

Hoofdstuk 1

Waar gaat het consumentenrecht over?

Wat regelt het consumentenrecht? Waarom is het consumentenrecht voor burgers zo belangrijk? Dit zijn de vragen die eerst beantwoord moeten worden voordat je je in het consumentenrecht verdiept. Laten we met een aantal korte voorbeelden beginnen.

Voorbeeld

Gebrekkig hoesje

Je loopt een elektronicazaak binnen waar je een hoesje voor je smartphone koopt om je smartphone beter te beschermen. Nadat het hoesje aan je wordt geleverd neem je het in gebruik. Tot je grote verbazing kom je een paar dagen later erachter dat het scherm van je smartphone door het hoesje is beschadigd. Dit is uiteraard heel vervelend. Je hebt het hoesje immers gekocht om je smartphone te beschermen hetgeen helaas niet is gebeurd. Het hoesje is zoals het heet: gebrekkig. Moet je dit gebrekkige hoesje en de hierdoor aan je smartphone ontstane schade voor lief nemen? Het antwoord op deze vraag is te vinden in het consumentenrecht. Het antwoord luidt in beginsel: nee!

Voorbeeld

Broek via internet

Je koopt via internet van een handelaar een broek. De door jou gekochte broek wordt binnen twee dagen bij jou thuisbezorgd. Je ziet dat de broek helaas niet zo mooi is als je op basis van de foto op de website had verwacht. Heb je in dit geval rechten of moet je de aan jou afgeleverde broek accepteren nu je hiervoor

betaald hebt? Het antwoord op deze vraag is te vinden in het kader van het consumentenrecht. Het antwoord op deze vraag luidt in beginsel: je hebt het recht om de aan jou afgeleverde broek te retourneren en je geld terug te krijgen.

Voorbeeld

Opzegging abonnement

Terwijl je thuis een film op Netflix zit te kijken, word je gebeld door een medewerkster van een energiemaatschappij. Zij heeft een aantrekkelijk aanbod: een abonnement voor elektriciteit, gas en water. Aangezien je van oordeel bent dat je maandelijks te veel aan energiekosten betaalt en je snel je film wilt vervolgen, aanvaard je het aanbod zodat er een overeenkomst tot stand komt. Een week later, nadat je goed nagedacht hebt, kom je tot de conclusie dat de door jou aangegane overeenkomst (in dit geval het afgesloten abonnement) nauwelijks voordelen oplevert in vergelijking met je vorige abonnement. Je wilt daarom van het nieuwe abonnement af. Zijn er juridisch gezien mogelijkheden om van dit abonnement af te komen? Het antwoord op deze vraag is in het consumentenrecht te vinden. Het antwoord op deze vraag luidt: er zijn inderdaad mogelijkheden om van dit abonnement af te komen.

Voorbeeld

Waardebon in plaats van geld

Je koopt via internet een tas. Drie dagen later wordt de door jou gekochte tas bij jou thuis afgeleverd. Achteraf gezien vind je de tas helemaal niet mooi. Om die reden zend je de tas terug aan de handelaar met het verzoek je geld terug te betalen. Van de handelaar krijg je echter te horen dat hij als beleid heeft in plaats van geld, een waardebon te geven wanneer het product door de consument terug wordt gezonden. Dien je een waardebon te accepteren terwijl je de koopprijs in geld betaald hebt? Het consumentenrecht geeft antwoord op deze vraag. Het antwoord van het consumentenrecht luidt: nee! Nu je de tas via internet gekocht hebt hoeft je geen waardebon te accepteren.

Voorbeeld

Je hebt een nieuwe laptop gekocht voor een bedrag van € 1.000. Binnen zes maanden toont deze laptop gebreken. De verkoper zegt dat de laptop niet gerepareerd kan worden. Hij is om die reden bereid om de laptop te vervangen. Terwijl je erg blij bent dit te horen, zegt de verkoper dat de laptop vervangen zal worden door een tweedehands laptop. Hier ben je minder blij mee. Je hebt immers € 1.000 betaald voor een laptop waar je slechts zes maanden gebruik van hebt gemaakt. Nu krijg je een tweedehands laptop waarvan je niet weet of deze goed genoeg is. Moet je de door de verkoper aangeboden tweedehands laptop accepteren? Ook het antwoord op deze vraag kunnen wij in het consumentenrecht vinden. Het antwoord dat het consumentenrecht op deze vraag geeft, is: nee, de tweedehands laptop hoeft je niet te accepteren!

Dit zijn enkele voorbeelden die laten zien wanneer je het consumentenrecht nodig hebt. Hiermee is echter de vraag nog niet beantwoord wat het consumentenrecht precies regelt. Deze vraag gaan wij hierna beantwoorden.

1.1 Consumentenrecht: rechten consumenten

Het consumentenrecht regelt, zoals de naam het zegt, de rechten van de consumenten en de verplichtingen van de verkoper. Daarnaast regelt het consumentenrecht wat de plichten van de consumenten zijn. Je kunt zeggen: in het consumentenrecht worden de rechten en verplichtingen van de consument(koper) en handelaar geregeld.

Het consumentenrecht is voor consumenten en verkopers erg belangrijk.

1.1.1 Belang voor de consumenten

Waarom is het consumentenrecht voor consumenten van belang? Het consumentenrecht regelt immers onder meer de rechten van de consumenten. De consumenten hebben in het kader van het consumentenrecht veel rechten waardoor zij goed beschermd worden vóór, bij en na het aangaan van een (koop)overeenkomst. Het consumentenrecht is dus allereerst voor jezelf van belang omdat je hierin als consument je rechten, plichten en de verplichtingen van de verkoper of handelaar kunt vinden. Bovendien is het consumentenrecht voor jou als professional erg belangrijk. Je kunt later met cliënten te maken krijgen die van oordeel zijn dat hun rechten als consument geschonden zijn,

zodat zij door jou als professional geholpen willen worden. Aangezien iedereen, bijna dagelijks overeenkomsten sluit waarbij men vaak als consument wordt aangemerkt, zijn er in de praktijk ook veel vragen (en soms problemen) op dit gebied. Zie in dit verband de bovenstaande voorbeelden.

1.1.2 Belang voor de verkoper

Waarom is het consumentenrecht voor verkopers van belang? Voor de verkoper is het consumentenrecht onder meer van belang omdat de verkoper hierin kan zien wat zijn verplichtingen zijn jegens de consument zodat de verkoper hier rekening mee kan houden bij het aanbieden, promoten, verkopen van producten en het bieden van service na het aangaan van de (koop)overeenkomst. Ook kan de verkoper in het kader van het consumentenrecht de verplichtingen van de consumenten zien en op basis hiervan, indien nodig, maatregelen nemen.

De vraag die nu opkomt is: wanneer word je als *consument* aangemerkt? Het consumentenrecht beschermt jou immers veel beter wanneer je een consument bent dan wanneer je een 'gewone' koopovereenkomst aangaat waarbij je niet als consument wordt aangemerkt. In de praktijk wordt het begrip 'consument' heel breed gebruikt, namelijk ter aanduiding van iemand die iets koopt of verbruikt. Dit is in beginsel niet fout, maar in het kader van het consumentenrecht moeten wij preciezer zijn wat de betekenis van dit begrip betreft.

1.2 Consumentenrecht: koopovereenkomst

Alvorens de vraag te beantwoorden wanneer je als consument aangemerkt wordt is het van belang om te weten wat een *koopovereenkomst* (ook wel overeenkomst van koop en verkoop genoemd) is. Bij het aangaan van een koopovereenkomst kan er sprake zijn van een 'gewone' koopovereenkomst of een consumentenkoop. Met de 'gewone' koopovereenkomst wordt bijvoorbeeld een koopovereenkomst tussen twee 'particulieren' onderling bedoeld.

De vraag wat een koopovereenkomst is wordt beantwoord door artikel 7:1 BW. Hierin staat:

'Koop is de overeenkomst waarbij de een zich verbindt een zaak te geven en de ander om daarvoor een prijs in geld te betalen.'

Sluit je een koopovereenkomst, dan moet je een prijs in geld betalen. De verkoper moet vervolgens het door jou gekochte product aan jou geven en ervoor zorgen dat de eigendom wordt overdragen. Wat het overdragen van de eigendom betreft moet de verkoper ervoor zorgen dat aan alle criteria is voldaan, zodat je de nieuwe eigenaar van het product wordt.

Voorbeeld

Koopovereenkomst

Je loopt een supermarkt binnen en doet een paar kaasstengels in het winkelmandje. Vervolgens loop je naar de kassa en betaal je voor de kaasstengels. Hier is sprake van een koopovereenkomst in de zin van artikel 7:1 BW. De verkoper (de supermarkt) verbindt zich hier om de zaak (kaasstengels) te geven terwijl jij daarvoor een prijs in geld betaalt.

Voorbeeld

Geen overeenkomst

Je loopt een telefoonzaak binnen. Daar zie je een tweedehands smartphone te koop staan. Aangezien je weinig geld hebt, is de verkoper bereid de telefoon met je horloge te ruilen. Wat de waarde betreft, is er weinig tot geen verschil tussen de tweedehands smartphone en jouw horloge. Hier is geen sprake van een koopovereenkomst aangezien je geen *prijs in geld* betaalt. Hier is daarentegen sprake van een ruilovereenkomst.

Let op: een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan zoals in artikel 6:217 BW is bepaald. Dit geldt ook voor het tot stand brengen van een *koopovereenkomst*. Hierbij is het niet nodig dat je als koper de koopprijs daadwerkelijk betaald hebt. Artikel 7:1 BW waarin de definitie van een koopovereenkomst staat bepaalt immers dat de ene partij (de verkoper) *zich verbindt* de zaak te geven en de andere partij (de koper) *zich verbindt* de koopprijs in geld te betalen. Het aanbod en de aanvaarding ervan is dus voldoende om een koopovereenkomst tot stand te brengen. Bovendien is het aangaan van de koopovereenkomst met betrekking tot de roerende zaken niet-registergoederen vormvrij. De koopovereenkomst kan dus zowel mondeling als schriftelijk worden aangegaan. Sommige overeenkomsten dienen echter wel schriftelijk te worden aangegaan. Denk bijvoorbeeld aan een overeenkomst die je aangaat betreffende de levering van energie.



Figuur 1.1 Wat is een koopovereenkomst eigenlijk?

1.3 Consumentenrecht: consumentenkoop

Niet elke koop is een consumentenkoop en je bent niet bij elke koop een consument. Nogmaals: het is van groot belang te weten wanneer een koopovereenkomst als *consumentenkoop* wordt aangemerkt. Waarom is het belangrijk om te weten wanneer je als consument wordt aangemerkt? De meeste beschermende regels in het kader van het consumentenrecht zijn dwingend van aard wanneer er sprake is van een consumentenkoop. De verkoper mag van de regels die dwingend van aard zijn niet ten nadele van de consument afwijken. De meeste regels met betrekking tot koopovereenkomsten staan in: *Titel 1 van Boek 7 BW, artikelen 7:1 tot en met 7:50 BW*. Titel 1 van Boek 7 BW noemen wij verder in dit boek: de **kooptitel**. Waar wij naar de kooptitel verwijzen, bedoelen wij de artikelen 1 tot en met 50 van boek 7 BW. De regels van de kooptitel zijn zowel op 'gewone' koopovereenkomsten als op consumentenkoop van toepassing. Maar in geval van een consumentenkoop zijn deze regels voor een groot deel *dwingend* van aard. Dit betekent dat de verkoper van deze bepalingen niet ten nadele van de consument mag afwijken. Welke bepalingen dwingend van aard zijn, zullen wij verderop in dit hoofdstuk zien.

Let op: tegenwoordig doen veel mensen hun aankopen via internet, dus op afstand. Velen sluiten ook abonnementen via internet af. Wij spreken in deze gevallen van de *'overeenkomst op afstand'*. Ook worden er soms aankopen gedaan buiten de verkoopp ruimte van de verkoper. Denk bijvoorbeeld aan verkopers die bij consumenten thuis langsgaan om een product te verkopen. Wij spreken in dergelijke gevallen van de *overeenkomst buiten de verkoopp ruimte*.

Hoewel in geval van een overeenkomst op afstand en een overeenkomst buiten de verkoopp ruimte de consument extra bescherming krijgt door middel van enkele artikelen die in boek 6 BW zijn opgenomen, blijven ook de regels voor de consumentenkoop hierop van toepassing.

Voorbeeld

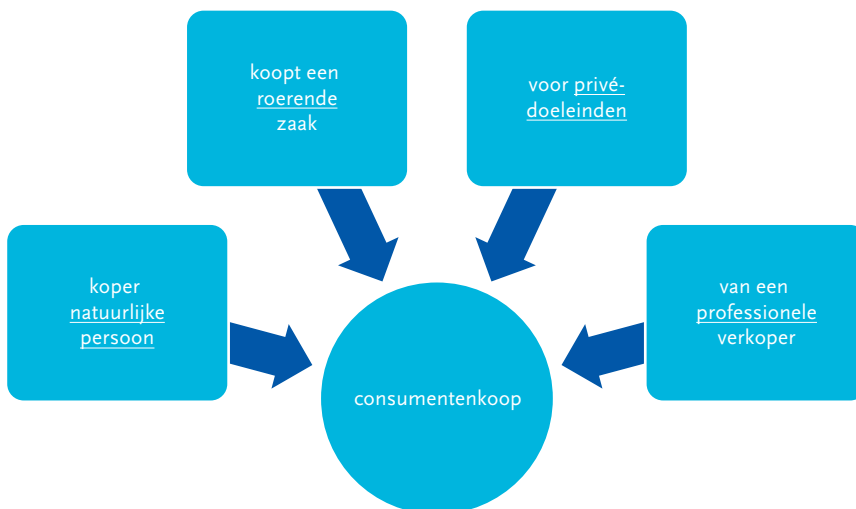
Kooptitel en boek 6 van toepassing

Je koopt een koffiezetapparaat via Bol.com. Nu je een overeenkomst op afstand (dus via internet) aangaat met een handelaar, zijn veel van je rechten te vinden in boek 6 BW. Ook staan jouw rechten in de kooptitel van boek 7 BW.

Laten we nu de vraag beantwoorden wanneer sprake is van een consumentenkoop. Een koopovereenkomst kun je in beginsel met iedereen aangaan. Dit betekent echter nog niet dat je hierbij automatisch als *consument* wordt aangemerkt. Om als consument te worden aangemerkt moet er aan een aantal voorwaarden zijn voldaan. De definitie van een consumentenkoopovereenkomst staat in artikel 7:5 lid 1 BW. Artikel 7:5 lid 1 BW bepaalt:

'In deze titel wordt verstaan onder consumentenkoop: de koop met betrekking tot een roerende zaak die wordt gesloten door een verkoper die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit en een koper, natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.'

Wil je als consument worden aangemerkt zodat je door de wet *extra* bescherming krijgt, dan moet je een consumentenkoop zijn aangegaan. Om van een consumentenkoop te kunnen spreken dient aan een aantal vereisten te zijn voldaan. Deze vereisten hebben wij hiervoor in het citaat van artikel 7:5 lid 1 BW onderstreept. Hierna gaan wij deze vereisten eerst schematisch weer geven. Vervolgens gaan wij deze afzonderlijk toelichten.



Figuur 1.2 Aan welke voorwaarden moet zijn voldaan om van een koopovereenkomst te spreken?

Vereiste 1: koper natuurlijke persoon

Het eerste vereiste om van een consumentenkoop te spreken is dat de koper een *natuurlijke persoon*¹ moet zijn. Wanneer een *rechtspersoon*² van een professionele verkoper (een handelaar) een product koopt, wordt de rechtspersoon niet aangemerkt als consument. Evenmin is sprake van een consumentenkoop wanneer een natuurlijke persoon van een andere natuurlijke persoon die geen handelaar is een product koopt voor eigen gebruik.

¹ Een natuurlijke persoon is een mens zoals jij die rechten en plichten heeft.

² Een rechtspersoon is een organisatie die handelingsbekwaam is. Dat betekent dat de organisatie rechten en plichten heeft zoals jij als natuurlijke persoon rechten en plichten hebt.

Voorbeeld

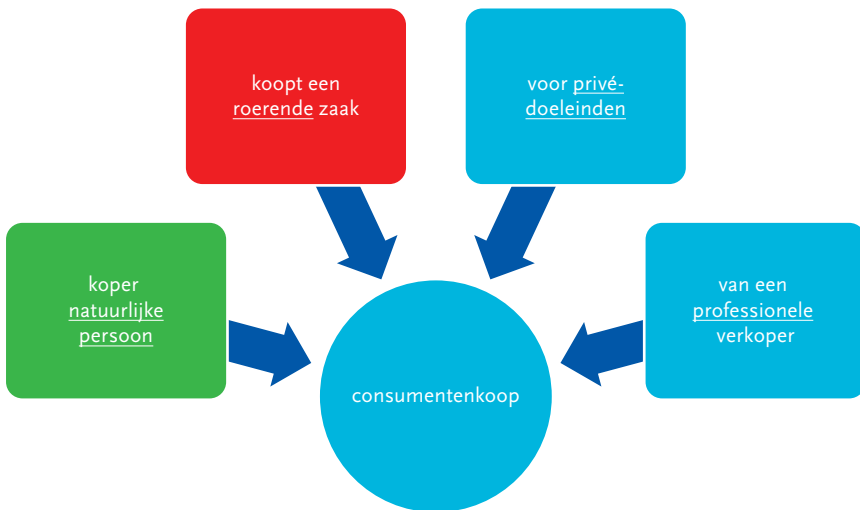
Aan vereiste 1 voldaan

Je bent een natuurlijke persoon. Je koopt een wettenbundel van de uitgever om hier ten behoeve van je studie gebruik van te maken. In dit voorbeeld is aan het eerste vereiste voldaan nu je een natuurlijke persoon bent.

Voorbeeld

Aan vereiste 1 niet voldaan

Reparatie B.V. die een rechtspersoon is koopt een aantal tafels en stoelen voor de wachtkamer van het bedrijf. De koopovereenkomst wordt niet aangemerkt als een consumentenkoop aangezien de koper geen natuurlijke persoon is.



Figuur 1.3 Wat is de tweede voorwaarde?

Vereiste 2: roerende zaak

Het tweede vereiste waaraan voldaan moet zijn om van een consumentenkoop te kunnen spreken is dat het product dat je koopt een roerende zaak moet zijn. Zaken zijn of roerend of onroerend. Onroerend zijn de grond, de nog niet gewonnen delfstoffen, de met de grond verenigde beplantingen, alsmede de gebouwen en werken die duurzaam met de grond zijn verenigd, hetzij rechtstreeks, hetzij door vereniging met andere gebouwen of werken. Dit staat in artikel 3:3 BW. Roerende zaken zijn zaken die niet onroerend zijn. Zie artikel 3:3 lid 2 BW. Het tweede vereiste waaraan voldaan moet zijn om van een consumentenkoop te kunnen spreken is, zoals wij hiervoor hebben gezien, dat de zaak die je koopt een **roerende** zaak moet zijn.

Voorbeeld

Aan vereiste 2 is voldaan

Je loopt een winkel binnen en koopt voor je eigen gebruik een fiets. De fiets is een roerende zaak. De fiets is immers niet duurzaam met de grond verbonden.

Voorbeeld

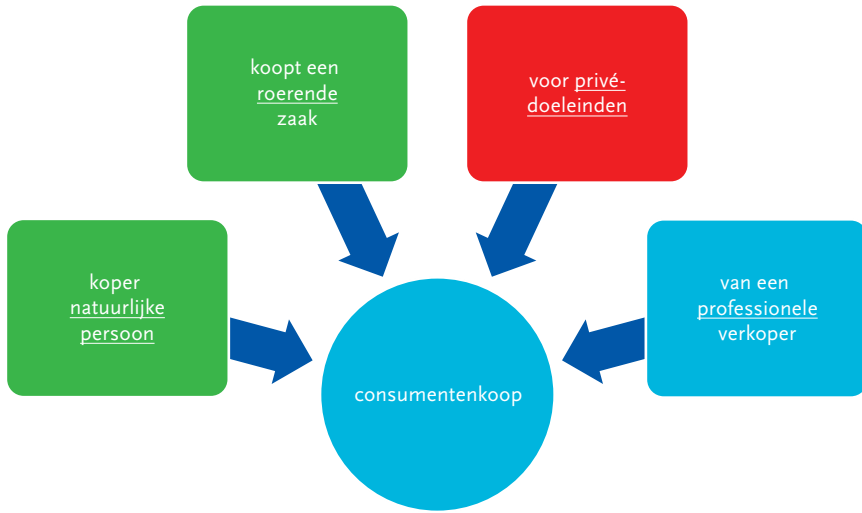
Aan vereiste 2 is voldaan

Je koopt van een winkel een tandenborstel. De tandborstel is een roerende zaak. De tandenborstel is immers niet duurzaam met de grond verbonden.

Voorbeeld

Aan vereiste 2 is niet voldaan

Thomas van Bommel koopt een winkelpand. Het winkelpand is een *onroerende* zaak. Aan het vereiste van roerende zaak is niet voldaan. Alleen al om deze reden is er geen sprake van een consumentenkoop.



Figuur 1.4 Wat houdt de derde voorwaarde in?

Vereiste 3: privédoeleinden

Wanneer je een product koopt voor het uitoefenen van je handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, word je niet aangemerkt als consument omdat hier geen sprake is van een privégebruik. Het derde vereiste is immers dat je het product voor je privégebruik koopt.

Voorbeeld

Aan vereiste 3 is voldaan

Je koopt een pakje spaghetti van een supermarkt om voor jezelf en voor je vriendin te koken. Aan het derde vereiste is voldaan nu je het pakje spaghetti voor eigen gebruik koopt.

Voorbeeld

Aan vereiste 3 is niet voldaan

Je bent afgestudeerd en je opent een juridisch adviesbureau. Voor het uitoefenen van je beroep als juridisch adviseur heb je een vaste bureaucomputer nodig. Je koopt om die reden een vaste computer voor je kantoor. Je wordt hier niet aangemerkt als consument aangezien je in dit geval in het uitoefenen van je beroep handelt. Alleen al om deze reden is er geen sprake van consumentenkoop.



Figuur 1.5 Wat houdt de vierde voorwaarde in?

Vereiste 4: professionele verkoper

Het vierde vereiste is dat je het product van een professionele verkoper koopt. Je koopt het product met andere woorden van een verkoper die handelt in het kader van zijn *handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit*.

Voorbeeld

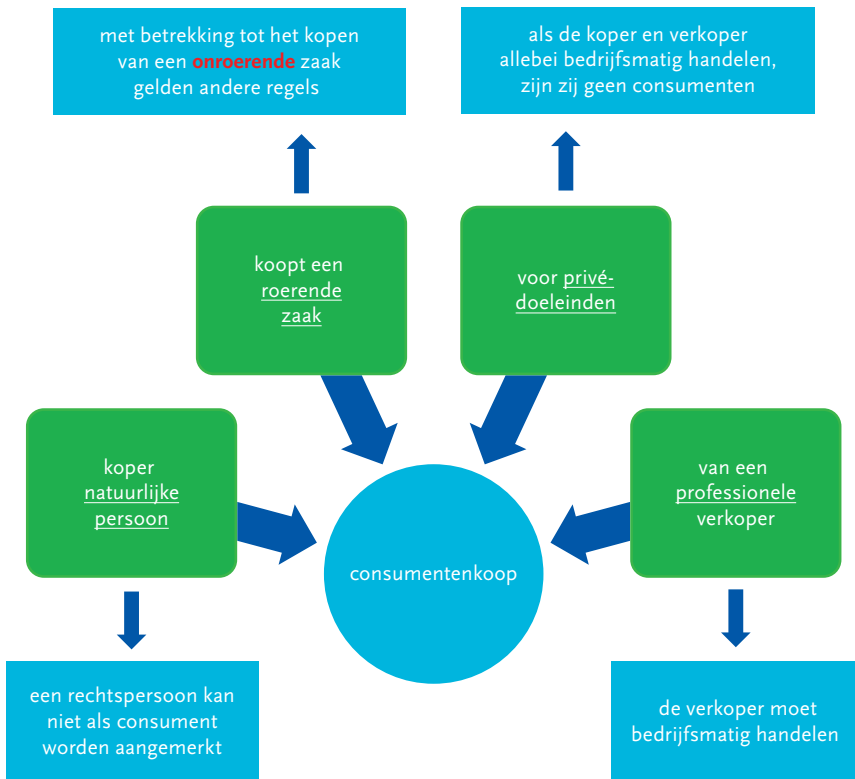
Aan vereiste 4 is niet voldaan

Van je medestudente Laura Huizinga (natuurlijke persoon) koop je haar boek 'Consument & recht in de praktijk' (roerende zaak). Zij had dit boek voor haar eigen gebruik van de uitgever gekocht. Nu heeft zij dit boek niet meer nodig omdat zij het vak consumentenrecht met succes heeft afgerond. Laura Huizinga handelt niet in het kader van een handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Zij handelt hier privé. Aan het vierde vereiste is derhalve **niet** voldaan.

Voorbeeld

Aan vereiste 4 is voldaan

Bij een supermarkt koop je een zak chips. Je bent een natuurlijke persoon zodat aan het eerste vereiste is voldaan. De zak chips is een roerende zaak zodat aan het tweede vereiste is voldaan. Je koopt de zak chips voor privégebruik zodat aan het derde vereiste is voldaan. De zak chips koop je van een supermarkt, dus een verkoper die bedrijfsmatig handelt. Aan alle vereisten is in dit voorbeeld voldaan zodat je van een consumentenkoop kunt spreken.



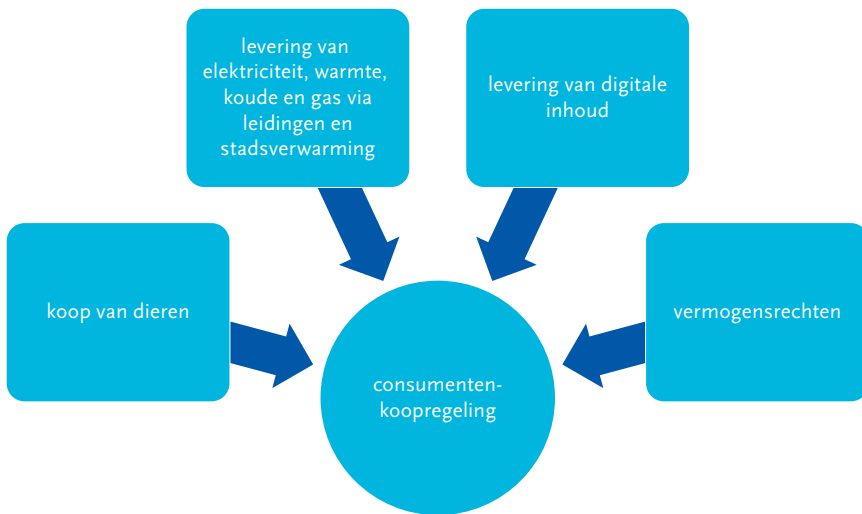
Figuur 1.6 Een overzicht van alle voorwaarden.

1.4 Consumentenrecht: herhaling

Voordat we naar het volgende onderdeel gaan is het goed om te herhalen waarom het begrip ‘consumentenkoop’ zo belangrijk is. Zoals wij hiervoor stelden wordt de consument in het kader van het consumentenrecht goed beschermd. Het consumentenrecht geeft immers veel rechten aan de consumenten. Waartegen de consument goed beschermd wordt en welke rechten de consument heeft, zullen wij in de komende hoofdstukken zien.

1.5 Consumentenrecht: geen zaak, wel consumentenkoopregels

De consumentenkoopregels zijn in sommige gevallen ook van toepassing zonder dat er sprake is van een koopovereenkomst met betrekking tot een zaak. Dit betekent dat je in die gevallen als consument wordt aangemerkt zodat de beschermende regels, met uitzondering van een aantal artikelen op jou van toepassing zijn. Hierna geven wij deze gevallen schematisch weer. Vervolgens wordt hierop een toelichting gegeven.



Figuur 1.7 Is de consumentenkoopregeling alleen van toepassing als er sprake is van een zaak?

1.5.1 Geen zaak, wel consumentenbescherming: dieren

‘Dieren zijn geen zaken’. Dit staat in artikel 3:2a BW.

Koop je een kat, dan is er geen sprake van een roerende zaak die je gekocht hebt. Dit betekent dat niet aan alle vereisten is voldaan om van een consumentenkoop te spreken.

Artikel 3:2a lid 2 BW geeft echter een oplossing. Hierin staat:

‘Bepalingen met betrekking tot zaken zijn op dieren van toepassing, met in achtneming van de op wettelijke voorschriften en regels van ongeschreven recht gegronde beperkingen, verplichtingen en rechtsbeginselen, alsmede de openbare orde en de goede zeden.’

De bepalingen met betrekking tot zaken zijn dus op dieren van toepassing.

Voorbeeld

Je koopt een kat van een professionele verkoper (een winkel). Twee dagen later ontdek je dat de kat een bepaalde ziekte heeft. De genezing gaat tijd en geld kosten. Dit had je bij het sluiten van de overeenkomst niet verwacht. Anders zou je de overeenkomst niet zijn aangegaan.

Heb je als koper in dit geval rechten? Ja, hier is immers sprake van een consumentenkoop. Je koopt een dier, waarop op basis van artikel 3:2a lid 2 BW de bepalingen met betrekking tot zaken van toepassing zijn. Je hebt de kat van een professionele verkoper gekocht voor je privégebruik. De kooptitel is dus van toepassing.

1.5.2 Geen zaak, wel consumentenbescherming: elektriciteit, gas, warmte

Sluit je een overeenkomst waarvan de inhoud betrekking heeft op de gevallen die in artikel 7:5 lid 5 BW worden genoemd, dan zijn de regels van de consumentenkoop van overeenkomstige toepassing. Alleen de artikelen 7:9, 7:11 en 7:19a BW worden uitgezonderd.

Artikel 7:5 lid 5 BW formuleert het als volgt:

‘Met uitzondering van de artikelen 9, 11 en 19a, zijn de bepalingen over consumentenkoop van overeenkomstige toepassing op de levering van elektriciteit, warmte en koude 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 op de levering van digitale inhoud die

niet op een materiële drager is geleverd, maar die wel is geïndividualiseerd en waarover feitelijke macht kan worden uitgeoefend, aan een natuurlijk persoon, die handelt voor doeleinden buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit.'

De regels van consumentenkoop zijn dus ook van toepassing op overeenkomsten die betrekking hebben op energie. Te denken valt bijvoorbeeld aan de levering van elektriciteit, gas en warmte. Wanneer je bijvoorbeeld met een energiemaatschappij een overeenkomst aangaat met betrekking tot levering van elektriciteit, dan zijn de regels van consumentenkoop m.u.v. de hierboven genoemde artikelen van toepassing.

1.5.3 Geen zaak, wel consumentenbescherming: digitale inhoud

De regels van consumentenkoop zijn ook van toepassing op koopovereenkomsten die de levering van digitale inhoud betreffen. Wat dit betreft kun je denken aan het downloaden of streamen van muziek of film. Zie in dit verband hoofdstuk 6.

1.6 Gemengde overeenkomsten

Er kan soms sprake zijn van een gemengde overeenkomst. Zo kan er sprake zijn van een overeenkomst van aannemen van werk en ook een consumentenkoop. Welke regels zijn dan van toepassing? Krijg je dan als consument bescherming? Wat staat in de wet hierover? Artikel 7:5 lid 4 BW geeft hier antwoord op. Hierin staat:

'Indien de te leveren roerende zaak nog tot stand moet worden gebracht en de overeenkomst krachtens welke deze zaak moet worden geleverd voldoet aan de omschrijving van artikel 7:50, dan wordt de overeenkomst mede als een consumentenkoop aangemerkt indien de overeenkomst wordt gesloten door een aannemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en een opdrachtgever, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. De bepalingen van deze titel en die van afdeling 1 van titel 12 zijn naast elkaar van toepassing. In geval van strijd zijn de bepalingen van deze titel van toepassing.'

Voorbeeld

Gemengde overeenkomst

Je gaat met een aannemer een overeenkomst aan voor het leveren en plaatsen van diverse kozijnen in jouw woning. Anders geformuleerd: je koopt diverse kozijnen bij de aannemer en laat deze door dezelfde aannemer plaatsen. Nadat de kozijnen zijn geplaatst merk je dat deze kwalitatief niet goed zijn. De vraag is nu: is de kooptitel van toepassing? Dit is een waargebeurd verhaal. Dit voorbeeld is gebaseerd op een rechterlijke uitspraak. In deze zaak heeft de kantonrechter als volgt geoordeeld:

‘De kantonrechter stelt voorop dat de overeenkomst tussen partijen zowel een consumentenkoop is, waar het gaat om de levering van kozijnen, als een aannemingsovereenkomst, waar het gaat om de plaatsing en montage van de kozijnen. Gelet op artikel 7:5 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) hebben de bepalingen over de consumentenkoop voorrang.’³

Deze uitspraak van de kantonrechter vormt een antwoord op de vraag die wij hiervoor hebben gesteld, namelijk welke regels hier voorrang krijgen en of de kooptitel van toepassing is. Het antwoord is dus op basis van artikel 7:5 lid 4 BW: ja. Is er sprake van een gemengde overeenkomst, dan hebben de regels van het consumentenrecht voorrang zodat je als consument beter beschermd wordt.

1.7 Geen zaak, wel consumentenbescherming: vermogensrechten

Ook op het kopen van vermogensrechten kan de kooptitel van toepassing zijn. Zo bepaalt artikel 7:47 BW:

‘Een koop kan ook op een vermogensrecht betrekking hebben. In dat geval zijn de bepalingen van de vorige afdelingen van toepassing voor zover dit in overeenstemming is met de aard van het recht.’

³ Rechtbank Rotterdam 12 november 2015, ECLI:NL:RBNHO:2015:11666.

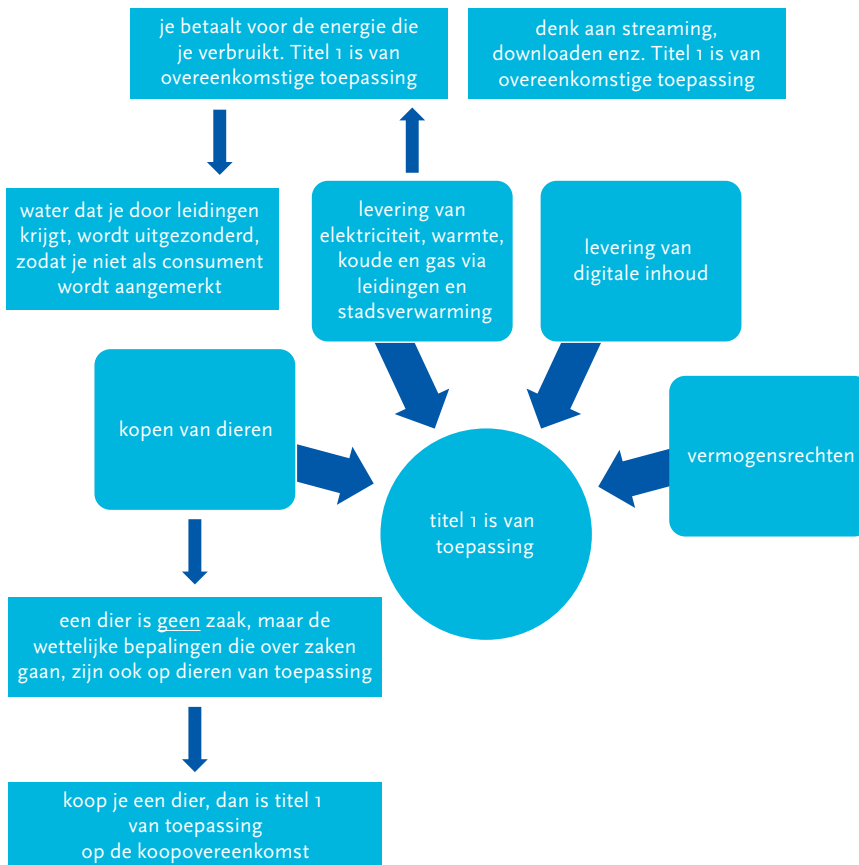
Voorbeeld

Je bestelt via de website van een handelaar vier tickets voor een evenement. Je vergeet echter hiervoor te betalen. Drie jaar later krijg je de rekening met het verzoek om alsnog te betalen. Moet je de rekening die je voor het eerst na drie jaar ontvangt betalen? Artikel 7:28 BW (een artikel dat onder titel 1 valt) bepaalt dat wanneer een verkoper binnen twee jaar zijn geld niet vordert zijn vordering verjaart. Dit betekent dat de consument niet meer hoeft te betalen. De bepaling van artikel 7:28 BW geldt alleen wanneer je als consument wordt aangemerkt. In andere gevallen verjaart de vordering in beginsel na vijf jaar.

Je voldoet in dit geval aan bijna aan alle voorwaarden om van een consumentenkoop te spreken. Je bent immers een *natuurlijke persoon* die een ticket koopt voor *privégebruik*. De verkoper is een handelaar, dus iemand die *bedrijfsmatig handelt*. Het enige ‘probleem’ is dat het verkrijgen van toegang tot een evenement eigenlijk geen roerende zaak is. Hoe lossen we dit op? De kantonrechter heeft deze vraag als volgt beantwoord:

‘De kantonrechter stelt voorop dat de overeenkomst tussen partijen moet worden gekwalificeerd als een consumentenkoop. (...) Niet is echter gesteld of gebleken dat de overeenkomst tussen partijen meer heeft behelsd dan het verlenen van het recht op toegang tot een evenement door het tegen betaling leveren van een toegangskaart. Artikel 7:47 BW bepaalt dat een koop ook betrekking kan hebben op een vermogensrecht. De koop van het recht om toegang te verkrijgen tot een bepaald evenement moet worden beschouwd als de koop van een vermogensrecht. In dat geval zijn ook de bepalingen van titel 1 van boek 7 BW inzake koop van toepassing, voor zover dit in overeenstemming is met de aard van het recht. De aard van het recht waarvan sprake is bij het kopen van entreekaarten voor een evenement is naar het oordeel van de kantonrechter in overeenstemming met toepassing van de bepalingen die gelden voor de koop van een roerende zaak.’⁴

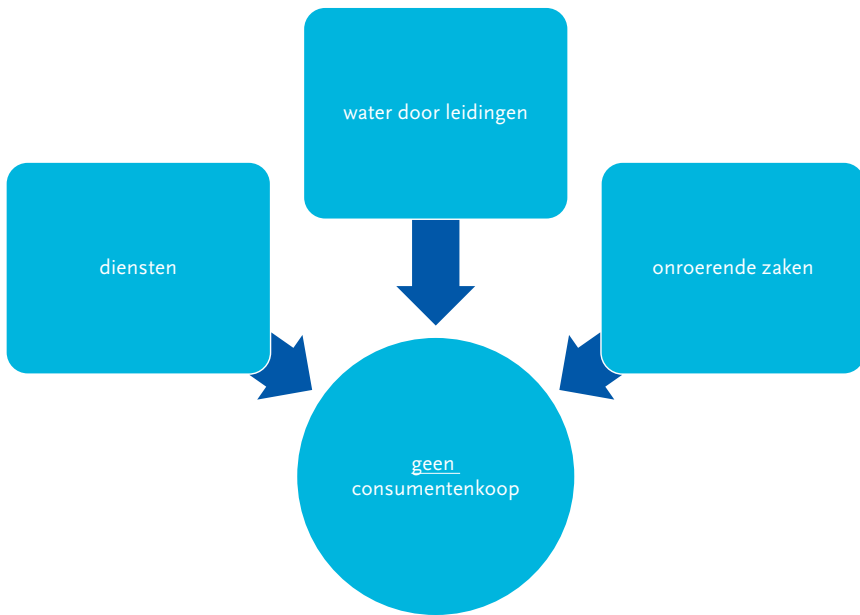
4 Rechtbank Midden-Nederland 23 augustus 2017, ECLI:NL:RBMNE:2017:4531.



Figuur 1.8 Geen zaak, toch toepassing consumentenkoopregeling.

1.8 Consumentenrecht: uitzonderingen

In welke gevallen is er geen sprake van consumentenkoop? In sommige gevallen kunnen wij niet van een consumentenkoop spreken en is de consumentenkoopregeling waarnaar wij hiervoor hebben verwezen, niet van toepassing. Hierna geven wij deze gevallen schematisch weer.



Figuur 1.9 Wanneer zijn de regels van consumentenkoop niet van toepassing?

Sluit je een overeenkomst tot het verrichten van diensten, dan is deze overeenkomst niet aan te merken als consumentenkoop.

Voorbeeld

Verrichten van diensten

Je komt met een reinigingsbedrijf overeen dat het bedrijf één keer per maand jouw klinko grondig zal reinigen. Deze overeenkomst is niet aan te merken als een consumentenkoop aangezien het hier gaat om een overeenkomst tot het verrichten van diensten.

Voorbeeld

Water door de leidingen

Als het goed is betaal jij of iemand anders voor het water dat je thuis door de leidingen aangevoerd krijgt en gebruikt. Hier wordt zeer waarschijnlijk maandelijks voor betaald op basis van de overeenkomst die in dit verband is aangegaan. In dit geval is geen sprake van een consumentenkoop nu het hier het door leidingen naar jou als verbruiker aangevoerd water betreft. Zie in dit verband artikel 7:5 lid 3 BW waarin staat dat lid 1 en 2 niet van toepassing zijn indien de overeenkomst door leidingen naar de verbruiker aangevoerd water betreft.

Voorbeeld

Onroerende zaken

Je besluit samen met je vriend of vriendin een woning te kopen. Hier is geen sprake van een consumentenkoop aangezien het hier om de koop van een onroerende zaak gaat. Wij hebben eerder gezien dat een van de vereisten om van een consumentenkoop te kunnen spreken is dat de zaak een roerende zaak moet zijn. Let op: voor de koop van onroerende zaken is er een speciale regeling waar wij niet op in gaan.

1.9 Consumentenrecht: regels van dwingend aard

Je hebt als consument weinig tot niets aan de beschermende regelingen van de kooptitel (titel 7.1) als de handelaar van de regels kan afwijken of anderszins deze regels kan ontwijken. Om die reden is er door de wetgever voor gekozen om een groot aantal van deze regels een dwingend karakter te geven zodat de handelaar van deze regels niet mag afwijken.

1.10 Consumentenrecht: afwijking van de regels en vernietigbaarheid

Wat heb je als consument aan de regels die dwingend van aard zijn? Wanneer de handelaar van de regels die dwingend van aard zijn in jouw nadeel afwijkt, dan kun je als consument de afwijking 'terugdraaien'. Op basis van artikel 3:40 lid 2 BW is de gemaakte afspraak waarbij van de regels met een dwingend

karakter is afgeweken **vernietigbaar**. Sterker nog: wanneer een zaak aan de rechter wordt voorgelegd en de rechter ziet dat er van de artikelen die dwingend van aard zijn ten nadele van jou als consument is afgeweken, dan zal de rechter die afspraak (bepaling) vernietigen.

1.11 Consumentenrecht: afwijking van de regels

Ter herhaling: wanneer je als consument wordt aangemerkt en in de gevallen waarin de beschermende regels van titel 1 van overeenkomstige toepassing zijn, zijn deze regels grotendeels dwingend van aard. Dit betekent dat van de meeste bepalingen niet ten nadele van jou als consument mag worden afgeweken. Je hebt je waarschijnlijk al afgevraagd: waar staat dit allemaal in de wet? Dat is een terechte vraag die wij hierna gaan beantwoorden. Hiervoor hebben wij een aantal keren de artikelen 7:1 en 7:5 BW genoemd en behandeld. Nu gaan wij overschakelen naar artikel 7:6 BW. Allereerst is lid 1 artikel 7:6 BW van belang. Hierin staat:

‘Bij een consumentenkoop kan van de afdelingen 1-7 van deze titel niet ten nadele van de koper worden afgeweken en kunnen de rechten en vorderingen die de wet aan de koper ter zake van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de verkoper toekent, niet worden beperkt of uitgesloten.’⁵

Artikel 7:6 lid 1 BW bepaalt dat de handelaar geen afspraken met jou als consument mag maken die voor jou nadelig zijn. Afspraken tussen jou als consument en de handelaar die dit recht beperken – om van de handelaar nakoming van de verbintenissen en/of schadevergoeding te vorderen of indien nodig en indien mogelijk de overeenkomst te ontbinden – zijn evenmin toegestaan.

Uitzondering

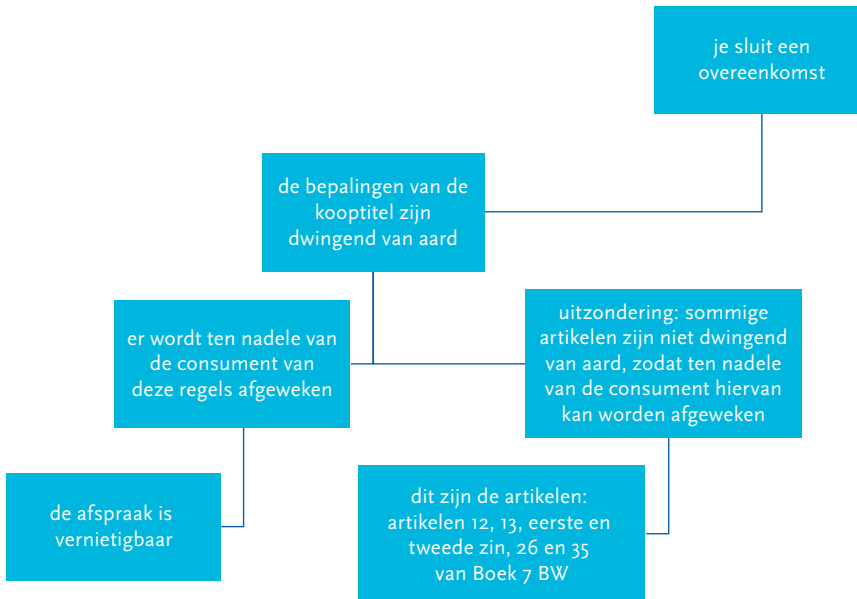
Let op: niet alle in de afdelingen 1-7 opgenomen artikelen zijn dwingend van aard. Van sommige artikelen mogen de handelaar en koper afwijken. Dit is bepaald in artikel 7:6 lid 2 BW. Hierin staat:

‘Lid 1 is niet van toepassing op de artikelen 12, 13, eerste en tweede zin, 26 en 35, doch bedingen in algemene voorwaarden waarbij ten nadele van de

5 Onderstreept door de auteur van het boek.

koper wordt afgeweken van die artikelen, worden als onredelijk bezwarend aangemerkt.'

Artikel 7:6 *lid 1* BW bepaalt dat de in de afdelingen 1-7 opgenomen artikelen dwingend van aard zijn. Artikel 7:6 *lid 2* BW bepaalt dat een aantal artikelen toch uitgezonderd is zodat deze artikelen niet dwingend van aard zijn. Dit zijn de artikelen 12, 13 eerste en tweede zin, 26 en 35 BW. Als de handelaar van deze bepalingen wil afwijken, dan moet hij dit doen door dit met de consument overeen te komen.



Figuur 1.10 Wanneer zijn de regels dwingend van aard?

Wat de handelaar niet mag doen is van de bepalingen – die niet dwingend van aard zijn – *standaard in de algemene voorwaarden*, ten nadele van de consument afwijken. Doet hij dit toch, dan zijn die bepalingen in de algemene voorwaarden onredelijk bezwarend. Onredelijk bezwarend wil zeggen dat deze bepalingen onredelijk zijn zodat de consument deze bepalingen buiten toepassing kan (laten) verklaren. De consument kan deze bepalingen met andere woorden vernietigen zodat deze niet meer op de overeenkomst van toepassing zijn. Misschien vraag je je af: wat levert het vernietigen van de bepalingen in de algemene voorwaarden de consument op? Heeft de verkoper in de alge-

mene voorwaarden afgeweken van de bepalingen die in lid 2 van artikel 7:6 BW worden genoemd en heeft de consument de bepalingen in de algemene voorwaarden vernietigd, dan gelden gewoon de wettelijke bepalingen alsof de verkoper niets in de algemene voorwaarden heeft opgenomen. De afwijking van de verkoper is met andere woorden niet geldig, maar datgene wat in de artikelen 12, 13 eerste en tweede zin, 26 en 35 BW staat, blijft voor de consument van toepassing.

Laten we nu naar een concreet voorbeeld gaan. Wij hebben hiervoor gezien dat de handelaar van de volgende artikelen kan afwijken, tenzij de afwijking niet standaard in de algemene voorwaarden is opgenomen: 12, 13 eerste en tweede zin, 26 en 35 BW.

Voorbeeld

Je koopt een televisie van MediaMarkt. Aangezien de televisie groot en zwaar is en je geen mogelijkheid hebt deze te vervoeren, bezorgt MediaMarkt de televisie bij jou thuis. Wie moet in dit geval de bezorgkosten betalen? Artikel 7:13 BW bepaalt dat jij als consument deze kosten moet betalen *als MediaMarkt dit van tevoren heeft aangegeven*. Dit moet MediaMarkt op enigerlei wijze (op een of andere manier) gedaan hebben. Denk bijvoorbeeld aan het geval wanneer de verkoper van MediaMarkt mondeling aan jou vertelt dat je de bezorgkosten zelf moet betalen. MediaMarkt kan dit ook doen door middel van een tekstbordje in de winkel. Heeft MediaMarkt nagelaten dit te doen, dan hoef je op basis van artikel 7:13 BW geen bezorgkosten te betalen.

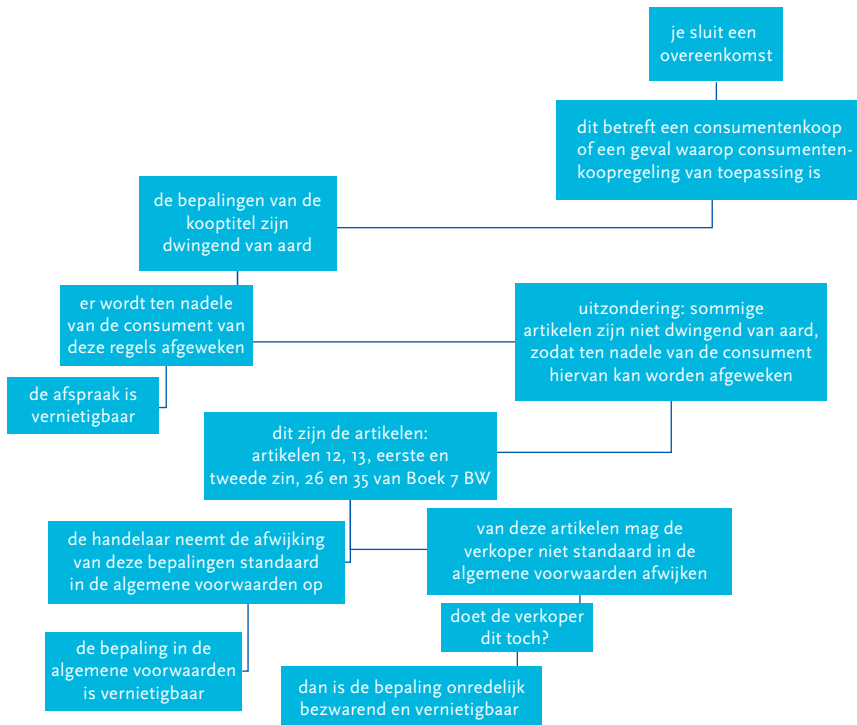
Stel dat MediaMarkt op geen enkele wijze kenbaar heeft gemaakt dat jij de bezorgkosten moet betalen zodat je verrast wordt door de extra rekening die je achteraf krijgt. In dit verband benader je MediaMarkt. De medewerker van MediaMarkt verwijst jou naar een bepaling in de algemene voorwaarden waarin staat dat de consument de bezorgkosten zelf dient te betalen. Volgens de medewerker moet je dus echt betalen nu dit in de algemene voorwaarden is opgenomen. Is de bewering van de medewerker juist? In beginsel ben je inderdaad gebonden aan de algemene voorwaarden wanneer je deze aanvaard hebt. Je kunt die bepaling in de algemene voorwaarden echter buiten toepassing verklaren. Die bepaling is immers onredelijk bezwarend. Met andere woorden: je kunt die bepaling in de algemene voorwaarden vernietigen. Dit staat zoals wij eerder hebben gezien in artikel 7:6 lid 2 BW. Vernietiging

heeft als gevolg dat die bepaling niet van toepassing is op jouw overeenkomst. Dit betekent dat de bepaling van artikel 7:13 BW geldt alsof MediaMarkt niets in de algemene voorwaarden heeft opgenomen. Hierin staat onder meer:

‘Indien bij een consumentenkoop de zaak bij de koper wordt bezorgd door de verkoper of een door deze aangewezen vervoerder, kunnen daarvoor slechts kosten worden gevorderd, voor zover zij bij het sluiten van een overeenkomst (...) door de verkoper afzonderlijk zijn opgegeven of door de verkoper de gegevens zijn verschaft op grond waarvan zij door hem worden berekend.’

Aangezien de betreffende bepaling in de algemene voorwaarden niet van toepassing is, hoef je geen bezorgkosten te betalen.

Let op: er gelden andere regels met betrekking tot de bezorgkosten wanneer je het product op afstand, bijvoorbeeld via internet koopt.



Figuur 1.11 Bepalingen Boek 7 dwingend of aanvullend van aard.