

Zijne excellentie drs. S. Dekker
Ministerie van Justitie en Veiligheid
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Leidschendam
30 januari 2020

Kenmerk
R-20.009/EP/ww

E-mail
weide@rndweb.nl

Betreft

Implementatiewetsvoorstel richtlijnen verkoop goederen en levering digitale inhoud

Hooggeachte heer Dekker,

Met grote interesse heeft Raad Nederlandse Detailhandel (RND) kennisgenomen van het Implementatiewetsvoorstel richtlijnen verkoop goederen en levering digitale inhoud. We lezen de reacties van MKB/VNO-NCW en Detailhandel Nederland en onderschrijven deze reacties.

Kans op harmonisatie wéér gemist; Nederland moet zelf nu veranderen

RND is altijd voorstander geweest van een *maximale harmonisatie* op Europees niveau van regels voor consumentenbescherming en heeft de totstandkoming van deze nieuwe richtlijnen nauwgezet en actief gevolgd. Wij vinden het teleurstellend dat het in dit voorstel (wederom) niet gelukt is om de wettelijke garantietermijn voor *alle* consumenten in de Europese Unie gelijk te trekken. Hoe kunnen we indruk wekken één Europa en één interne markt te zijn als we het al niet eens kunnen worden op de garantietermijn op een stofzuiger? Wij kunnen niet rechtvaardigen waarom sommige consumenten (Nederland in dezen!) een hogere consumentenbescherming zouden verdienen dan consumenten in nagenoeg alle andere landen. Het invoeren van een helder te communiceren en eenvoudige, vaste garantietermijn zou ertoe leiden dat consumenten ook beter op de hoogte zijn van hun consumentenrechten Europa-breed en dan ook beter deze rechten zouden (kunnen) uitoefenen. Dan kunnen we als winkeliers écht een vuist maken samen met consumenten naar buitenlandse producenten. Een invoering van een garantietermijn van twee jaar zou betekenen dat Nederland gewoon het voorbeeld van 23(!) andere Europese lidstaten volgt. Geen wonder dat Nederlandse producten (ex. BTW) online duurder zijn dan in andere Europese landen. Onze overheid zet de Nederlandse winkeliers hier op afstand.

Omgekeerde bewijslast een niet-onderbouwde, eenzijdige verzwaring

Met betrekking tot de verhoging van de omgekeerde bewijslast van een half jaar naar één jaar (art 18a, lid 2) zijn wij van mening dat dit de absolute maximumtermijn moet zijn voor omkering van bewijslast. De onderbouwing waarom deze termijn zou moeten worden opgerekt en wat er mis is met de huidige termijn van zes maanden, ontbreekt. Méér is niet altijd beter in een wereld waarin steeds meer consumenten rechtstreeks online in China en USA online bestellen. We prijzen onszelf als Europa uit de markt.

Het Nederlandse systeem van consumentengarantie is altijd gebouwd geweest rond drie pijlers: **garantie** (op non-conformiteit) aan de consument, gekoppeld aan **levensduurverwachting**. En dan wel gekoppeld aan de expliciete mogelijkheid om een **gebruiksduurvergoeding** te vragen voor ongestoord genoten gebruik én een

regresrecht voor de winkelier richting leverancier. Die laatste twee pijlers worden in opvolgende wetswijzigingen de laatste jaren én door jurisprudentie (Quelle) én door de globalisering van de handel / productie steeds verder uitgehouden. Daarmee is de koppeling van de garantietermijn aan een levensduurverwachting inmiddels een onmogelijke zaak geworden voor winkeliers in Nederland.

Wij willen als winkelier graag onze klant helpen en terzijde staan om een product te leveren en oplossingen te bieden die verbonden zijn met realistische verwachtingen die deze klant heeft. Het is goed dat de kaders daaromheen wettelijk zijn verankerd en regelmatig worden geüpdatet. Dat helpt ons als winkeliers én de klant. Daarom maken we ook algemene verkoopvoorwaarden. Maar dan mag van de wetgever verwacht worden dat de winkelier ook wettelijk wordt geholpen internationaal richting leveranciers met een vergelijkbare set aan kaders. Regresrecht is er daar één van. Maar ook een maximering van levensduurverwachting is dan op zijn plaats. Ooit moet iets kunnen stoppen. Mag je bijvoorbeeld verwachten dat ‘de telefoon van 2030’ straks te koppelen is met het ingebouwde navigatiesysteem van een auto uit 2020, draadloos of met een kabel die wellicht alsdan niet meer geproduceerd wordt? En wat nu als de leverancier van dat ingebouwde navigatiesysteem niet meer bestaat, waardoor ook het speciale operating platform niet meer bestaat? De wet probeert zaken af te vangen. Maar onze realiteit is echt telkens weer anders. “*De bekleemde winkelier*” is nog steeds onze realiteit, zelfs voor groetere bedrijven. Deze wijziging gaat dat niet beter maken.

Verplicht updates verstrekken door winkelier is onmogelijk

RND wenst meer duidelijkheid met betrekking tot de verplichting tot het voorzien van updates (art 18a, lid 1d). Het verplichten **van een verkoper/retailer** tot het voorzien van updates betekent een zware administratieve druk én is in de praktijk onuitvoerbaar. Verkopers zijn altijd afhankelijk van de leveranciers van de producten om op de hoogte gehouden te worden van beschikbare updates op producten die zij verkopen, en het is een administratief onmogelijke last voor een winkelier om jaren na de verkoop een consument met regelmaat op de hoogte te houden van updates. Mag een winkelier dan in het kader van de AVG ook vastleggen dat we de consumentendata vasthouden ‘zolang de levensduur van een aankoop daar aanleiding tot geeft?’

In de praktijk registreert op dit moment een consument zijn/haar aankoop online bij de (gedelegeerde van de) producent en krijgt via die website meteen updates aangeleverd óf – in het geval van apps en software – via kanalen als downloadsites en app stores. Daar zat en zit een winkelier nooit tussen. De winkelier is in dezen een tussenpartij. Hij creëert noch de producten noch de software of het systeem/app store om tot updates te komen. Vaak staat in de fabrieksgarantie zelfs dat elke afwijking van gebruik / updates aangeleverd door fabrikant de fabrieksgarantie vervalt! Zélf als winkelier de doos openen en updates uit te voeren, is dan ook onmogelijk. En begrijpelijk, want dan staat de ‘test-ID / het algemene emailadres’ van de winkelier als eigenaar geregistreerd in het systeem. Het is juist de bedoeling dat de eerste eigenaar het systeem aanmeldt en update.

De winkelier is zowel voor de informatie richting de consument als voor het leveren van de update net zo zeer afhankelijk van de leverancier als de consument dat is. Zeker in de contractuele onderhandelingen met grote mondiale leveranciers is de winkelier niet altijd in een positie om eisen te stellen aan de contractuele voorwaarden. Wij zien dit graag nog meer verhelderd in de Memorie van Toelichting.

Wel kan een winkelier bij verkoop/afgifte de consument er expliciet op wijzen dat een initiële update nodig is. Om winkeliers te helpen aan deze verplichtingen te voldoen

vraagt RND daarom onder andere om aanvullende verduidelijking van wat een “uitdrukkelijke in kennisstelling van afwijking” en “uitdrukkelijke aanvaarding hiervan” door de consument betekent (m.b.t. art 18a, lid 6). Immers, in handleidingen of in keuzemenu’s van producten wordt al naar genoemde websites en app stores verwezen. Wordt van ons verwacht dat we afwijkingen van vermelde handleiding melden? Of wordt verwacht dat we melden dat een initiële update nodig is? Moeten we consumenten daarvoor expliciet laten tekenen bij verkoop en daar een registratie van bijhouden? Moeten we de algemene voorwaarden fysiek uitreiken en laten ondertekenen?

Zoals vermeld in art 18, lid 6 en in de Memorie van Toelichting kan een handelaar een consument bij de aankoop van een product expliciet informeren dat hij geen updates mag verwachten. En als de consument hiermee uitdrukkelijk instemt, kan de handelaar naderhand niet aansprakelijk worden gesteld vanwege het ontbreken van updates of de gevolgen van het ontbreken daarvan. Er is op grond van de richtlijnen geen sprake van een conformiteitsgebrek wanneer de consument bij het sluiten van de overeenkomst er uitdrukkelijk van in kennis is gesteld dat de handelaar de updates niet garandeert en de consument dit uitdrukkelijk en afzonderlijk heeft aanvaard. Wij stellen voor dat in de Memorie van Toelichting een referentie gemaakt wordt naar de algemene verkoopvoorwaarden die we doorgaans hanteren.

Vermeng consumentenwetgeving niet met duurzaamheidsregels

Dit implementatiewetsvoorstel heeft vooral betrekking op / effect op wat wij in Nederland noemen duurzame consumptiegoederen. Her en der wordt handig gebruik gemaakt van de verwijzing naar ‘duurzaam’. Ondanks dat in overweging 32 een link wordt gelegd met het onderwerp duurzaamheid, willen we ervoor pleiten om wettelijke consumentengarantie – en de regels daaromtrent – los te koppelen van het streven naar levensduurverlenging en daarmee een schijnbare verlenging van levensduur. In het geval van elektronische producten die bijvoorbeeld ouder zijn dan 7 jaar, is het vaak duurzamer om wél het product te vervangen door een nieuwer model (zie campagne “energievreters”). Dat zal niet alleen gelden voor koelkasten, diepvriezers en drogers, maar langzamerhand ook voor bijvoorbeeld laptops en tablets. Een langere levensduur is dus lang niet altijd duurzamer.

We willen u verder vragen om meer voorbeelden en voorstellen m.b.t. “**repareerbaarheid**” van producten te geven. Daarover zal namelijk veel verwarring gaan ontstaan als dat ruim interpreteerbaar is. Dat iets open te maken / demonteerbaar is, wil nog niet zeggen dat het te repareren is. En *van wie* wordt precies verwacht dat er gedurende langere periode reserveonderdelen in voorraad worden gehouden? We horen verder van onze leveranciers verder dat kennis en kundigheid wat betreft reparaties erg belangrijk is. We raden u aan ook daar meer aandacht aan te besteden. Nu krijgen we regelmatig producten terug in de winkel waaraan door de consument zelf is gesleuteld of door een slechte reparateur meer schade is aangebracht dan dat het oplossingen heeft opgeleverd.

Wij zijn graag bereid om onze reactie mondeling nader toe te lichten.

Met vriendelijke groet,
Raad Nederlandse Detailhandel - RND

Eus Peters
Directeur