De kloof tussen weten en doen

Op 13 juni jl. traden de nieuwe Europese regels van het consumentenrecht in werking. Deze brengen nieuwe verplichtingen met zich mee voor handelaren maar ook nieuwe rechten voor consumenten. Volgens Marco Loos, hoogleraar consumentenrecht aan de Universiteit van Amsterdam, is nu sprake van een level playing field binnen de EU en behoren de talloze maatwerkregelingen die de lidstaten hadden opgetuigd tot het verleden. Dat betekent niet direct dat de consument beter beschermd is dan voorheen. "Het beeld van de consument die bereid en in staat is om grote hoeveelheden informatie te verwerken en op basis daarvan allerlei afwegingen te maken is simpelweg niet realistisch."

Wat zijn de belangrijkste wijzigingen die de nieuwe regels met zich meebrengen?
"Er is op detailniveau veel veranderd, maar als ik drie belangrijke wijzigingen moet noemen zijn dat de uitbreiding van de algemene informatieplicht voor handelaren, de verlenging van de bedenktijd voor koop op afstand en andere verkopen buiten winkelruimtes, en tot slot het feit dat als je als consument geen andere afspraken hebt gemaakt met de handelaar, je deze een termijn van dertig dagen moet gunnen voor de nakoming voordat je de handelaar in gebreke kunt stellen vanwege het uitblijven van levering."

"Het beeld van de consument die bereid en in staat is om grote hoeveelheden informatie te verwerken is simpelweg niet realistisch"

Eerst de eerste maar eens: een meer uitgebreide informatieplicht.
"In de nieuwe regeling is de handelaar onder meer verplicht méér en duidelijkere informatie te verschaffen over zijn eigen identiteit, de leveringsvoorwaarden en -termijnen en de belangrijkste eigenschappen van de aangeboden zaak of dienst, voor zover dat althans niet duidelijk blijkt uit de context. De bakker hoeft dus niet te vermelden dat brood eetbaar is of dat er meel in zit. Maar een makelaar moet wel vooraf vermelden welke werkzaamheden hij precies voor jou als klant gaat verrichten. Een verplichting die niet alleen online geldt, maar ook in fysieke winkels en voor alle andere vormen van verkoop, bijvoorbeeld op markten."

Kortom, de consument heeft recht te weten wat hij koopt. En eenmaal gekocht kan hij zich nog bedenken?
"Wie iets in een winkel koopt, kan daar niet zomaar op terugkomen: het mogen retourneren van een aankoop in een winkel blijft een service, géén recht. Maar wie online iets bestelt of op straat koopt, heeft nu een bedenktijd van veertien kalenderdagen om de koop ongedaan te maken. Zelfs een enkel telefoontje voldoet daarvoor. Dat is dus een duidelijke uitbreiding van de hiervoor bestaande situatie van een week bedenktijd. En als de handelaar de consument niet, of niet volledig informeert over die officiële bedenktijd, dan wordt die bedenktijd van rechtswege zelfs opgerekt met een vol jaar."

Dat klinkt allemaal als een betere bescherming van de consument…
"Dat is maar ten dele het geval, want in de nieuwe regeling leidt schending van allerlei andere informatieplichten niet langer tot automatische verlenging van de bedenktijd, en dat was voorheen wel het geval. Dus als je als handelaar niet vertelt wat je identiteit is, of niet vermeldt waar de consument een klacht kan indienen, dan blijft de bedenktijd veertien dagen. In het verleden leidde élke schending van de informatieplicht tot verlenging van de bedenktijd, zij het met een kortere periode: drie maanden."

En dan resteert de termijn van dertig dagen nog. Wat speelt daar?
"Voorheen had je als consument, als je geen andere afspraken had gemaakt, recht op onmiddellijke levering en kon je bij het uitblijven van de levering direct aansturen op ontbinding van de overeenkomst. Nu moet je in zo'n geval dertig dagen wachten of levering zal plaatsvinden, tenzij je impliciet een kortere termijn had afgesproken. Zo mag je verwachten dat een brood dat je in de bakkerij bestelt, wordt geleverd op het moment dat je betaalt, ook al heb je dat niet met zoveel woorden gezegd. Wanneer je geen andere afspraken hebt gemaakt en de handelaar na dertig dagen nog steeds niet geleverd heeft, kun je nog steeds niet meteen van de overeenkomst af, maar moet je éérst de leverancier in gebreke stellen en hem dus de tijd gunnen alsnog te leveren. Die ingebrekestelling is overigens vormvrij: het mag schriftelijk, maar ook per telefoon of e-mail. Wil je daarna de koopovereenkomst ontbinden, dan regelt Europa daar niets voor en val je terug op het Nederlandse recht. Dat kan dus vooralsnog alleen schriftelijk."

Wat is nu precies het voordeel van zo'n overkoepelende Europese regeling? De meeste consumenten wisten voorheen toch ook wel waar ze aan toe waren in hun eigen lidstaat?
"Het voordeel is dat ondernemers nu met één webshop alle consumenten in Europa kunnen bedienen en niet voor elk land een nieuwe website met andere algemene voorwaarden hoeven te onderhouden. Andersom weten consumenten nu wat hun rechten zijn, ongeacht waar in Europa ze een bestelling hebben geplaatst. Het niveau van consumentenbescherming is voor heel Europa gelijkgetrokken, nu is sprake van een 'level playing field' waarvan het minimumniveau over de hele linie iets omhoog is gegaan. Maar alle nationale toevoegingen zijn eraf gehaald, dus individuele consumenten zijn er op onderdelen achteruit gegaan. Over het geheel genomen is de bescherming min of meer hetzelfde gebleven."

"De Wet Incassokosten kenmerkt zich wat mij betreft door goede bedoelingen, maar een slechte uitwerking"

Bent u zelf gecharmeerd van deze regeling? Of überhaupt van de wijze waarop Europa zaken regelt?
"Wat dat laatste betreft: de kwaliteit van de Europese regelgeving wisselt sterk, maar dat geldt ook voor onze nationale wetgeving. Elke wet is uiteindelijk een compromis en dat geldt zeker in Europees verband. Zowel het Europees Parlement als de Raad van Ministers mogen amendementen indienen en soms verbetert dat de kwaliteit, soms ook leidt het tot heel ondoordachte dingen in regelingen. Iets anders is dat ik niet altijd even gelukkig ben met de koers die Europa vaart met betrekking tot het onderwerp consumentenbescherming. Dat wordt namelijk steevast vormgegeven door middel van informatieplichten en bedenktijden. Zo'n informatieplicht gaat uit van de veronderstelling dat de consument bereid en in staat is om grote hoeveelheden informatie te verwerken en op basis daarvan allerlei afwegingen te maken. Dat is simpelweg

niet realistisch. De meeste mensen lezen die informatie helemaal niet, want het is veel te veel. Intussen worden ze wel geacht die informatie te kennen. Dus als er iets misgaat, kan een ondernemer zeggen: 'Jammer, maar je had kunnen weten dat dit het risico was.' En het Hof van Justitie gaat met die redenering mee. Europa verschuilt zich achter uitgebreide informatieplichten om te voorkomen dat er materiële, dwingendrechtelijke regels gemaakt moeten worden. Ik vind dat nogal kortzichtig."

"Het zou beter zijn als de griffierechten iets hoger zouden zijn, maar je niet veroordeeld kunt worden in de kosten van de wederpartij. Dan weet je als consument tenminste wat het maximale financiële risico is dat je loopt"

Wat is uw mening over de Wet Incassokosten die twee jaar geleden van kracht is geworden? Dat is immers ook een regeling die de consument probeert te beschermen, zij het dat het dan de consument is die in gebreke blijft.
"Die wet kenmerkt zich wat mij betreft door goede bedoelingen, maar een slechte uitwerking. Er zit een weeffout in die wet, omdat een 'vordering' kan bestaan uit meerdere termijnen. Het beste voorbeeld is de maandelijkse energiefactuur. Als je drie termijnen achterloopt kan het energiebedrijf voor de totaal openstaande vordering één 14-dagenbrief sturen, maar het kan ook voor elke afzonderlijke termijn een 14-dagenbrief sturen. Dan zit je dus vast aan drie keer € 40 aan kosten. De wet maakt niet duidelijk of dat 'stapelen' van facturen wel of niet is toegestaan en dus zijn er partijen die daar misbruik van lijken te maken. Overigens heeft de Hoge Raad als antwoord op een prejudiciële vraag gesteld dat het enkele sturen van de 14-dagenbrief het bedrag van € 40 rechtvaardigt. Dat is op zichzelf duidelijk, maar persoonlijk vind ik dat bedrag nogal aan de hoge kant. Anders dan in het bedrijfsleven gaat het bij betalingsachterstanden van consumenten namelijk vaak om relatief kleine bedragen. Kosten van € 40 op een achterstand van een paar euro – en dat gebeurt – staat niet in verhouding."

Daar staat tegenover dat de Staatssecretaris de griffierechten voor consumenten opzettelijk laag heeft gehouden.
"Een misvatting. Inderdaad zijn de griffierechten op zichzelf voor consumenten relatief bescheiden – relatief, want voor een vordering van € 100 kan dat al oplopen tot € 79. Die krijg je terug als je wint. Maar als je verliest dan ben je ze kwijt – plus dat je de kosten van de wederpartij moet vergoeden, en dat betreft dan het griffierecht dat die eventueel moet betalen, plús de kosten voor rechtsbijstand van de wederpartij, bijvoorbeeld het tarief van de door de wederpartij ingeschakelde advocaat. Dat is een enorm risico dat veel consumenten niet durven lopen. Een voorbeeld: je televisie gaat kapot, vijf maanden na aankoop. Dan heb je geluk: de leverancier moet aantonen dat het apparaat bij levering goed functioneerde. Maar nu gaat je televisie na zes maanden kapot. Dan moet jij als consument plotsklaps aantonen dat het apparaat bij levering níet in orde was. Dat kan alleen op basis van deskundigenonderzoek en in geval van twijfel verlies je de procedure. En dat risico gaan mensen niet lopen en dus wordt je niet juridisch, maar wel de facto van de rechter afgehouden. Dat staat op gespannen voet met de Grondwet en het internationaal recht. Het zou beter zijn als de griffierechten iets hoger zouden zijn, maar je niet veroordeeld kunt worden in de kosten van de wederpartij. Dan weet je als consument tenminste wat het maximale financiële risico is dat je loopt. Nu is het een openeinderegeling."