



20 juli 2004

## **Consumentenbescherming in de Europese Unie: tien basisbeginselen<sup>1</sup>**

1. Koop wat u wilt, waar u wilt
2. Werkt het niet, stuur het dan terug
3. Strengere veiligheidsnormen voor levensmiddelen en andere consumptiegoederen
4. Weet wat u eet
5. Overeenkomsten moeten billijk zijn voor de consument
6. Een consument kan zich wel eens bedenken
7. Gemakkelijker te vergelijken prijzen
8. Consumenten mogen niet worden misleid
9. Bescherming op vakantie
10. Doeltreffende beslechting van grensoverschrijdende geschillen

---

<sup>1</sup> **Belangrijke juridische kennisgeving:**

Dit document is uitsluitend voor informatiedoeleinden bestemd en is geen officiële aanwijzing van de Commissie over de interpretatie van de communautaire wetgeving of het EU-beleid.

## **Inleiding**

De bevordering van de rechten van de consument en van welvaart en welzijn is een van de essentiële waarden van de EU, en dat weerspiegelt zich in de communautaire wetgeving. Lidmaatschap van de Europese Unie biedt de consument extra bescherming. In dit document beschrijven we 10 basisbeginselen: hoe beschermt de communautaire wetgeving u als consument, ongeacht in welke lidstaat u zich bevindt.

In dit document gaat het om het minimale beschermingsniveau dat alle EU-lidstaten de consumenten overeenkomstig de communautaire wetgeving moeten bieden. Wat uw rechten precies zijn en hoe u ze kunt uitoefenen verschilt van land tot land, afhankelijk van de wijze waarop de communautaire regels in de nationale wetgeving zijn omgezet. Nationale wetten inzake consumentenbescherming kunnen u in bepaalde gevallen een betere bescherming bieden. Aan het einde van dit document vindt u informatie over hoe u meer over uw rechten als consument te weten kunt komen.

### **1. KOOP WAT U WILT, WAAR U WILT**

Zin om in een stad in een andere EU-lidstaat te gaan winkelen? Volgens de communautaire wetgeving kunt u kopen zoveel u wilt, zonder u zorgen te hoeven maken over douanerechten of extra BTW bij uw thuiskomst. Dat geldt zowel wanneer u zich verplaatst om in een ander land te kopen als wanneer u goederen per internet, post of telefoon bestelt.

Over het algemeen kunnen de autoriteiten in uw land niet verhinderen dat u een product importeert dat u op een wettige manier in een andere EU-lidstaat heeft gekocht. Er zijn evenwel een aantal uitzonderingen, met name voor vuurwapens of aanstootgevend materiaal.

### **2. WERKT HET NIET, STUUR HET DAN TERUG**

Wat te doen wanneer u een nieuw tv-toestel koopt en dat laat het onmiddellijk afweten? Wanneer een product niet beantwoordt aan wat u op het ogenblik van de aankoop met de verkoper bent overeengekomen, kunt u het volgens de communautaire wetgeving terugbrengen en moet het worden hersteld of vervangen. U kunt ook een korting vragen op een andere aankoop, of vragen dat het product volledig wordt terugbetaald. Deze regeling geldt tot twee jaar na de levering van het product. Tijdens de eerste zes maanden ligt de bewijslast bij de verkoper en niet bij de consument: de verkoper moet bewijzen dat het verkochte product met de verkoopovereenkomst overeenstemt.

Het beginsel dat het product met de verkoopovereenkomst moet overeenstemmen beschermt u eveneens wanneer u niet krijgt wat u heeft gekocht: als u bijvoorbeeld antieke meubelen heeft gekocht en reproducties krijgt, kunt u ze terugsturen.

### **3. STRENGE VEILIGHEIDSNORMEN VOOR LEVENSMIDDELEN EN ANDERE CONSUMPTIEGOEDEREN**

Neemt u eens een kijkje in uw plaatselijke supermarkt. U zult er producten uit heel Europa vinden. Zijn die producten allemaal veilig? Ja, dat horen ze te zijn. Op communautair niveau zijn er wetten die ervoor moeten helpen zorgen dat de producten die u koopt, veilig zijn. Hoewel geen enkel regelgevingssysteem de consument een nulrisico of 100% veiligheid kan garanderen, behoren de veiligheidsnormen in de EU-lidstaten tot de strengste ter wereld.

Voedselveiligheid is gebaseerd op het beginsel dat de hele voedselketen moet worden gecontroleerd om de veiligheid van de levensmiddelen te garanderen. De communautaire wetgeving inzake voedselveiligheid reglementeert daarom hoe de landbouwers levensmiddelen produceren (onder meer welke chemicaliën ze bij het telen van planten mogen gebruiken en wat ze hun dieren te eten mogen geven), hoe levensmiddelen worden verwerkt, welke kleurstoffen en additieven mogen worden gebruikt en hoe de levensmiddelen worden verkocht. Op communautair niveau is er ook wetgeving die de veiligheid reglementeert van levensmiddelen die onze handelspartners in andere delen van de wereld naar de EU uitvoeren.

Ook de communautaire wetgeving met betrekking tot de veiligheid van andere consumptiegoederen is streng. De algemene vereiste van de communautaire wetgeving is dat alle producten die in de EU worden verkocht, veilig moeten zijn. Wanneer een bedrijf vaststelt dat het onveilige producten op de markt heeft gebracht, is het bij wet verplicht om de autoriteiten in de betrokken EU-lidstaten in te lichten. Indien het product een substantieel gevaar inhoudt, moet het product worden teruggeroepen.

### **4. WEET WAT U EET**

Hoe weet u wat er in uw voeding zit? U hoeft maar te lezen wat er op de verpakking staat! Dankzij de communautaire wetgeving inzake de etikettering van levensmiddelen kunt u weten wat u eet. Op het etiket moeten de ingrediënten die bij de productie van het levensmiddel zijn gebruikt in detail worden vermeld. Er moet ook gedetailleerde informatie worden verstrekt over de gebruikte kleurstoffen, bewaarmiddelen, zoetstoffen en andere chemische additieven. In het geval van een ingrediënt waarvoor sommige consumenten allergisch kunnen zijn (noten bijvoorbeeld) moet dit ingrediënt op het etiket worden vermeld, ook al zijn de gebruikte hoeveelheden miniem.

De communautaire wetgeving inzake de etikettering van levensmiddelen bepaalt welke producten "biologisch" mogen worden genoemd en regelt het gebruik van benamingen die met kwaliteitsproducten uit specifieke Europese regio's worden geassocieerd. U kunt er bijvoorbeeld zeker van zijn dat ham met het etiket *Prosciutto di Parma* uit Parma komt en dat olijven met de etikettering *Kalamata* wel degelijk uit Kalamata komen. Dankzij de communautaire wetgeving kunt u ook weten of een levensmiddel genetisch gemodificeerd is of genetisch gemodificeerde

ingrediënten bevat. Indien dat het geval is, moet het levensmiddel als genetisch gemodificeerd worden geëtiketteerd.

## **5. OVEREENKOMSTEN MOETEN BILLIJK ZIJN VOOR DE CONSUMENT**

Heeft u ooit een overeenkomst ondertekend zonder alle kleine lettertjes te hebben gelezen? En wat als in de kleine lettertjes staat dat de aanbetalings die u zoniet heeft gedaan niet terugbetaalbaar is, ook als het bedrijf zijn deel van de overeenkomst niet nakomt? En wat als er staat dat u de overeenkomst niet kunt opzeggen tenzij u het bedrijf een buitensporig hoge compensatie betaalt?

Dit soort oneerlijke bedingen in een overeenkomst zijn bij de communautaire wetgeving verboden. Ongeacht welke overeenkomst u ondertekent en ongeacht de EU-lidstaat waar u de overeenkomst ondertekent, beschermt de communautaire wetgeving u tegen dit soort misbruiken.

## **6. EEN CONSUMENT KAN ZICH WEL EENS BEDENKEN**

Wat indien er bij u thuis onverwacht een verkoper opdaagt die u er op de een of andere manier toe overhaalt een overeenkomst te ondertekenen ter waarde van honderden euro's aan dubbele beglazing of nieuwe tapijten? De communautaire wetgeving beschermt u tegen dit soort huis-aan-huisverkoop. Een dergelijke overeenkomst kunt u in principe binnen zeven dagen opzeggen. Er zijn evenwel een aantal uitzonderingen, zoals verzekeringscontracten en aankopen voor minder dan 60 euro.

Als consument beschermt de communautaire wetgeving u eveneens wanneer u per post, via internet, per telefoon of op een andere manier op afstand koopt. Oplichterij zoals inertieverkoop waarbij u onbestelde goederen worden toegezonden, waarvoor vervolgens betaling wordt gevraagd, is bij de communautaire wetgeving verboden. Wanneer u via een website, een postorder- of een telemarketingbedrijf een product of een dienst koopt, kunt u de overeenkomst binnen zeven werkdagen opzeggen zonder dat u daarvoor een reden hoeft op te geven. Voor bepaalde financiële diensten beschikt u over veertien werkdagen om de overeenkomst op te zeggen.

## **7. GEMAKKELIJKER TE VERGELIJKEN PRIJZEN**

Hoe vergelijkt u de prijs van twee soorten ontbijtgranen als de ene doos 375g en de andere 500g bevat? Volgens de communautaire wetgeving moeten de supermarkten de eenheidsprijs van producten vermelden (de prijs per kilo of per liter) zodat u gemakkelijker kunt zien waar u het meest waar voor uw geld krijgt.

De communautaire wetgeving schrijft ook voor dat financiële dienstverleners u bepaalde informatie op een gestandaardiseerde manier moeten verstrekken. Kredietverstrekkers en creditcardbedrijven bijvoorbeeld moeten het jaarlijkse interestpercentage vermelden en niet alleen de maandelijkse afbetalingen.

## **8. CONSUMENTEN MOGEN NIET WORDEN MISLEID**

U ontvangt een felicitatiebrief van een postorderbedrijf omdat u de eerste prijs heeft gewonnen in een door hen georganiseerde loterij. Dit blijkt evenwel slechts een list te zijn om u ertoe te bewegen met hen contact op te nemen zodat zij u ertoe kunnen overhalen om bij hen een bestelling te plaatsen. U heeft in feite geen prijs gewonnen. Is dit een legale vorm van marketing?

Neen, dat is het niet. De communautaire wetgeving verbiedt misleidende of bedrieglijke reclame. In het geval van televerkoop, postorder- of on-lineverkoop moeten de bedrijven open en eerlijk met u zijn. De communautaire wetgeving verplicht hen ertoe u volledig in te lichten over wie ze zijn, wat ze verkopen, hoeveel het kost (inclusief BTW en leveringskosten) en hoe lang het duurt voor ze leveren.

Kredietverstrekkers en creditcardbedrijven moeten u overeenkomstig de communautaire wetgeving schriftelijk alle details verstrekken van een kredietovereenkomst die u aangaat: onder meer hoeveel interest u betaalt, hoe lang de overeenkomst loopt en hoe u die kunt opzeggen.

## **9. BESCHERMING OP VAKANTIE**

Wat als u een pakketreis boekt en de touroperator tijdens uw vakantie failliet gaat? Wat als de brochure van de pakketreis u een luxehotel beloofde en u op een bouwplaats terecht komt? In beide gevallen biedt de communautaire wetgeving u bescherming. Touroperators die pakketreizen organiseren moeten regelingen treffen om u terug thuis te brengen indien zij failliet gaan terwijl u met vakantie bent. Ze zijn u ook een compensatie verschuldigd indien uw vakantie niet overeenstemt met wat zij in hun brochure hebben beloofd. Indien de touroperator zonder uw instemming de prijs verhoogt of de vakantiebestemming verandert, kunt u uw boeking volgens de communautaire wetgeving opzeggen. En wanneer u op de luchthaven aankomt en vaststelt dat er voor u geen plaats meer is in het vliegtuig wegens overboeking door de luchtvaartmaatschappij of de touroperator, heeft u volgens de communautaire wetgeving recht op een compensatie.

Tijdens en zelfs na uw vakantie beschermt de communautaire wetgeving u tegen gewetenloze timeshare-verkopers. Timesharing geeft u het recht om elk jaar gedurende een bepaalde periode gebruik te maken van een appartement of villa in een vakantieoord wanneer u een aandeel van de eigendomsrechten koopt. In het verleden hadden timeshare-verkopers het in bepaalde vakantieoord voorzien op buitenlandse toeristen, die ze onder druk zetten om dure overeenkomsten te ondertekenen die ze niet helemaal begrepen. Tegenwoordig beschermt de communautaire wetgeving u hiertegen. U heeft recht op een kopie van de timesharingbrochure en van de voorgestelde overeenkomst in uw eigen taal. Wanneer u een overeenkomst ondertekent, heeft u een bedenktijd van tien dagen waarbinnen u de overeenkomst kunt opzeggen zonder daarvoor een reden te hoeven opgeven.

En last but not least: de communautaire wetgeving maakt het u gemakkelijker om uw huisdieren mee op vakantie te nemen. Zodra u van uw dierenarts voor uw kat, hond of fret een van de nieuwe "dierenpaspoorten" heeft gekregen, kan uw huisdier in elke EU-lidstaat mee op reis.

## 10. DOELTREFFENDE BESLECHTING VAN GRENSOVERSCHRIJDENDE GESCHILLEN

De EU sponsort een aantal netwerken die consumenten adviseren en ondersteunen wanneer ze een klacht willen indienen tegen handelaars in andere EU-lidstaten.

In elk van de 25 EU-lidstaten kunnen de burgers advies inwinnen in de nationale taal van de lidstaat door de gratis\* informatiedienst van de Commissie "Europe Direct" te bellen op het nummer:

00 800 6 7 8 9 10 11\*

De Europese Commissie heeft kantoren in de hoofdsteden van de 25 EU-lidstaten en in een aantal andere grote steden. Bij die kantoren kunt u advies en documentatie krijgen in de taal van het land waar het kantoor gevestigd is. De adressen vindt u op: [http://europa.eu.int/comm/represent\\_nl.htm](http://europa.eu.int/comm/represent_nl.htm)

Het door de Commissie ingestelde netwerk van bureaus voor consumentenvoorlichting zal tijdens de komende jaren geleidelijk tot de 25 lidstaten van de Unie worden uitgebreid. In deze bureaus kunt u advies inwinnen over uw rechten wanneer u in het buitenland koopt. Op dit ogenblik maken 13 lidstaten deel uit van het netwerk van bureaus voor consumentenvoorlichting. De contactgegevens van de bestaande bureaus vindt u op:

<http://europa.eu.int/comm/consumers/map.htm>

Het netwerk van nationale infobalies van het Europees Buitengerechtelijk Netwerk (EBG-net) zal tijdens de komende jaren geleidelijk tot de 25 lidstaten van de Unie worden uitgebreid. Bij de infobalies kunt u hulp krijgen wanneer u een klacht wenst in te dienen tegen een handelaar in een andere EU-lidstaat of een grensoverschrijdend geschil via een buitengerechtelijke procedure (bijvoorbeeld via een nationale ombudsman) wilt regelen. Momenteel is het EBG-net in 15 lidstaten en in Noorwegen en IJsland vertegenwoordigd. De contactgegevens vindt u op:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out\\_of\\_court/eej\\_net/acce\\_just14\\_en.htm](http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/out_of_court/eej_net/acce_just14_en.htm)

Meer informatie over de EU vindt u in 20 Europese talen op de volgende portaalsite:

<http://www.europa.eu.int>

Een aantal informatiebladen over uw rechten in de Europese Unie vindt u in het Engels, Frans en Duits op de portaalsite van de Commissie "Dialog met de burgers":

<http://europa.eu.int/citizensrights/>

---

\* Deze dienst is in alle 25 EU-lidstaten gratis vanaf elke vaste telefoon. Bepaalde gsm-operatoren geven evenwel geen toegang tot gratis telefoonnummers.