

Kennedy Van der Laan



Een 'nieuw' regime voor e-commerce in de EU

- eindelijk een 'one-stop-shop' voor EU webshops?

@ Vereniging voor Reclamerecht 27 oktober 2014

Dr. Christoph Jeloschek
c.jeloschek@kvdl.nl

**Online
bestedingen***
kwartaal 2 2014
€ 2.92 miljard

* Exclusief verzendkosten

Aandelen producten en
diensten binnen online markt

op basis van aankopen
Producten 79%
Diensten 21%

op basis van bestedingen
Producten 54%
Diensten 46%

Totale verzendkosten
Aandeel verzendkosten binnen
totale online bestedingen 2,1%
€ 63,84 miljoen

Gemiddeld online besteed
bedrag per online koper
€ 288,88

Aantal online kopers
10.120.470

Aantal online aankopen

26.658.696



1 icon = 1.000.000 aankopen

Gemiddeld besteed bedrag
per online aankoop.

€109,67

Onbekend 1%
Ander device 0%

Overzicht

1. Inleiding
2. Wat is e-commerce? - een EU perspectief
3. Centrale rechtsvragen
4. Nieuwe regels voor e-commerce in de EU
 - levering van digitale content
 - informatieverplichtingen
 - herroepingsrecht
5. At last: “one-shop-stop” voor grensoverschrijdende transacties?

Een 'nieuw' regime voor e-commerce

- Richtlijn 2011/83/EU inzake consumentenrechten (25 okt 2011)
 - update van regels voor koop & diensten op afstand
 - introduceert begrip van 'levering van digitale content'
- time-line
 - omzetting uiterlijk op 13 december 2013, maar NL te laat
 - nieuwe regels gelden voor contracten na 13 juni 2014
- eindelijk één (bijna) geharmoniseerd regime voor de EU
 - maximum *vs.* minimum harmonisatie

Kennedy Van der Laan

e-commerce meets the law

Kenmerken e-commerce recht

- e-commerce recht
 - op afstand aanbieden van producten/diensten (incl. online)
 - sluiten en afwikkelen van elektronische contracten
- in essentie Europese regels die in Nederland omgezet zijn
 - echter: (nog) niet uniform in Europa
 - minimum harmonisatie
 - nationale omzetting verschilt nogal

Hoekstenen van EU e-commerce wetgeving

- **Richtlijn 97/7/EG** inzake **bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten** (20 mei 1997)
- **Richtlijn 2000/31/EG** inzake **elektronische handel** (8 juni 2000)
- **Richtlijn 2002/65/EG** inzake **verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten** (23 september 2002)
- **Richtlijn 2011/83/EU** inzake **consumentenrechten** (25 oktober 2011)

Andere relevante EU wet- en regelgeving

- consumentenkooprecht (non-conformiteit & garanties)
- oneerlijke contractsbedingen
- privacy (persoonsgegevens, cookies, etc.)
- spam
- oneerlijke handelspraktijken
- IE-rechten
- mededingingsrecht, *etc, etc....*

→ ‘e-commerce’ veel breder dan het juridisch begrip

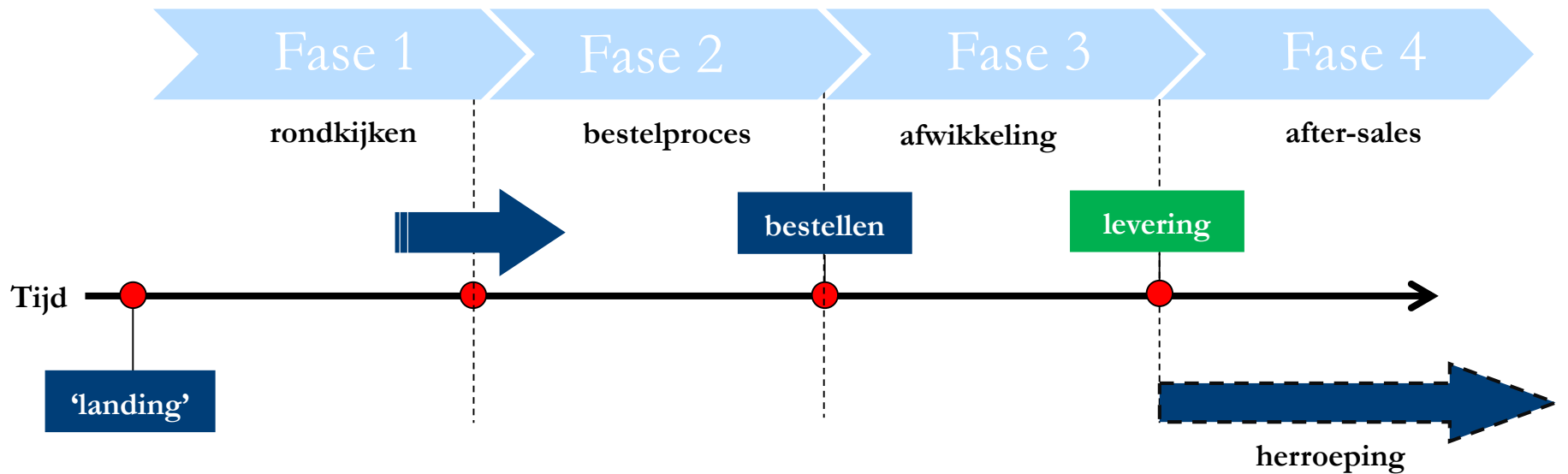
Kennedy Van der Laan

Centrale rechtsvragen

Centrale issues bij e-commerce

- **informatieplichten** elektronische handel
 - WAT moet ik verstrekken?
 - HOE & WAAR moet ik dit verstrekken?
 - en als ik dat NIET doe?
- **algemene voorwaarden**
 - toepasselijk verklaren & verstrekken
- **herroepingsrecht (*cooling-off period*)**
 - consument mag zonder opgave van redenen retourneren

Customer journey | informatie per fase



actie
consument

Algemene voorwaarden online

- toepasselijkheid overeenkomen
- informatieplicht:
 - online ter beschikking stellen
 - voorwaarden moeten opgeslagen kunnen worden
 - zodat toegankelijk voor latere kennisneming
- uitzondering dienstverrichter (art. 6:230b jo. 6:230c BW)
 - gemakkelijk elektronisch toegankelijk op een door de dienstverlener meegedeeld adres

Herroepingsrecht (*cooling-off period*)

- consument kan producten/diensten zonder opgave van redenen retourneren
- *ratio*: consument heeft producten/diensten niet gezien

→ key business factor



The screenshot shows a webpage from 'icefacts', a 'edge network for e-commerce without borders'. The article is titled 'E-commerce: 10 tips for reducing returns rates' and is dated 'Tuesday 9 August 2011'. The article text states: 'Although the fashion sector clearly takes the biscuit in terms of returns rates, other market segments often experience returns of 10 to 15 percent. The costs and the loss of value of returned goods, often amounting to more than 20% in terms of profit impairment for online traders, are not insignificant. In an [article on Ecommerce-Lounge](#), e-tailing expert Alexander Köhler provides 10 tips on how online merchants can curb the "yield killer" of returned goods.' An image of a person holding a stack of cardboard boxes is also visible.

Fitting rooms *re-visited*

The image displays a screenshot of the H&M website's virtual fitting room interface. At the top, the H&M logo is on the left, and navigation links for 'STORE LOCATOR', 'KLANTENSERVICE', and 'SHOPPEN UIT DE CATALOGUS' are on the right. Below this, there are links for 'H&M LIFE', 'DAMES', 'HEREN', and 'KINDER'. The main navigation bar includes 'DAMES' (selected), 'HEREN', and 'PASK' (with 'HM.COM' below it). A '< TERUG' button is visible. The left sidebar contains a list of categories: 'Alles bekijken', 'Nieuwe artikelen', 'Tops', 'Blouses', 'Vesten & Truien', 'Broeken', 'Jeans', 'Shorts', 'Jurken', 'Rokken', 'Jacks & Jassen', 'Blazers & Gilets', 'Sportkleding', 'Swimwear', 'Lingerie', 'Nachtkleding', 'Sokken & Panty's', 'Accessoires', 'Schoenen', 'Mama', and 'DEZE WEEK'. The main content area shows a woman in a white bikini. To her right, there are two outfit options: a pink tank top with striped leggings, and a white lace-trimmed top with a black skirt and striped leggings. A 'Nieuwe look' section shows 'Totaal 0' and a 'PLAATS ALLES IN SHOPPINGBAG' button.

Kennedy Van der Laan

Nieuwe regels voor e-commerce

Een nieuw consumenten*contracten*recht

- overeenkomsten op afstand (=B2C)
- nieuwe afdeling 2B in boek 6 BW over overeenkomsten tussen handelaren en consumenten (art. 6:230g e.v.), enkele bepalingen in boek 7 BW
- wetgevings“saga”
- *[vroeger: in afdeling 9A van titel 1 van boek 7 BW:*
 - *(consumenten)koop op afstand*
 - *overeenkomsten tot dienstverlening op afstand]*

#1 Nieuw begrip - digitale inhoud

- ‘gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden’
- voorbeelden: computerprogramma’s, apps, spellen, muziek, video’s
- (aanvullende) specifieke informatieplichten:
 - technische beschermingsmaatregelen (DRM, regio-coding)
 - interoperabiliteit

Kritische kanttekening bij wettekst (1/3)

- uitgangspunt art. 7:5 lid 5 BW [*nieuw*]

*5. Met uitzondering van de artikelen 9, 11 en 19a *), zijn de bepalingen over consumentenkoop van overeenkomstige toepassing op de levering van elektriciteit en gas, voor zover deze niet voor verkoop gereed zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, alsmede op de levering van stadsverwarming en **de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd**, aan een natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.*

**) eigendom, risico, verzuim verkoper*

Kritische kanttekening bij wettekst (2/3)

- Memorie van Antwoord
 - levering van digitale content kwalificeert niet als koop
 - HR Beeldbrigade: koop kan ook betrekking hebben op vermogensrechten; HR heeft geen onderscheid willen maken tussen verschillende leveringen (dus meer dan software)
 - wél onderscheid tussen verschillende *stadia* van contract
 - aanvang streaming vs. later in abonnement (!)
 - UsedSoft (HvJ) gaat niet over verbintenisrechtelijke kwalificatie

Kritische kanttekening bij wettekst (3/3)

- Memorie van Antwoord

Ik heb begrepen dat de wijze waarop artikel 17 lid 1 van de richtlijn met dit wetsvoorstel wordt geïmplementeerd aanleiding kan geven tot misverstanden over het toepasselijk recht op overeenkomsten betreffende de levering van bepaalde typen van digitale inhoud, in het bijzonder overeenkomsten waarbij de digitale inhoud via «streaming» wordt geleverd. Ik vertrouw erop dat de uitleg die ik hiervoor heb gegeven de mogelijke onduidelijkheid die thans kan bestaan wegneemt en hoop dat deze bijdraagt aan een spoedige aanvaarding van dit wetsvoorstel door uw kamer.

Wetsvoorstel “Streaming”

Wetsvoorstel verduidelijking toepassingsbereik «koopregels» van titel 7.1 BW

Wetsvoorstel | 10-07-2014



Rechtsgebied	Privaatrecht
Soort	Wetsvoorstellen in behandeling bij de Staten-Generaal

Bij gelegenheid van de plenaire behandeling van de implementatiewet richtlijn consumentenrechten op 10 maart jl. is aan de Eerste Kamer toegezegd dat enkele artikelen in de Boeken 6 en 7 BW zullen worden aangepast, teneinde te verduidelijken: - wie (d.w.z. de tussenpersoon of de achterman) verantwoordelijk is voor de nakoming van de «koopregels» van titel 7.1 BW wanneer een consumenten-koopovereenkomst tot stand komt door tussenkomst van een tussenpersoon, en - dat de «koopregels» niet van toepassing zijn op overeenkomsten waarbij digitale inhoud wordt geleverd via «streaming».

Legenda bij fasen

Een wetsvoorstel doorloopt bij de behandeling deze zes fasen:

- Fase 1.** Ministerraad akkoord, wetsvoorstel voor advies naar Raad van State.
- Fase 2.** Wetsvoorstel ingediend bij Tweede Kamer, schriftelijke behandeling.
- Fase 3.** Aangemeld voor plenaire behandeling voor Tweede Kamer.
- Fase 4.** Tweede Kamer heeft wetsvoorstel aangenomen, ingediend bij de Eerste Kamer schriftelijke behandeling.
- Fase 5.** Aangemeld voor plenaire behandeling door Eerste Kamer.
- Fase 6.** Eerste Kamer heeft wetsvoorstel aangenomen, publicatie Staatsblad.

#2 Verruiming informatieplichten

- **vóór** sluiten overeenkomst
 - strengere eisen aan vermelding contactgegevens
 - wijzen op verplichting om bepaalde kosten te dragen
 - herinnering aan wettelijke rechten consument
 - details herroepingsrecht
 - duur en beëindiging overeenkomst
 - financiële garanties (zoals waarborgsommen), *etc.*

 een 'waslijst' aan informatie

#3 Meer informatie bij elektronisch sluiten

- **hoe/waar**
 - op ‘duidelijke en in het oog springende manier’
 - onmiddellijk voor het plaatsen van de bestelling
- **wat:** eigenschappen, totale prijs, (minimum)duur, voorwaarden opzegging, etc...
- expliciete **erkenning** van betalingsverplichting door consument
- **sanctie:** koop kan ongeldig worden verklaard!
- begin bestelproces: leveringsbeperkingen en betaalmethodes

AFREKENEN

Inloggen

1 FACTUURADRES

Voornaam

Achternaam

Emailadres

Telefoonnummer

Straatnaam

Huisnummer

Postcode

Plaatsnaam

Land

 Account aanmaken en gegevens bewaren Verzendadres = Factuuradres

2 VERZENDING

Voor 21:30 besteld = direct verzonden

 PostNL (standaard) € 4,95

3 BETALING

 iDEAL Mastercard Visa PayPal Betaalgarant (achterafbetaling) Fashioncheque eMaestro Bancontact / Mister Cash CONTROLEER JE BESTELLING

Artikel	Aantal	Subtotaal
Tough Footies	1	€ 14,95
• Schoenmaat: 37		
	Subtotaal	€ 14,95
	BTW	€ 2,59
	Totaal	€ 14,95

Kortingscode

TOEPASSEN

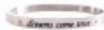
 Nieuwsbrief ontvangen? Algemene Voorwaarden accepteren

PLAATS BESTELLING

← → ↻ <https://www.themusthaves.nl/afrekenen/>

Jouw Bestelling



Product	Aantal	Totaal
 Dreams Bracelet Silver	1	€15.95
Shopping bag subtotaal		€15.95
Verzenden		€2.95
Totaal van bestelling (inclusief BTW)		€18.90

Schrijf je in op onze nieuwsbrief

Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden

 **BESTEL NU!**

THEMUSTHAVES

[Over Ons](#)
[Contact](#)
[Media](#)
[Nieuwsbrief](#)
[Happy Customers](#)

KLANTENSERVICE

[Vraag en antwoord](#)
[Betalen & Verzenden](#)
[Retouren](#)
[Shopping Bag](#)
[Mijn Account](#)

ALGEMEEN

[Wishlist](#)
[Voorwaarden](#)
[Privacy Policy](#)
[Blogger](#)
[Vacature](#)

VOLG THEMUSTHAVES





[aanmelden](#)

#4 Sancties niet-nakoming infoplichten

- geen informatie over herroeping → verlenging naar 12 maanden
- nieuwe sancties
 - consument hoeft bepaalde kosten niet te betalen
 - geen aansprakelijkheid voor waardevermindering
 - geen aanvullende kosten bij terugzending

Verskil t.a.v. informatieverplichtingen (1/2)

- uitgebreidere informatieplichten (art. 6:230m BW):
 - (primair) informatieverstrekking vóór totstandkoming overeenkomst
 - informatie maakt deel uit van de overeenkomst
- *[vroeger: artikel 7:46c BW]*
 - *vóór het sluiten van de overeenkomst, en*
 - *na sluiten overeenkomst bij nakoming of aflevering op duurzame gegevensdrager]*

Verskil t.a.v. informatieverplichtingen (2/2)

- zwaardere sancties
- uitgebreidere informatieverplichtingen bij elektronische totstandkoming:
 - op duidelijke en in het oog springende manier en onmiddellijk voordat de bestelling door de consument wordt geplaatst informatie vermelden over o.m. kenmerken zaak, totale prijs, duur overeenkomst
 - expliciete erkenning dat bestelling betalingsverplichting inhoudt
 - sanctie: vernietigbaarheid

#5 Herroepingstermijn *revisited*

- van 7 werkdagen naar 14 kalenderdagen (begin duidelijker)
- **hoe?** modelformulier, online maar ook ‘in eigen woorden’
- consument betaalt slechts rechtstreekse kosten van het terugzenden, soms ook gebruiksvergoeding
- let op: gekoppeld aan informatieverplichtingen!
- (relevante) uitzonderingen:
 - digitale inhoud (al begonnen met expliciete toestemming)
 - hygiëneproducten, veiling

#6 Procedure ná herroeping

- handelaar:
 - terugbetaling *alle* ontvangen betalingen (incl. kosten levering)
 - binnen 14 dagen na herroeping
 - mag wachten tot consument ‘nakomt’ (of bewijs levert)
- consument
 - *kan* aansprakelijk zijn voor waardevermindering
 - terugsturen product binnen 14 dagen

Vershil t.a.v. herroepingsrecht

- 14 kalenderdagen na ontvangst
- uitzonderingen veranderd (o.a. toepassing op diensten)
- sanctie niet informeren: termijn verlengd tot 12 maanden
- gevolgen van herroepingsrecht
 - uitgebreide regeling gevolgen, verplichtingen tot terugbetaling koopprijs en terugzending binnen 14 dagen
 - [*vroeger: algemene ongedaanmakingsverplichtingen en terugbetaling koopprijs binnen 30 dagen*]

Webwinkels slordig met geld terug

vrijdag 22 mrt 2013, 08:05 (Update: 22-03-13, 10:12)



Ruim 25 procent van de webwinkels betaalde te laat geld terug. Vier winkels betaalden zelfs helemaal niet terug. Bij 44 procent van de bestellingen werden de bezorgkosten niet vergoed, terwijl dat wel in de wet is afgesproken.

Ruim 25 procent van de webwinkels betaalde de Consumentenbond te laat geld terug

AN

Bijna de helft van de webwinkels handelt teruggestuurde bestellingen niet goed af. Dat constateert de Consumentenbond na onderzoek.

#7 Andere nieuwe consumentenrechten

zowel voor online als ook offline transacties

- levering bij consumentenkoop binnen 30 dagen
- bij telefoonnummer niet meer dan basistarief
- niet meer dan werkelijke kosten bij betaalmethoden
- extra betaling(en) slechts met uitdrukkelijke toestemming

Guidance document (EU-Commission)

The purpose of this guidance document is to facilitate the effective application of [Directive 2011/83/EU](#) on consumer rights ('the Directive'), adopted on 25 October 2011. Member States were required to transpose it into national laws by 13 December 2013. All national transposition measures have to apply from 13 June 2014.

This document is not legally binding and provides only guidance. The authoritative interpretation of EU law remains within the sole remit of the Court of Justice (CJEU). This document is not a formal interpretation of EU law, nor does it provide legal advice on issues of national law.

The second subparagraph of Article 8(2) requires that the button used to place the order on the website is clearly labelled. This label can be designed in different ways as long as it gives a clear message about the obligation to pay:

- *For example, terms such as 'buy now', 'pay now' or 'confirm purchase' would convey the message required by this provision;*
- *On the contrary, phrases such as 'register', 'confirm' or 'order now' as well as unnecessarily long phrases that may effectively conceal the message about the obligation to pay, are less likely to meet this requirement.*

Kennedy Van der Laan

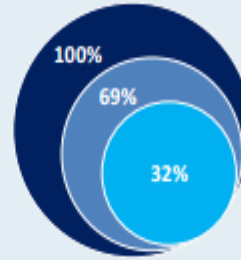
At last: a 'one-shop-stop' for cross-border transactions?



Europe 2013 Key B2C E-commerce Data of Goods and Services at a Glance



West € 177.7 bn +12.4%
 Central € 93.3 bn +22.7%
 South € 40.8 bn +18.9%
 North € 31.9 bn +12.7%
 East € 19.3 bn +47.3%



816 million people live in Europe
 565 million people use the Internet
 264 million people are e-shoppers

€ 363.1 bn
 Turnover E-commerce Goods & Services



Europe € 363.1 bn 16.3%
 EU28 € 317.9 bn 14.7%



2.2% eGDP
 € 16.4 trn GDP 2013

Average spending per e-shopper
 € 1,376

228 million e-households

5.7% Estimated share of online goods in total retail of goods

“443 million social media users”

2,111,111+ jobs directly or indirectly via e-commerce

645,000+ estimated online businesses

3.7 billion+ number of parcels annually (f)

UK, Germany, France account for 61% of total e-commerce sales in Europe

Top 5 mature e-commerce countries in turnover (million)

UK	€ 107,157
Germany	€ 63,400
France	€ 51,100
Austria	€ 10,970
Netherlands	€ 10,583

Top emerging countries

Russia	€ 15,500
Spain	€ 14,414
Italy	€ 11,268
Poland	€ 5,225

In cooperation with: GfK

Powered by: globalcollect

informatica

richrelevance

SALESUPPLY

© Ecommerce Europe June 2014
www.ecommerce-europe.eu

Info: info@ecommerce-europe.eu
 for reports: research@ecommerce-europe.eu

Rue de Trèves 59-61 | B-1000 Brussels | Belgium
 Tel: +32 (0) 2 502 31 34

Twitter: @Ecommerce_eu

Free download at:
<https://www.ecommerce-europe.eu/facts-figures/free-downloads>



Nog steeds geen allesomvattende regels voor grensoverschrijdende transacties in de EU

- ‘lappendeken’ van EU Richtlijnen (sector/themaspecifiek)
- verschillend niveau van consumentenbescherming ogv omzetting in nationaal recht of andere nationale wetgeving
 - NB: consumentenbescherming in het kader van IPR
- verschillende mate van compliance ogv verschillende nationale sancties en/of doorzetting van rechten
- *reality bites* - handelaren gaan al lang verder dan wettelijk vereist

Voorbeeld - sancties (1/2)

- primair vraag van nationaal recht, naast ‘autonome’ sancties RL
- Nederland
 - civielrechtelijke weg (art. 3:296 BW)
 - [strafrechtelijke weg bij identiteit (art. 3:15f lid 3 BW)]
 - bestuursrechtelijke weg (wet handhaving consumentenbescherming)
 - bij boek 6 BW (6:227b BW en 6:227c BW): vernietigbaarheid, ontbindingsgrond ; gedurende bepaalde periode/voorwaarden; regelend recht voor B2B

De waakhond wordt wakker...

Consumentenautoriteit beboet Ryanair

20-03-2013

1. Ryanair vermeldt op haar website ticketprijzen niet inclusief alle voorzienbare en onvermijdbare kosten;
2. Het online boekingsproces biedt consumenten niet de mogelijkheid om tussentijds invoergegevens te controleren en eventuele fouten te herstellen;
3. Ryanair vermeldt op haar website geen e-mailadres, waardoor rechtstreekse communicatie met het bedrijf wordt bemoeilijkt;
4. Ryanair biedt haar klantenservice alleen in het Engels aan, terwijl dit nergens vermeld stond op de verder Nederlandstalige website.

De boetes voor deze overtredingen tellen op tot een totaalbedrag van EUR 370.000,-.

Voorbeeld - sancties (2/2)

- D-A-CH landen: concurrenten bewaken compliance!
 - regels omtrent *unlauterer Wettbewerb* (oneerlijke mededinging)
 - voorbeelden
 - incorrecte/onvolledige informatie in *Impressum*
 - incorrecte/onvolledige informatie omtrent prijzen
 - misleidende informatie omtrent beschikbaarheid
 - ongeldige bepalingen in algemene voorwaarden
- strikte nakoming van regels

Consumentenbescherming *overrules!*

- **rechtsmacht** (EU Verordening 44/2001 - Brussels I)
 - speciaal regime voor consumentencontracten (art. 15)
 - indien verkoper/dienstverlener zijn activiteiten richt op het lidstaat van consument en contract onder deze activiteiten valt
 - HvJ 7 december 2010 (Pammer en Hotel Alpenhof/Heller) en HvJ 17 oktober 2013 (Emrek/Sabranovic)
- **toepasselijk recht** (Rome I Verordening 593/2008)
 - beperkingen van rechtskeuze in B2C contracten (art. 6)

Voorbeeld

- Nederlands recht
 - 50 % betalingsregel (art. 7:26 lid 2 BW)
 - conformiteit langer dan 2 jaar ná levering (art. 7:23 lid 2 BW)
 - etc.
- vreemd recht
 - verdergaande consumentenbescherming
 - leeftijd, taal, etc.
- maar: praktische aanpak (=afweging commerciële risico's)

Een eenvormig EU consumenten(koop)recht?

- concept Verordening inzake Common European Sales Law (2011)
 - zogenaamd ‘optioneel instrument’
 - 186 (!) artikelen die het hele contractenrecht bestrijden
- idee: een autonoom regime voor grensoverschrijdende consumentenkoop(+) in de EU

Een eenvormig EU consumenten(koop)recht?

- toepasselijkheid:
 - cross-border koop, levering digitale inhoud & aanverwante diensten
 - in principe: slechts B2C transacties
 - vereist opt-in door consument (expliciete toestemming, handelaar heeft initiatief)
 - in het geheel te kiezen

12 december 2013



Vragen?

Kennedy Van der Laan

Dr. Christoph Jeloschek

c.jeloschek@kvdnl.nl

www.kvdnl.nl

 @KennedyvdLaan