

Datum **16 mei 2025**
Onderwerp **Reactie internetconsultatie Implementatiewet richtlijn op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten**

Geachte heer/mevrouw,

Graag maak ik namens VodafoneZiggo gebruik van de mogelijkheid te reageren op de ter consultatie aangeboden implementatiewet richtlijn op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten (hierna: de consultatie of de implementatiewet). In deze consultatie vielen ons een aantal zaken op waar ik in deze reactie graag bij stil wil staan.

De online ontbindingsfunctie vraagt om een redelijke implementatietermijn

Deze implementatiewet introduceert een online ontbindingsfunctie die het voor consumenten mogelijk moet maken om een overeenkomst op afstand eenvoudig te ontbinden. Op grond van het huidige wettelijk kader kan een consument reeds een overeenkomst eenvoudig herroepen, bijvoorbeeld middels het herroepingsformulier wat is geïntroduceerd met de implementatie van de Richtlijn Consumentenrechten (2011/83). Daarnaast worden in de markt vaak ook andere mogelijkheden geboden om gebruik te maken van het herroepingsrecht. Zo bieden wij de mogelijkheid aan klanten om ook telefonisch of via de online chat dit recht uit te oefenen. Onze ervaring met deze kanalen zijn positief, evenals de reacties die wij hierop van (ex-)klanten ontvangen. Specifiek in het geval van telecom is namelijk vaak sprake van meerdere overeenkomsten (een telefoonabonnement en een kredietovereenkomst voor de koop op afbetaling van de telefoon, of een aansluiting voor vast internet waarbij een settopbox in bruikleen wordt uitgeleverd) en daarbij is het extra belangrijk dat een klant de juiste overeenkomst(en) opzeft en zich bewust is van de eventuele gevolgen. Het persoonlijke gesprek met een medewerker wordt daarom vaak gewaardeerd. Wij zien de online ontbindingsfunctie dan ook als een aanvulling op de huidige methodes die wij reeds bieden.

Hoewel het implementeren van de online ontbindingsfunctie, op de wijze zoals opgenomen in de consultatie, op het eerste gezicht wellicht niet ingrijpend lijkt, verwachten wij dat dit in de praktijk uitdagingen kan veroorzaken. Dit bijvoorbeeld door de gecombineerde overeenkomsten die we aanbieden. Niet onoverkomelijk, maar een zorgvuldige implementatie is uiteraard wel vereist.

Om deze online ontbindingsfunctie op juiste wijze te implementeren, hebben wij belang bij tijdige duidelijkheid over de definitieve tekst van de implementatiewet en een redelijke implementatietermijn. De richtlijn stelt dat de richtlijn uiterlijk op 19 december 2025 in nationale wetgeving dient te zijn geïmplementeerd en dat de artikelen dienen te worden toegepast met ingang van 19 juni 2026. Hiermee lijkt een minimale implementatietermijn van 6 maanden te worden beoogd, deze termijn van minimaal 6 maanden achten wij ook noodzakelijk om onze processen aan te passen.

Wij roepen op de definitieve tekst, in lijn met de richtlijn, uiterlijk op 19 december 2025 in Nederlandse wetgeving te implementeren en op 19 juni 2026 in werking te laten treden. Mocht onverhoopt de datum van 19 december 2025 niet gehaald worden, vragen wij de inwerkingtredingsdatum op te schuiven om zodoende een minimale implementatietermijn van 6 maanden te borgen.

De online ontbindingsfunctie en het online opzeggen van abonnementen: geen spaghetti van wetgeving

Daarnaast breng ik graag de [brief](#) welke de Minister van Economische Zaken op 15 mei 2025 aan de Kamer zond, graag onder de aandacht. In deze brief informeert de minister de Kamer over het online kunnen opzeggen van overeenkomsten. Hij schrijft daarin:

“Online opzeggen van abonnementen

Ten slotte is het van belang dat consumenten een abonnement online net zo eenvoudig kunnen opzeggen als aangaan. Dit onderwerp staat duidelijk op het netvlies van de Commissie in relatie tot de DFA. Ik wil daarom graag dat op Europees niveau een opzegfunctie voor abonnementen wordt geïntroduceerd. Om te voorkomen dat ik nationale regelgeving introduceer die overlapt of mogelijk op gespannen voet staat met toekomstige Europese wetgeving, heb ik besloten om het nationaal regelen van een opzegfunctie, zoals eerder aangekondigd in de Kamerbrief over de Nederlandse consumentenagenda¹, niet voort te zetten.

In aanloop naar het voorstel voor een DFA zet ik mij in Brussel in voor het agenderen van de bovengenoemde onderwerpen en samen met de Staatssecretaris Digitalisering en Koninkrijksrelaties voor het onderwerp verslavend ontwerp. Waar mogelijk trek ik hierin op met andere lidstaten. Een formeel kabinetsstandpunt volgt via het daartoe gebruikelijke BNC-proces nadat een officieel voorstel van de Commissie is gepubliceerd. “

Uiteraard zit er een verschil tussen het online ontbinden en het online opzeggen van een overeenkomst, tegelijkertijd zijn er ook overeenkomsten tussen deze twee. Eenduidige en transparante wet- en regelgeving is in het belang van iedereen: voor een consument moet wet- en regelgeving eenvoudig te begrijpen en uit te oefenen zijn en dit adagium gaat ook voor bedrijven op.

Wij vragen graag aandacht voor deze verschillende initiatieven en roepen op tot een eenduidige, werkbare en ook voor de consument begrijpelijke uitwerking. Borg dat de online ontbindingsfunctie niet overlapt of op gespannen voet komt te staan met toekomstige Europese wetgeving en vice versa. In aanloop naar het voorstel voor de DFA, zet in op een voorstel wat niet overlapt of op gespannen voet staat met de (uitwerking van de) online ontbindingsfunctie.

¹ Kamerstukken II 2022/23, 27879, nr. 90.

“Greater openness and transparency”²

Naast bovenstaande opmerkingen wil ik graag nog een belangrijk aandachtspunt onder de aandacht brengen. De titel van deze consultatie wekt de indruk dat deze zich richt op sectorregulering, specifiek binnen het domein van financiële diensten: *“Implementatiewet richtlijn op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten.”*

Echter, de voorgestelde wijzigingen zijn veel breder en raken ook partijen buiten de financiële diensten. Zo is het recht op ontbinding van overeenkomsten breder dan enkel financiële diensten en ook de meldplicht die met het herstellen van de omissie in de Implementatiewet Toegankelijkheidsrichtlijn voor producten en diensten wordt geïntroduceerd (het voorgestelde artikel 8a.0 Whc), is relevant voor veel meer partijen dan enkel de financiële diensten.

Het opnemen van dergelijke wijzigingen op deze wijze in een consultatie inzake financiële diensten lijkt niet in lijn met de principes van de EU Better Regulation, die juist duidelijkheid, eenvoud en transparantie in regelgeving beogen. Het lijkt erop dat deze wijzigingen verborgen raken binnen het bredere thema van sectorregulering, terwijl het een aanzienlijke impact heeft op allerlei partijen, ook die zich niet bezighouden met financiële diensten. Ook is dit in strijd met de uitgangspunten van een coherent en voorspelbaar wetgevingsproces.

Wij stellen dan ook voor om wijzigingen die betrekking hebben op partijen buiten de financiële diensten, zoals de ontbinding van overeenkomsten en de meldplicht uit de toegankelijkheidsrichtlijn, breder onder de aandacht te brengen en wellicht zelfs opnieuw ter consultatie aan te bieden, onder een titel die duidelijk maakt waar het in de betreffende consultatie om gaat. Dit zou niet alleen bijdragen aan de transparantie, maar zorgt ook voor duidelijkheid bij alle betrokken partijen en voorkomt verrassingen.

In het licht van de *EU agenda for better regulation* vragen wij u deze aanpak te heroverwegen en de verschillende thema's binnen deze consultatie te scheiden.

Wij hopen dat u onze opmerkingen zult meenemen in de verdere uitwerking van deze consultatie en staan uiteraard open voor een nadere toelichting.

Met vriendelijke groet,

Simone van Ginhoven
Sr. Regulatory Counsel

² [The EU agenda for better regulation | EUR-Lex](#)