

Internetconsultatie - Implementatiewet richtlijn op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten



Inleiding

Thuiswinkel.org reageert via deze internetconsultatie op de nationale implementatie van Richtlijn (EU) 2023/2673 betreffende op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten. Als de belangenbehartiger van de Nederlandse e-commerce sector vertegenwoordigen wij zowel het mkb als het grootbedrijf uit de producten- als dienstensector. Hieronder vallen zowel platforms als directe verkopers.

Deze richtlijn beoogt consumenten beter te beschermen bij het digitaal aangaan van financiële overeenkomsten. Hoewel de focus ligt op financiële diensten, heeft de implementatie ook implicaties voor andere op afstand gesloten overeenkomsten, zoals overeenkomsten voor goederen en niet-financiële diensten die via online interfaces worden gesloten. De richtlijn introduceert onder meer verplichtingen met betrekking tot precontractuele informatie, het herroepingsrecht en de beschikbaarheid van een digitale ontbindingsfunctie.

Wij onderschrijven het doel van de richtlijn om consumentenbescherming te versterken in de digitale economie. Tegelijkertijd willen wij enkele zorgen, interpretatiekwesties en uitvoeringsvraagstukken onder de aandacht brengen, met bijzondere aandacht voor proportionaliteit, uitvoerbaarheid en aansluiting bij de praktijk van de digitale economie.

1. Digitale ontbindingsfunctie: proportionaliteit, toepasselijkheid en uitvoerbaarheid

Thuiswinkel.org onderschrijft het belang van transparantie en gebruiksgemak voor consumenten, maar maakt zich zorgen over de praktische en economische impact van de verplichte digitale ontbindingsfunctie op ondernemers. Wij verzoeken de wetgever om in de memorie van toelichting expliciet te verduidelijken dat de verplichting uitsluitend geldt wanneer het wettelijke ontbindingsrecht daadwerkelijk van toepassing is. De wettekst mag geen nieuwe ontbindingsrechten creëren voor situaties waarin deze rechten volgens Europese of nationale wetgeving niet bestaan, zoals een pakketreis.

In lijn met het proportionaliteits- en doelmatigheidsbeginsel onderstrepen wij het belang dat ondernemers voldoende ruimte behouden om zelf te bepalen op welke wijze en op welke plaats binnen hun digitale omgeving de ontbindingsfunctie wordt vormgegeven en geformuleerd. Veel webwinkels in Nederland geven al op heldere, klantvriendelijke wijze invulling aan het informeren van consumenten over hun herroepingsrecht. In die zin beoogt de herroepingsknop een probleem op te lossen dat in de praktijk bij veel e-commerce partijen niet of nauwelijks voorkomt. Ondernemers weten zelf het best hoe zij binnen hun bestaande systemen en klantprocessen kunnen voldoen aan de vereisten van een ondubbelzinnige, zichtbare en toegankelijke functie, zonder dat dit leidt tot onnodige technische aanpassingen of kostenverhoging.

Tot slot pleiten wij voor terminologische consistentie tussen de Europese richtlijntekst en de Nederlandse wetgeving. In de richtlijn wordt gesproken van “herroepen”, terwijl de memorie van toelichting spreekt van “hier de overeenkomst ontbinden”. Deze discrepantie leidt tot onduidelijkheid voor zowel consumenten als ondernemers. Wij stellen voor om in de wetstekst aan te sluiten bij de formulering “hier de overeenkomst herroepen”, conform artikel 11bis van de richtlijn, of deze aan te sluiten bij de terminologie die in de praktijk gebruikelijk is zoals ‘retourneren’. Dit geldt tevens voor de bevestiging van de ontbinding.

2. Invloed op de circulaire economie en consumentengedrag

Wij maken ons zorgen dat de invoering van een laagdrempelige ontbindingsknop leidt tot onbedoelde gedragsprikkel bij consumenten, zoals meer impulsaankopen en een toename in retouren. Dit staat haaks op het streven naar een circulaire economie. Juist nu er breed draagvlak is voor het verminderen van retourstromen en het stimuleren van tweedehands gebruik, vrezen wij dat de herroepingsknop deze beweging ondermijnt.

Wij pleiten er daarom voor dat de wetgever ruimte laat voor aanvullende remmende prikkels bij gebruik van de ontbindingsfunctie. Denk aan een tussenpagina met bewustmakingsvragen zoals "Weet u zeker dat u dit wilt retourneren?", of een verwijzing naar de impact van retourneren op milieu en logistiek. Dergelijke zachte interventies helpen de consument bewuster om te gaan met het recht zonder dit te ondermijnen.

3. Regeldrukkosten inzichtelijker maken

De in de memorie van toelichting geschatte kosten voor het implementeren van de ontbindingsfunctie lijken aan de lage kant. Er is geen rekening gehouden met indirecte kosten, zoals gedragsveranderingen bij consumenten (meer retouren), complexiteit in back-end systemen, of verlies aan marge in een concurrerende markt. In de retail kost een retour gemiddeld minimaal €12,50.¹ Wij verzoeken om de regeldrukkosten realistischer te ramen en de neveneffecten op bedrijfsvoering en duurzaamheid explicieter mee te wegen.

Conclusie

Wij steunen het doel van consumentenbescherming in de digitale economie, maar vragen nadrukkelijk aandacht voor de uitvoerbaarheid, proportionaliteit en impact van de nieuwe verplichtingen:

- Verduidelijk dat de ontbindingsknop enkel geldt indien het ontbindingsrecht bestaat;
- Voorkom neveneffecten op de circulaire economie door bewuste ontwerpvrijheid te laten;
- Houd rekening met bestaande goede praktijken en vermijd overregulering;
- Herzie de regeldrukkostenraming op basis van praktijkdata.

Wij roepen de wetgever op om met het veld in gesprek te gaan over de praktische uitvoering. Laat ruimte voor maatwerk. Ondernemers moeten de vrijheid houden om tekst en plaatsing aan te passen aan hun doelgroep, mits het doel van eenvoudige en zichtbare ontbinding gewaarborgd blijft.

Wij houden ons vanzelfsprekend aanbevolen om onze suggesties nader toe te lichten.

¹ <https://www.thuiswinkel.org/kennisbank/kennisartikelen/facts-figures-over-betaald-retourneren/>