn? Leg uit.

Een meldingsplicht is aangewezen. Deze periode moet zo kort mogelijk zijn. Hoe langer deze periode hoe moeilijker het wordt om een relatie te vinden tussen de niet-overeenstemming en het defect. Met andere woorden hoe langer die periode, hoe groter de kans dat het defect is veroorzaakt door verkeerd gebruik of door normale slijtage. Daarom moet de consument de handelaar onmiddellijk na het ontdekken van het defect op de hoogte brengen of binnen de termijn waarbinnen hij zou kunnen verwacht worden om het defect ontdekt te hebben. Indien hij de handelaar niet binnen deze termijn op de hoogte brengt, zou hij zijn recht om een vorm van genoegdoening te vragen moeten verliezen.

Commerciële garanties

48. Commerciële garanties zijn door de handelaar vrijwillig aangegane verplichtingen tot het repareren, vervangen of onderhouden van materiële goederen die verder gaan dan datgene waartoe de handelaar wettelijk verplicht is. Denkt u dat er uniforme regels nodig zijn voor de inhoud en de vorm van commerciële garanties? Leg uit.

Absoluut niet. De consumentengarantie is reeds heel gedetailleerd gereguleerd. Over commerciële garanties moet de handelaar zelf kunnen blijven beslissen.

49. Zouden deze voorwaarden ten aanzien van de inhoud en vorm van commerciële garanties bij overeenkomst kunnen worden gewijzigd of moet het om dwingende regels gaan? Leg uit.

Onerlijke bedingen

50. Moet er een lijst worden vastgesteld met contractuele bedingen die altijd als oneerlijk moeten worden beschouwd? Zo ja, welke voorwaarden moeten altijd als oneerlijk worden beschouwd? Leg uit.

Deze lijst is reeds voorzien in de richtlijn oneerlijke bedingen.

51. Moet er een lijst worden vastgesteld met contractuele standaardbedingen die als oneerlijk moeten worden beschouwd? Zo ja, welke bedingen moeten in zo'n lijst worden opgenomen? Hoe moet met name worden omgegaan met vooruitbetaling, waarvan in de onlinewereld vaak sprake is? Leg uit.

Deze lijst is reeds voorzien in de richtlijn oneerlijke bedingen.

⁶*Idem.*

BIJLAGE

Deze bijlage bij de raadpleging bevat vragen over productgerelateerde voorschriften zoals etikettering. Deze vragen houden geen verband met het in de strategie voor de digitale eengemaakte markt aangekondigde voorstel van de Commissie voor contractuele regels voor onlineaankoop van digitale inhoud en materiële goederen en bepalingen inzake etikettering zullen niet in dat initiatief worden opgenomen. Aangezien de kwestie van productgerelateerde voorschriften zoals etikettering ook wordt genoemd in de strategie voor de digitale eengemaakte markt in verband met aspecten van grensoverschrijdende e-commerce, is deze bijlage bij de raadpleging gevoegd.

Achtergrond

In een digitale eengemaakte markt moeten zowel consumenten als handelaren vertrouwen kunnen hebben in het grensoverschrijdend handel drijven zonder de belemmeringen die een gevolg kunnen zijn van verschillen tussen nationale voorschriften. In de Strategie voor een digitale eengemaakte markt voor Europa werden verschillende obstakels in kaart gebracht die ondernemingen en consumenten ervan weerhouden ten volle gebruik te maken van de voordelen van de digitale eengemaakte markt en werd nadruk gelegd op de doelstelling ervoor te zorgen dat *"handelaars op de interne markt niet van grensoverschrijdende handel worden weerhouden door (...) verschillen als gevolg van productspecifieke voorschriften, zoals voor etikettering"*.

Op specifieke gebieden kan er sprake zijn van verschillen in technische voorschriften of regels betreffende etikettering en verkoopregelingen en afhankelijk van waar in de EU de consument zich bevindt, kunnen nationale productgerelateerde voorschriften handelaren ertoe verplichten hun producten en verpakking dienovereenkomstig aan te passen. Hoewel het beginsel van wederzijdse erkenning van toepassing is, kunnen de lidstaten dergelijke regels rechtvaardigen op grond van een doelstelling van algemeen belang die voorrang heeft boven het vrije verkeer van goederen, zoals gezondheids- of veiligheidsredenen. Nationale maatregelen die het vrije verkeer van goederen belemmeren, moeten worden gerechtvaardigd en moeten noodzakelijk zijn om het algemeen belang dat wordt aangevoerd doeltreffend te beschermen. Maar zelfs voor categorieën producten waarvoor geharmoniseerde voorschriften gelden, kunnen de lidstaten – onder bepaalde voorwaarden en volgens een wettelijk vastgestelde procedure – op nationaal niveau bepaalde aanvullende verplichte etiketteringsvoorschriften invoeren.

Deze situatie betekent dat onlineaanbieders van goederen en diensten die een pan-Europese markt willen bedienen, in theorie op de hoogte moeten zijn van en moeten voldoen aan 28 verschillende nationale regelingen. Het achterhalen welke regeling in welk geval van toepassing is, kan moeilijk zijn. 37 % van de ondernemingen in de Europese Unie die ervaring hebben met onlineverkoop naar andere lidstaten, verklaarde dat een gebrek aan kennis van de regels die moeten worden gevolgd, een belemmering is voor grensoverschrijdende onlineverkoop. Bovendien verklaarde 63 % van de ondernemingen die geen ervaring hebben met grensoverschrijdende onlineverkoop dat het niet weten welke regels moeten worden gevolgd, een belemmering kan vormen⁷. Hieruit blijkt dat de waargenomen belemmeringen aanzienlijk hoger liggen dan de reële belemmeringen en dat er ruimte is voor een betere communicatie en transparantie. Op het gebied van informatie en naleving brengt deze situatie kosten met zich voor onlinehandelaren, met name kleine en middelgrote ondernemingen, en dat eens te meer wanneer de waarde van de transactie laag blijft.

⁷ Europese Commissie, Flash Eurobarometer 413, 2015

Afdeling 1 - Probleem

1. Bent u het in het algemeen eens met de omschrijving van de situatie die hierboven onder "Achtergrond" is gegeven? Leg uit.

Ja.

2. Bent u van mening dat bepaalde nationale productgerelateerde voorschriften handelaren ertoe moeten verplichten hun product/productinformatie te wijzigen wanneer zij hun legaal in de handel gebrachte producten verkopen aan consumenten in andere lidstaten?

Nee, dit zou de kosten voor de handelaars enkel verhogen wat hen zou ontmoedigen om hun producten grensoverschrijdend te verkopen.

3. Als u "ja" hebt geantwoord op de vorige vraag, gelieve aan te geven welke producten en op welke gronden.

Specifieke vragen voor handelaren

4. Beschikt u over informatie over alle nationale productgerelateerde voorschriften in de lidstaten:
 - a) Waar u online verkoopt?
 - b) Waar u niet verkoopt, maar waar wel een markt voor uw producten zou zijn?
5. Als u "ja" hebt geantwoord op de vorige vraag, gelieve dit dan toe te lichten.
 - a) Hoe heeft u deze informatie verkregen en tegen welke prijs?
 - b) Hoe heeft u voldaan aan de noodzaak lidstaatspecifieke vereisten in acht te nemen?

Specifieke vragen voor consumenten

6. Zou u overwegen de volgende producten uit een andere lidstaat te kopen, op voorwaarde dat u volledig geïnformeerd bent:

	in een fysieke winkel in de andere lidstaat	online
- Een product dat volgens de voorschriften van die EU-lidstaat is geëtiketteerd	Ja/Nee	Ja/Nee
- Een product dat volgens de voorschriften van die EU-lidstaat is verpakt	Ja/Nee	Ja/Nee
- Een product dat volgens de productspecificaties van die EU-lidstaat is vervaardigd	Ja/Nee	Ja/Nee

Afdeling 2 - Noodzaak van een initiatief inzake productgerelateerde voorschriften zoals etikettering

7. In de strategie voor de digitale eengemaakte markt, heeft de Europese Commissie productgerelateerde voorschriften, zoals etikettering, aangewezen als een mogelijke belemmering voor grensoverschrijdende e-commerce. Bent u het daarmee eens? Leg uit.

Afdeling 3 - Inhoud van een mogelijk initiatief

8. Moet een optreden op EU-niveau inzake productgerelateerde voorschriften die van invloed zijn op de grensoverschrijdende onlineverkoop van materiële goederen zich uitstrekken tot:
- a) Problemen in verband met het verschil in productspecificaties op nationaal niveau
Ja/Nee
 - b) Problemen in verband met het verschil in verpakkingsvoorschriften op nationaal niveau
Ja/Nee
 - c) Problemen in verband met het verschil in etiketteringsvoorschriften op nationaal niveau
Ja/Nee
 - d) Overige; en zo ja, gelieve toe te lichten.