

Let op: de oorspronkelijke versie van deze pagina ([en](#)) is onlangs gewijzigd.

Engels

Aan de vertaling in het Nederlands wordt momenteel gewerkt.

Swipe to change

Richtlijn consumentenrechten (2011/83)

WAT DOET DEZE RICHTLIJN?

Verhoging van de consumentenbescherming door harmonisatie van verscheidene belangrijke aspecten van nationale wetgeving betreffende contracten tussen klanten en verkopers.

Stimulering van de handel tussen EU-landen, in het bijzonder wat betreft online aankopen van consumenten.

KERNPUNTEN

Toepassingsgebied

Afgezien van enkele uitzonderingen zoals [pakketreizen en vakantiepakketten](#) of financiële diensten, zoals [consumentenkrediet](#) en [verzekeringen](#), dekt deze richtlijn **overeenkomsten tussen handelaren en consumenten** inzake de verkoop van goederen, diensten zoals de levering van water, gas, elektriciteit en verwarming, en online digitale content. Ze vervangt de richtlijn koop op afstand ([97/7/EG](#)) en de richtlijn colportage ([85/577/EEG](#)).

Informatieverplichtingen

Alvorens een overeenkomst af te sluiten moeten handelaren hun consumenten in duidelijke, begrijpelijke taal van informatie voorzien, bijvoorbeeld: hun **identiteit en contactgegevens**,

de belangrijkste kenmerken van het product en

de voorwaarden die van toepassing zijn, met inbegrip van betalingsvoorwaarden, levertijd, de uitvoering en de duur van de overeenkomst en de voorwaarden voor beëindiging.

In **winkels** moet alleen die informatie worden verstrekt die niet meteen duidelijk is.

Informatievereisten, met name voor het herroepingsrecht, zijn **gedetailleerder** voor post-, telefoon- of onlinecontracten en voor aankopen buiten de verkoopruimte (waarbij een handelaar een consument thuis bezoekt).

Herroepingsrecht

Consumenten kunnen zich binnen 14 dagen na levering of na afsluiting van het dienstencontract **zonder enige uitleg of kosten** terugtrekken uit overeenkomsten die buiten de verkoopruimte of op afstand zijn gesloten, behoudens bepaalde uitzonderingen. Daarvoor volstaat het door de koper geleverde standaardformulier voor herroeping. Indien de consument niet op de hoogte is gebracht van zijn of haar rechten, wordt de wachttijd met 12 maanden verlengd.

Uitzonderingen zijn van toepassing op snel bedervende goederen, verzegelde goederen die de klant heeft geopend en die niet kunnen worden teruggezonden wegens gezondheids- of hygiëneredenen, en op hotelreserveringen of autoverhuur die gebonden zijn aan specifieke data.

Geen ongerechtvaardigde betalingskosten of extra kosten

Handelaren mogen de klanten geen kosten in rekening brengen die hoger zijn dan de door de verkoper gedragen kosten van de betaalvorm.

Bij het opbellen van een handelaar om te informeren of te klagen over een overeenkomst, mag de klant niet meer betalen dan het standaardbetailief.

Handelaren moeten de uitdrukkelijke toestemming van de consument hebben bij het aanbieden van extra betaalde diensten. Vooraf aangekruiste vakjes op een bestelformulier mogen niet worden gebruikt voor dergelijke betalingen.

VANAF WANNEER IS DE RICHTLIJN VAN TOEPASSING?

De richtlijn is van toepassing vanaf 12 december 2011. De EU-landen moesten de richtlijn uiterlijk 13 december 2013 in nationaal recht omzetten. De richtlijn is van toepassing op contracten die na 13 juni 2014 zijn gesloten.

ACHTERGROND

Zie voor meer informatie de [pagina over de richtlijn over consumentenrechten](#) op de website van de Europese Commissie.

BESLUIT

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 Richtlijn [1999/44/EG](#) van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn [85/577/EEG](#) van de Raad en van Richtlijn [97/7/EG](#) van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64-88)

Laatste update: 08/08/2018

Deze pagina wordt beheerd door de Europese Commissie. De informatie op deze pagina geeft niet noodzakelijk het officiële standpunt van de Europese Commissie weer. De Commissie aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor informatie of gegevens waarnaar in dit document wordt verwezen. Gelieve de juridische mededeling te raadplegen voor de auteursrechtelijke regeling voor Europese pagina's.