

Aandachtspunten nieuwe regels e-commerce en B2C contracten

Per 13 juni 2014 komen er nieuwe regels voor e-commerce en business-to-consumer contracten. Deze zijn van belang voor alle ondernemingen die zich bezig houden met verkoop aan consumenten. Niet-naleving kan rechtstreeks leiden tot risico op omzetverlies, omdat ingeboekte contracten - veel meer dan nu het geval is - alsnog kunnen komen te vervallen. Tijd dus om in actie te komen.

Achtergrond en impact

Als gevolg van de Europese Richtlijn Consumentenrechten uit 2011 worden de regels betreffende business-to-consumer relaties grondig herzien. De nieuwe regels zien op online verkoop, maar ook telemarketing, colportage en verkoop in brick & mortar winkels. Daarnaast wordt in het Nederlandse implementatie-wetsvoorstel ook de Wet oneerlijke handelspraktijken gewijzigd. Niet-naleving kan leiden tot lange ontbindingstermijnen, vernietigbare of nietige contracten. Ook kan de ACM sancties opleggen. Bedrijven zullen dus hun (verkoop-)processen goed onder de loep moeten nemen en zo nodig aanpassen. Een aantal belangrijke wijzigingen op een rij.

Informatieplichten en herroepingsrecht uitgebreid

De huidige wet kent een aantal informatieplichten bij online verkoop en colportage. Deze worden uitgebreid. Zo moet voortaan worden geïnformeerd over conformiteit en klachtenafhandelingsbeleid, en in geval van de levering van digitale inhoud (zoals software) over interoperabiliteit en functionaliteit. Ook moet een standaard herroepingsformulier worden verstrekt. De sancties voor niet-naleving verschillen van geval tot geval, maar omvatten onder andere verlenging van de wettelijke bedenkttermijn, die standaard 14 kalenderdagen wordt, tot maximaal een jaar. Ook kan niet-naleving er toe leiden dat bepaalde (overstap-)kosten niet in rekening kunnen worden gebracht.

Inrichting webshops

De regels over de inrichting van webshops worden uitgebreid. Een aantal voorbeelden:

Duidelijk moet zijn of er beperkingen gelden voor de levering en welke betaalmiddelen worden aanvaard. Vlak voor het plaatsen van de bestelling duidelijk worden gemaakt dat een betalingsverplichting wordt aangegaan. De wet geeft het voorbeeld van een 'bestelknop' met de tekst 'bestelling met betalingsverplichting'. Er komt verder een einde aan vooraf aangevinkte hokjes. De consument kan voortaan namelijk niet zonder zijn 'uitdrukkelijke

instemming' gebonden worden aan aanvullende betalingsverplichtingen. Wordt deze regel niet nageleefd, dan is de overeenkomst vernietigbaar.

Telemarketing; bevestiging door consument noodzakelijk

Een overeenkomst tot het geregeld verrichten van diensten of tot het geregeld leveren van gas, elektriciteit, water of van stadsverwarming kan niet langer enkel per telefoon worden aangegaan. De overeenkomst is namelijk alleen geldig als die na het telemarketinggesprek schriftelijk of elektronisch wordt bevestigd door de consument. Gebeurt dit niet, dan is er sprake van een nietige overeenkomst. Gaat de onderneming toch leveren, dan geldt dit als ongevraagde levering en kan daarvoor geen betaling worden gevorderd. Dit vereiste van bevestiging geldt overigens niet voor het telefonisch verlengen of vernieuwen van bestaande overeenkomsten.

Wijziging Wet oneerlijke handelspraktijken; vernietigbaarheid contracten

De Wet oneerlijke handelspraktijken wordt ook aangepast. Voortaan geldt de mogelijkheid om een overeenkomst te vernietigen, indien deze onder invloed van een oneerlijke handelspraktijk tot stand is gekomen, bijvoorbeeld als niet aan alle informatieverplichtingen is voldaan.

Actiepunten voor General Counsels

- Zorg dat de stake-holders zijn geïnformeerd en zonodig in actie komen
- Denk aan checks op:
 - Inrichting webshops
 - Aanpassing achterliggende processen en IT
 - Algemene voorwaarden
 - Belscrips en trainingen call-agents
 - Contracten en vergoedingenstructuur met eventuele externe serviceproviders