

1. **INLEIDING EN KERNBODSCHAP**

- 1.1 Wij hebben met belangstelling kennisgenomen van het voorstel tot wijziging van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in verband met het invoeren van een afkoelperiode voorafgaand aan het sluiten van overeenkomsten buiten de verkoopprijs (nieuw art. 6:230ta BW, “**het wetsvoorstel**”) en de bijbehorende ontwerp Memorie van Toelichting (“**Ontwerp MvT**”). Wij maken graag gebruik van de gelegenheid op dit voorstel te reageren.
- 1.2 Hoewel wij de doelstelling om consumenten te beschermen tegen misleidende en agressieve verkooppraktijken onderschrijven, gaat het wetsvoorstel verder dan noodzakelijk, verder dan Europees recht toelaat en legt het aanzienlijke lasten op goedwillende ondernemingen en consumenten. Hierdoor is het voorstel niet doeltreffend en onevenredig.
- 1.3 In deze reactie lichten wij nader toe waarom intrekking van het wetsvoorstel de voorkeur verdient. Daarnaast doen wij suggesties voor gerichte aanpassingen indien het wetsvoorstel toch wordt doorgezet.

2. **GRONDEN VOOR INTREKKING VAN HET WETSVORSTEL**

- 2.1 **Het wetsvoorstel gaat verder dan het Europees geharmoniseerde consumentenrecht voorziet**
- 2.2 Het Europese consumentenrecht, in het bijzonder Richtlijn Consumentenrechten (2011/83/EU) en de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken (2005/29/EG), gaat uit van volledige harmonisatie.¹ Lidstaten mogen hiervan slechts afwijken binnen de beperkte uitzonderingsruimte die de Moderniseringsrichtlijn (EU) 2019/2161 biedt. Deze beperkte uitzonderingsruimte laat in dergelijke gevallen enkel ruimte voor evenredige, niet-discriminerende en gerechtvaardigde maatregelen tegen agressieve of misleidende verkooppraktijken bij ongevraagde huisbezoeken.
- 2.3 In de preambule van de Moderniseringsrichtlijn worden expliciet voorbeelden van toelaatbare maatregelen genoemd, zoals het beperken van de toegestane tijdstippen voor ongevraagde huisbezoeken, het verbieden van bezoeken wanneer de consument duidelijk kenbaar heeft gemaakt deze niet te wensen, en het stellen van procedurele voorwaarden aan betalingen die tijdens dergelijke bezoeken plaatsvinden.² Lidstaten die van deze mogelijkheid gebruik hebben gemaakt, hebben dit op gerichte en beperkte wijze gedaan. Zo heeft Kroatië slechts tijdsrestricties ingevoerd voor ongevraagde bezoeken (alleen op werkdagen tussen 8.00 en 20.00 uur), Duitsland heeft enkel een verbod op onmiddellijke betaling ingesteld na een ongevraagd bezoek, en Frankrijk verbiedt zulke bezoeken alleen wanneer de consument vooraf kenbaar heeft gemaakt deze niet te wensen.³ België heeft een stap verdergezet met een afkoelperiode voor colportage, maar uitsluitend voor energiecontracten die via ongevraagde huisbezoeken tot stand komen.⁴
- 2.4 Het in 2023 door de Minister van Economische Zaken en Klimaat (“EZ”) aan prof. mr. dr. Loos opgedragen onderzoek, geciteerd in de Ontwerp MvT, concludeert dat een “afkoelingsperiode” vóór contractsluiting op gespannen voet staat met het niveau van harmonisatie in de Richtlijn

¹ Art. 4 Richtlijn Consumentenrechten (2011/83/EU), ov. 5-6, ov. 14-15 en art. 1 Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken (2005/29/EG).

² Moderniseringsrichtlijn (EU 2019/2161) ov. 55.

³ MvT p. 7.

⁴ Koninklijk besluit betreffende ongevraagde bezoeken door een onderneming bij de consument thuis, strekkende tot de levering van elektriciteit en/of gas met toepassing van artikel VI.66, § 2, eerste lid, van het Wetboek van economisch recht (12 november 2023), MvT p. 7.

Consumentenrechten.⁵ Deze richtlijn voorziet immers al in een bedenktijd na totstandkoming van de overeenkomst en kent geen combinatie van een bedenktijd voor én na totstandkoming van de overeenkomst. Prof. mr. dr. Loos merkt terecht op dat het hierbij relevant is dat de Europese wetgever de Richtlijn consumentenrechten juist heeft gewijzigd om lidstaten toe te staan de bestaande bedenktijd van 14 naar 30 dagen te verlengen om de consumentenbescherming te versterken.⁶ Dit onderstreept dat de Europese wetgever beoogd te voorzien in reflectie na de contractsluiting, niet daarvoor.⁷ Ondanks deze mogelijkheid om het herroepingsrecht uit te breiden, heeft Nederland ervoor gekozen van deze ruimte geen gebruik te maken.

- 2.5 De Ontwerp MvT verwijst naar de vergelijkbare Belgische maatregel voor de energiesector, waarbij wordt opgemerkt dat de Europese Commissie geen aanleiding zag om deze ter discussie te stellen.⁸ Zoals prof. mr. dr. Loos echter benadrukt is een dergelijke regeling (en dus zeker het huidige bredere Nederlandse wetsvoorstel) moeilijk te verenigen met de jurisprudentie van het Hof van Justitie. Het Hof heeft immers onder meer in het arrest *Mediaprint* bevestigd dat lidstaten geen nationale bepalingen mogen invoeren die afwijken van het volledig geharmoniseerde Europese kader, ook niet als consumentenbescherming mede het doel is.⁹
- 2.6 Hoewel de Ontwerp MvT vermeldt dat de Europese Commissie in de toelichting op de Moderniseringsrichtlijn heeft opgemerkt dat nationale maatregelen over specifieke vormen van verkoop buiten de verkoopruimte, zoals ongevroegde huisbezoeken, doorgaans geen of slechts beperkte grensoverschrijdende gevolgen hebben, kan dat uitgangspunt niet zonder meer worden toegepast op het Nederlandse wetsvoorstel.¹⁰ Deze veronderstelling van de Europese Commissie is immers gebaseerd op maatregelen van lidstaten die verenigbaar zijn met de beperkte uitzonderingsruimte van de Moderniseringsrichtlijn. Het Nederlandse wetsvoorstel daarentegen, gaat verder en heeft wél aanzienlijke grensoverschrijdende en interne-markteffecten, omdat het leidt tot uiteenlopende nalevingsverplichtingen voor ondernemingen die in meerdere lidstaten actief zijn. Waar de Europese consumentenrichtlijnen juist beogen een gelijk speelveld en uniforme consumentenbescherming binnen de Unie te waarborgen, creëert het Nederlandse voorstel een extra nationale laag van regulering die de marktfragmentatie vergroot.
- 2.7 **Het wetsvoorstel gaat verder dan de feitelijke en politieke grondslag rechtvaardigt**
- 2.8 De Ontwerp MvT vermeldt dat het wetsvoorstel voortkomt uit klachten bij de Autoriteit Consument en Markt (“ACM”) en de Consumentenbond over colportagepraktijken, met name in de sectoren energie, loterijen en telecommunicatie.¹¹ Volgens de Ontwerp MvT heeft 40% van de meldingen bij de ACM over agressieve en misleidende handelspraktijken bij colportage betrekking op de energiesector.¹² Deze feitelijke aanleiding leidde tot de motie van de leden Bontenbal en Kröger, waarin de regering werd verzocht de verkoop van energiecontracten via telemarketing en colportage te verbieden.¹³
- 2.9 Hoewel uit de Ontwerp MvT en de cijfers gedeeld door de ACM blijkt dat agressieve en misleidende handelspraktijken zich voornamelijk voordoen in een beperkt aantal sectoren (energie, loterijen en telecommunicatie), kiest het wetsvoorstel voor een veel breder bereik. Het introduceert een generieke afkoelperiode van 3 dagen voor *alle* overeenkomsten die buiten de verkoopruimte worden gesloten, met slechts zeer beperkte uitzonderingen. Daarmee wordt de oorspronkelijke politieke opdracht aanzienlijk overschreden en worden sectoren geraakt

⁵ M.B.M. Loos, *Onderzoek invoering schriftelijkheidsvereiste verkoop buiten verkoopruimte*, in opdracht van EZ, 2024, p. 8.

⁶ Idem.

⁷ Idem.

⁸ MvT p. 7.

⁹ M.B.M. Loos, *Onderzoek invoering schriftelijkheidsvereiste verkoop buiten verkoopruimte*, in opdracht van EZ, 2024, p. 9, Hof van Justitie 9 november 2010, zaak C-540/08, ECLI:EU:C:2010:660 (*Mediaprint*), met name punten 25-28.

¹⁰ COM(2018), 185 final, MvT p. 8.

¹¹ MvT p. 1.

¹² Idem.

¹³ MvT p. 1, Kamerstukken II 2023/24, 29023, nr. 450 (10 oktober 2023).

waarvoor in de Ontwerp MvT geen concrete misstanden zijn onderbouwd. Dit leidt tot onnodige regeldruk en lastenverzwaring voor ondernemingen in sectoren waar geen dan wel beperkter sprake is van vergelijkbare problemen. Bovendien is de gekozen afbakening inconsistent: de loterijsector wordt expliciet uitgezonderd van de afkoelperiode, terwijl juist uit die sector veel klachten worden ontvangen. Dit ondermijnt de logica en rechtvaardiging van het voorstel.

2.10 Het beoogde doel van het wetsvoorstel wordt al bereikt door bestaande wetgeving en handhavingsmogelijkheden

2.11 Het bestaande wettelijk kader biedt consumentenbescherming op een uitgebreide, doeltreffende en samenhangende wijze, zowel voorafgaand aan als na het sluiten van een overeenkomst. Het Burgerlijk Wetboek bevat een uitgebreid stelsel van regels:

- (a) Afdeling 2B van titel 5 van Boek 6 BW (artikelen 6:230m e.v.) legt strikte informatieverplichtingen op aan handelaren en geeft consumenten een herroepingsrecht van veertien dagen na de totstandkoming van een overeenkomst die buiten de verkoopruimte wordt gesloten.
- (b) Artikelen 6:193a e.v. BW verbieden misleidende en agressieve handelspraktijken, waardoor oneigenlijke beïnvloeding van consumenten expliciet wordt bestreden.

Dit wettelijke stelsel biedt dus een solide basis voor consumentenbescherming tegen de problematiek waarop het wetsvoorstel zich richt.

2.12 De ACM beschikt over ruime handhavingsbevoegdheden om deze normen te handhaven, waaronder de bevoegdheid tot het opleggen van bestuurlijke sancties als het geven van bindende aanwijzingen. Daarmee is de bestaande handhavingsstructuur niet alleen toereikend, maar ook effectief inzetbaar tegen agressieve en misleidende handelspraktijken, waaronder bij colportage.

2.13 De Ontwerp MvT stelt dat consumenten moeite zouden hebben met het uitoefenen van hun herroepingsrecht. Deze stelling wordt echter niet onderbouwd met overtuigend empirisch bewijs.¹⁴ De verwijzing naar een onderzoek van de Consumentenbond ziet op een ander probleemveld, namelijk het online opzeggen van digitale abonnementen, en betrof bovendien een beperkte steekproef (26% van 123 onderzochte ondernemingen).¹⁵ Ook de verwijzing naar een ACM-campagne tegen betaalde opzegdiensten is nauwelijks relevant voor de context van verkoop aan de deur.¹⁶ We menen dan ook dat de verwijzingen naar deze onderzoeken niet bijdragen aan de onderbouwing van en rechtvaardiging voor dit wetsvoorstel. Indien er daadwerkelijk knelpunten bestaan bij het gebruik van het herroepingsrecht, is gerichte handhaving door de ACM of nadere voorlichting aan consumenten een effectief, proportioneel en meer voor de hand liggend instrument dan het invoeren van een nieuwe, generieke afkoelperiode. Een dergelijke generieke maatregel heeft bovendien grote gevolgen voor de EU interne- en Nederlandse markt en de nalevingslasten voor ondernemingen in Nederland en andere lidstaten.

2.14 Het wetsvoorstel is disproportioneel in haar gevolgen

2.15 De uitwerking van het wetsvoorstel is disproportioneel in verhouding tot het beoogde doel van consumentenbescherming. De regeldrukanalyse in de Ontwerp MvT bevestigt dat het wetsvoorstel aanzienlijke lasten meebrengt voor ondernemingen die buiten de verkoopruimte actief zijn.¹⁷ De structurele nalevingskosten worden geschat tussen de €4 en €28 miljoen per jaar, naast ruim €1,4 miljoen aan eenmalige implementatiekosten. Deze lasten drukken in het

¹⁴ MvT p. 3.

¹⁵ <https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2022/online-abonnement-opzeggen-nog-te-vaak-te-moeilijk>.

¹⁶ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-waarschuwt-campagne-voor-betaalde-opzegdiensten>.

¹⁷ MvT p. 11-13.

bijzonder op kleine en middelgrote ondernemingen die zich reeds aan de bestaande regels houden.

- 2.16 De verplichting om interne processen ingrijpend aan te passen, zoals verkoopprotocollen, personeelsinstructies en administratieve procedures, leidt niet alleen tot hogere nalevingskosten, maar ook tot efficiëntieverlies in de bedrijfsvoering. Na afloop van de afkoelperiode zijn bovendien extra handelingen vereist om de overeenkomst alsnog te sluiten. Dit resulteert in meer reisbewegingen, hogere personeelskosten en een grotere CO₂-uitstoot. Deze maatschappelijke kosten zijn niet meegenomen in de regeldrukberekening, maar zijn evident en structureel van aard.
- 2.17 Daarbij zijn de voordelen voor consumentenbescherming niet overtuigend onderbouwd in de Ontwerp MvT. Bovendien wordt niet meegenomen dat consumenten feitelijk worden beperkt in hun vrijheid om een overeenkomst te sluiten op het moment dat zij dat zelf wensen. In de huidige maatschappij, waarin consumenten gewend zijn aan directe levering en snelle dienstverlening, vormt een verplichte afkoelperiode een kunstmatige en, in voorkomend geval, ongewenste drempel.
- 2.18 Het wetsvoorstel leidt tevens tot ongelijke behandeling tussen verkoopkanalen. Waar online aankopen en telefonische verkopen zonder enige afkoelingsperiode kunnen plaatsvinden, worden huis-aan-huistransacties aan strengere beperkingen onderworpen. Daarbij komt dat ook in andere verkoopkanalen sprake kan zijn van impulsaankopen of oneigenlijke beïnvloeding van consumenten. Voor deze verkoopkanalen worden echter geen nadere regels voorgesteld en het wetsvoorstel en de Ontwerp MvT bieden geen overtuigende rechtvaardiging voor de ongelijke behandeling van verkoopkanalen.
- 2.19 Bovendien blijkt uit de Ontwerp MvT dat de voorgestelde maatregelen in bepaalde gevallen disproportioneel kunnen uitpakken voor specifieke handelaren, gelet op de beperkte extra bescherming die zij consumenten daadwerkelijk bieden. Wij onderschrijven dit standpunt en achten het aannemelijk dat handelaren in uiteenlopende sectoren hierdoor onevenredig zwaar zullen worden getroffen. In de Ontwerp MvT wordt hierbij met name verwezen naar loterijen die bijdragen aan goede doelen op het gebied van cultuur, welzijn, sport en samenleving — een sector waarover de ACM en de Consumentenbond juist frequent klachten ontvangen. Het is dan ook moeilijk te rechtvaardigen dat juist deze loterijen van de regeling worden uitgezonderd, terwijl andere handelaren, tegen wie minder klachten bestaan, wél onder de regeling vallen. Deze ongelijke behandeling staat haaks op het doel van evenredige consumentenbescherming en versterkt de onevenredigheid van het wetsvoorstel.
- 2.20 **Het wetsvoorstel past niet binnen de huidige systematiek van het Burgerlijk Wetboek en het EU Consumentenrecht**
- 2.21 Daarnaast bevat het wetsvoorstel fundamentele onduidelijkheden in de kernbepaling van het voorgestelde artikel 6:230ta BW, met name ten aanzien van het begrip “aanbod.” De gekozen formulering wijkt af van zowel de systematiek van het Burgerlijk Wetboek als van de Richtlijn Consumentenrechten.
- 2.22 Volgens artikel 6:230m BW moet de handelaar de vereiste precontractuele informatie verstrekken vóór een consument gebonden is aan een overeenkomst buiten de verkooppriimte of bij het doen van een aanbod, niet dagen eerder. Het wetsvoorstel creëert daarentegen een kunstmatige tussenfase waarin de handelaar uitsluitend informatie mag verstrekken zonder een aanbod te doen. Deze constructie is in de praktijk moeilijk uitvoerbaar en leidt tot rechtsonzekerheid, omdat niet duidelijk is wanneer tijdens een verkoopgesprek sprake is van een “aanbod.” Uit de Ontwerp MvT blijkt niet wanneer sprake is van een aanbod, waardoor onduidelijk is of prijsindicaties, conceptoffertes of informatie over productpresentaties daaronder zouden vallen en handelaren risico lopen onbedoeld in strijd met de wet te handelen.
- 2.23 Daarbij komt dat de voorgestelde bepaling afbreuk doet aan de definitie van de overeenkomst buiten de verkooppriimte, zoals gedefinieerd in artikel 2, lid 8, van de Richtlijn

Consumentenrechten, dat juist uitgaat van de mogelijkheid om de overeenkomst “*tijdens of onmiddellijk na*” het persoonlijke contact te sluiten. De voorgestelde wachttijd verandert de informatieplicht van een beschermingsinstrument in een vertragingsinstrument, wat moeilijk te verenigen is met het doel en de strekking van het Europese consumentenrecht.

- 2.24 Op basis van bovenstaande in samenhang, menen wij dan ook dat het huidige wetsvoorstel moet worden ingetrokken aangezien het verder gaat dan Europees recht toestaat, niet aansluit bij de bij de feitelijke aanleiding, en onevenredige lasten veroorzaakt zonder aantoonbare meerwaarde voor consumentenbescherming.

3. NOODZAKELIJKE AANPASSINGEN INDIEN HET WETSVOORSTEL WORDT VOORTGEZET

- 3.1 Indien het wetsvoorstel desondanks wordt voortgezet, achten wij het van belang dat het in zijn reikwijdte en toepassing aanzienlijk wordt beperkt en verduidelijkt. Alleen door gerichte aanpassingen kan worden voorkomen dat de regeling leidt tot onevenredige lasten, rechtsongelijkheid en praktische uitvoeringsproblemen. Hieronder worden de belangrijkste aanpassingen uiteengezet die naar ons oordeel noodzakelijk zijn om het voorstel werkbaar, proportioneel en juridisch houdbaar te maken.

3.2 Beperk de reikwijdte van het wetsvoorstel tot de energiesector

- 3.3 Hoewel wij van mening zijn dat het wetsvoorstel in zijn huidige vorm niet in overeenstemming is met het Europese consumentenrecht, kan, indien er toch wordt besloten het wetsvoorstel door te zetten, overwogen worden de toepassing te beperken tot de energiesector, vergelijkbaar met de Belgische regeling. Juist binnen deze sector liggen de feitelijke en politieke aanleidingen van het voorstel, zoals de klachten van de ACM en de motie van de leden Bontenbal en Kröger. Door de regeling te beperken tot deze sector wordt aangesloten bij de Belgische aanpak, die door de Europese Commissie tot op heden niet ter discussie is gesteld. Een sectorale beperking zou de regeldruk voor andere marktpartijen aanzienlijk verminderen en de gevolgen voor consumenten beperken, terwijl de beoogde bescherming in de meest risicovolle sector behouden blijft. Tegelijkertijd verdient de opmerking dat, zoals hierboven al is aangestipt, het twijfelachtig is of het Hof van Justitie een sectoraal afgebakende afkoelperiode verenigbaar acht met het volledige harmoniserende karakter van de Richtlijn Consumentenrechten en de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken. Niettemin zou een beperkte toepassing binnen de energiesector, waar aantoonbaar de meeste misstanden plaatsvinden, de onevenredige impact voor de rest van de markt beperken en het risico op marktverstoring verkleinen, mocht het Hof van Justitie de maatregel uiteindelijk onverenigbaar achten met het Unierecht.

Aanbeveling voor aanpassing van Artikel 230ta:

1. *Indien de handelaar de consument persoonlijk en individueel heeft aangesproken buiten de verkoopruimte met het oog op het sluiten van een overeenkomst betreffende de levering van elektriciteit, gas of warmte aan huishoudelijke afnemers, doet de handelaar een aanbod niet eerder dan drie werkdagen nadat hij de in artikel 6:230m, eerste lid, bedoelde informatie heeft verstrekt. Binnen deze periode van drie werkdagen wordt de consument door de handelaar niet opnieuw benaderd.*
2. *Op de handelaar rust de bewijslast voor de naleving van dit artikel.*
3. *Dit artikel is niet van toepassing op overeenkomsten:*
 - a. *waarbij de consument de handelaar specifiek heeft verzocht hem te bezoeken;*
 - b. *als bedoeld in artikel 6:230g, eerste lid, onderdeel f, subonderdeel 3°;*
 - c. *tot het leveren van kranten, tijdschriften of weekbladen; of*
 - d. *met een houder van een vergunning als bedoeld in de artikelen 3, 9 of 27b van de Wet op de kansspelen.*

- 3.4 **Introduceer een mogelijkheid voor consumenten om uitdrukkelijk af te zien van de afkoelperiode**
- 3.5 Hoewel het wetsvoorstel een uitzondering bevat voor gevallen waarin de consument de handelaar specifiek heeft verzocht hem te bezoeken, biedt dit geen oplossing voor de meeste colportagesituaties. In deze situaties gaat het initiatief uit van de handelaar, maar kan de consument vervolgens de wens uitspreken om de overeenkomst direct te sluiten en uitvoering te verlangen.
- 3.6 Het verplicht opleggen van een wachttijd van drie dagen miskent de praktijk waarin consumenten regelmatig bewust en weloverwogen besluiten om direct een overeenkomst te sluiten en uitvoering te verlangen, bijvoorbeeld om redenen van comfort (snelle levering of plaatsing van product of directe toegang tot dienst) of praktische planning (geen nieuwe afspraak nodig waarop de consument thuis aanwezig moet zijn). Wat bedoeld is als beschermingsmechanisme, kan voor de gemiddelde, goed geïnformeerde consumenten een onnodige drempel vormen. Om dit te voorkomen, is het wenselijk dat de afkoelperiode geen dwingend recht wordt, in tegenstelling tot de wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Wij adviseren daarom het wetsvoorstel aan te vullen met een mogelijkheid, waarmee consumenten, na uitdrukkelijke instemming, af te zien van de afkoelperiode en kunnen kiezen voor onmiddellijke uitvoering van de overeenkomst, zonder dat de bescherming van kwetsbare consumenten verloren gaat.

Aanbeveling voor aanpassing van Artikel 230ta:

1. *Indien de handelaar de consument persoonlijk en individueel heeft aangesproken buiten de verkoopruimte, doet de handelaar een aanbod niet eerder dan drie werkdagen nadat hij de in artikel 6:230m, eerste lid, bedoelde informatie heeft verstrekt. Binnen deze periode van drie werkdagen wordt de consument door de handelaar niet opnieuw benaderd.*
2. **Het eerste lid is niet van toepassing indien de consument uitdrukkelijk verzoekt dat de overeenkomst onmiddellijk wordt gesloten en uitgevoerd. De handelaar verstrekt de consument voorafgaand aan die instemming in duidelijke en begrijpelijke bewoordingen informatie over het vervallen van de afkoelperiode.**
3. *Op de handelaar rust de bewijslast voor de naleving van dit artikel.*
4. *Dit artikel is niet van toepassing op overeenkomsten:*
 - a. *waarbij de consument de handelaar specifiek heeft verzocht hem te bezoeken;*
 - b. *als bedoeld in artikel 6:230g, eerste lid, onderdeel f, subonderdeel 3°;*
 - c. *tot het leveren van kranten, tijdschriften of weekbladen; of*
 - d. *met een houder van een vergunning als bedoeld in de artikelen 3, 9 of 27b van de Wet op de kansspelen.*

- 3.7 **Verruim en verduidelijk de uitzondering voor specifieke verzoeken van consumenten**
- 3.8 De voorgestelde uitzondering in artikel 6:230ta, derde lid, onderdeel a, voor gevallen waarin “*de consument de handelaar specifiek heeft verzocht hem te bezoeken*” is te beperkt geformuleerd en sluit onvoldoende aan bij de praktijk van klantcontact. In de praktijk ontstaat een groot deel van de huisbezoeken niet volledig op eigen initiatief van de consument, maar naar aanleiding van wederzijdse communicatie. Voorbeelden hiervan zijn een telefoongesprek op initiatief van de handelaar, een reactie op een eerdere offerte, contact via een beurs of congres of een online informatieaanvraag. Het wetsvoorstel houdt hier onvoldoende rekening mee.
- 3.9 De Ontwerp MvT biedt geen nadere toelichting op de reikwijdte van het begrip “specifiek verzoek”, noch op de wijze waarop dit in de praktijk moet worden vastgesteld. Verwijzingen naar sectoren waarin “op afspraak” of “op uitnodiging” wordt gewerkt, worden niet verder uitgelegd. Ook bij de vermelding dat de uitzondering samenhangt met de gevolgen van het wetsvoorstel voor ondernemers die werken met “maatwerkproducten” ontbreekt een concrete afbakening van welke producten of ondernemers daaronder vallen.¹⁸ Hierdoor blijft onduidelijk hoe de bepaling

in de praktijk moet worden toegepast en welke rechtvaardiging aan de uitzondering ten grondslag ligt.

- 3.10 Wij menen dat het niet de bedoeling van de wetgever kan zijn dat situaties waarin het bezoek op wederzijds initiatief of initiatief van de handelaar tot stand komt en de consument uitdrukkelijk instemt met het huisbezoek, toch onder de verplichte afkoelperiode vallen. Een te enge interpretatie van deze bepaling zou bovendien de consument zelf benadelen, omdat dit het lastiger maakt om zich te laten informeren over producten en diensten waarvoor een persoonlijk gesprek of fysieke inspectie noodzakelijk is, zoals bij woningaanpassingen, installaties of andere maatwerkoplossingen. Om deze redenen is het van belang dat de bepaling wordt verduidelijkt en verruimd zodat zij aansluit bij de praktijk.

Aanbeveling voor aanpassing van Artikel 230ta, derde lid, onderdeel a:

3. *Dit artikel is niet van toepassing op overeenkomsten:*
- a. waarbij de consument de handelaar specifiek heeft verzocht hem te bezoeken, **ongeacht of het huisbezoek rechtstreeks voortvloeit uit een eerder contactmoment, informatieaanvraag of wederzijdse communicatie tussen consument en handelaar, en wie het initiatief daartoe heeft genomen;***
 - b. als bedoeld in artikel 6:230g, eerste lid, onderdeel f, subonderdeel 3°;*
 - c. tot het leveren van kranten, tijdschriften of weekbladen; of*
 - d. met een houder van een vergunning als bedoeld in de artikelen 3, 9 of 27b van de Wet op de kansspelen.*

- 3.11 Om de rechtszekerheid te waarborgen, bevelen wij ook aan dat EZ en/of de ACM nadere beleidsregels of richtsnoeren publiceren over de toepassing van de uitzonderingen en de invulling van relevante begrippen als “aanbod” en “specifiek verzoek”. Het is daarbij essentieel voor de markt dat deze begrippen ruim en werkbaar worden geïnterpreteerd. Een dergelijke toelichting voorkomt dat goedwillende ondernemingen onnodig worden beperkt in de bedrijfsvoering en biedt consumenten tegelijkertijd helderheid over hun rechten en verwachtingen bij verkoop buiten de verkooppuimte.

4. CONCLUSIE

- 4.1 Samenvattend constateren wij dat het wetsvoorstel verder gaat dan de Europese richtlijnen toestaan, sluit onvoldoende aan binnen het bestaande wettelijke kader, en beperkt op disproportionele wijze de contractsvrijheid van zowel ondernemingen als consumenten. Het wetsvoorstel creëert bovendien een aanzienlijke regeldruk en praktische uitvoeringsproblemen voor ondernemingen in alle sectoren zonder dat hiervoor overtuigend wordt aangetoond dat de bescherming van consumenten daadwerkelijk wordt versterkt. Daarbij reikt het wetsvoorstel verder dan de oorspronkelijke politieke bedoeling die aan de basis lag van dit initiatief, namelijk het tegengaan van misstanden in de energiesector.
- 4.2 Wij menen dan ook dat het wenselijk is dat het wetsvoorstel wordt ingetrokken. Alternatieven binnen het bestaande wettelijke kader zijn gerichte handhaving door de ACM en onderzoek naar een eventuele verlenging van de wettelijke bedenktijd, zoals toegestaan op grond van Europees recht. Deze benadering biedt een evenwichtige bescherming van consumenten, zonder onnodige beperkingen voor ondernemingen en zonder risico op marktverstoring.
- 4.3 Indien het wetsvoorstel toch wordt voortgezet, is het essentieel dat de reikwijdte en uitvoering van de regeling worden beperkt en verduidelijkt, om een evenwichtige, uitvoerbare en proportionale regeling te realiseren. Dit omvat onder meer:
- (a) Beperking van de toepassing tot de energiesector;
 - (b) Verruiming en verduidelijking van de uitzonderingen voor specifieke verzoeken van consumenten;

- (c) Invoering van een mogelijkheid voor goed geïnformeerde consumenten om uitdrukkelijk te kunnen afzien van de afkoelperiode.

4.4 Met dergelijke aanpassingen kan worden voorkomen dat een goedbedoeld beschermingsinstrument onevenredig en onwerkbaar is voor consumenten en ondernemers, en de interne markt onevenredig wordt verstoord.
