



UvA-DARE (Digital Academic Repository)

De taal van algemene voorwaarden

Loos, M.B.M.

Publication date

2016

Document Version

Final published version

Published in

Tijdschrift voor Consumentenrecht & Handelspraktijken

License

CC BY-NC-ND

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Loos, M. B. M. (2016). De taal van algemene voorwaarden. *Tijdschrift voor Consumentenrecht & Handelspraktijken*, 2016(6), 269-272.
<http://www.uitgeverijparis.nl/reader/199214/1001294116>

General rights

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

Disclaimer/Complaints regulations

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

Van de redactie

De taal van algemene voorwaarden

In 2004 schreef ik in dit tijdschrift een bijdrage over de taal van het consumentenrecht.¹ In die bijdrage merkte ik op dat de grote hoeveelheid informatie die krachtens Europese regelgeving door verkopers en dienstverleners moet worden verstrekt aan consumenten enkel dan effectief kan zijn indien de consument in staat is de aan hem verstrekte informatie te begrijpen, en dat daartoe een eerste voorwaarde is dat de informatie aan hem verstrekt wordt in een taal die hij begrijpt. Ik constateerde toen echter dat Europese regelgeving veelal niet duidelijk maakt in welke taal de consument geïnformeerd dient te worden. Dat is uiteraard niet of nauwelijks problematisch als beide partijen uit hetzelfde taalgebied afkomstig zijn, omdat dan voor de hand ligt dat de informatie wel in hun wederzijdse taal zal worden verstrekt. Dat is anders in grensoverschrijdende situaties, omdat dan de kans groter is dat de consument een andere taal spreekt dan de verkoper of dienstverlener. Wanneer in een dergelijk geval de informatie verstrekt wordt in de taal van de verkoper of dienstverlener, bestaat het risico dat de consument deze informatie niet begrijpt – zodat de informatieplicht niet effectief is. Wanneer daarentegen de informatie in de taal van de consument moet worden verstrekt, kan dit een zware last op de schouders van de verkoper of dienstverlener leggen, aangezien die in een andere taal dan de zijne moet communiceren – met alle vertaalkosten die daarmee gemoeid kunnen zijn. Dergelijke kosten zouden voor kleine en middelgrote ondernemingen zelfs een reden kunnen vormen om geen grensoverschrijdende overeenkomsten te sluiten – of alleen grensoverschrijdende overeenkomsten met consumenten in landen waar de taal dezelfde is als in het land waar de onderneming zelf gevestigd is. Dat zou daarmee een gevaar voor de verwezenlijking van de interne markt van goederen en diensten kunnen vormen, zo schreef ik.

Inmiddels zijn we 12,5 jaar verder. Is deze ‘taalkwestie’ – die gelet op de ontwikkeling van webshops, onlineplatforms, digitale inhoud en sociale media alleen maar belangrijker lijkt te zijn geworden – inmiddels wel afdoende geregeld? Of is de taalkwestie uiteindelijk minder belangrijk dan ik destijds dacht? Ik zal bij de beantwoording van die vraag vooral inzoomen op de taal waarin algemene voorwaarden moeten worden verstrekt, maar de vraag heeft uiteraard een bredere strekking

Bestaande regelgeving

Regelgeving betreffende de taal waarin informatie moet worden verstrekt, is nog altijd schaars. Art. 6 lid 7 Richtlijn consumentenrechten bepaalt dat lidstaten ‘taal-

voorschriften [kunnen] handhaven of invoeren met betrekking tot de contractuele informatie, teneinde te verzekeren dat deze informatie voor de consument gemakkelijk te begrijpen is’. Voor commerciële garanties voor goederen die specifiek worden aangeboden in een bepaalde lidstaat mag die lidstaat volgens art. 6 lid 4 Richtlijn consumentenkoop bepalen dat het garantiedocument in een of meer specifieke talen moet worden opgesteld, waarbij de aangewezen taal een officiële taal van de Europese Unie moet zijn. Nederland heeft bij de implementatie van zowel de Richtlijn consumentenkoop als de Richtlijn consumentenrechten expliciet afgezien van de mogelijkheid om taalvoorschriften te stellen.² Bij de implementatie van de Richtlijn consumentenkoop stelde de Minister van Justitie in dit verband: ‘Artikel 6 lid 4 wordt niet overgenomen, omdat een vereiste dat de garantie in één of meer officiële talen van de Gemeenschap wordt opgesteld mij voor Nederland nodeloos beperkend voorkomt, zeker bij koop via internet.’ De opmerking maakt duidelijk dat de Nederlandse wetgever niet begrijpt dat de ultieme consequentie hiervan is dat de informatie dan (dus) in de taal van de verkoper of dienstverlener mag worden verstrekt, en dat dat kan betekenen dat de informatie mogelijk wordt verstrekt in een taal die de consument niet (goed) beheerst.³

Laten de Richtlijn consumentenkoop en de Richtlijn consumentenrechten het nog aan de lidstaten toe om voorschriften te stellen aan de taal waarin informatie moet worden verstrekt, in andere contractenrechtelijke regelgeving wordt óf niets bepaald over de taal waarin informatie moet worden verstrekt, óf wordt het aan de contractspartijen overgelaten om hierover een afspraak te maken. Zo bepaalt de Richtlijn betalingsdiensten dat precontractuele informatie en de contractvoorwaarden moeten worden verstrekt in de taal van de lidstaat waar de betalingsdienst wordt aangeboden of in een andere taal zoals tussen partijen overeengekomen,⁴ terwijl noch het voorstel voor een richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud (COM 2015(634) def.), noch het voorstel voor een richtlijn betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de online-verkoop en andere verkoop op afstand van goederen (COM 2015(635) def.) überhaupt iets zeggen over de taal waarin informatie moet worden verstrekt, ofschoon beide ontwerp-richtlijnen speciaal beogen om het aantal grensoverschrijdende consumentenovereenkomsten te vergroten. Dit brengt mee dat de handelaar gerechtigd is om de informatie op te stellen en te verstrekken in zijn eigen taal, zolang de informatie nog

1. M.B.M. Loos, ‘De taal van het consumentenrecht’, *TvC* 2004, afl. 3, p. 81-83.

2. Zie *Kamerstukken II* 2000/01, 27809, 3, p. 10 (Implementatie richtlijn consumentenkoop); *Kamerstukken II* 2012/13, 33520, 3, p. 6 (Implementatie richtlijn consumentenrechten).

3. Zie hierover uitgebreid M.B.M. Loos, *Consumentenkoop* (Monografie BW B65b), Deventer: Kluwer 2014 (3e druk), nr. 25, p. 59-60; M.B.M. Loos, *Algemene voorwaarden*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2013 (3e druk), nr. 244-246.

4. Zie art. 36 lid 1 en art. 41 lid 1 Richtlijn betalingsdiensten (Richtlijn 2007/64/EG, *PbEU* 2007, L 319/1). In art. 44 lid 1 en art. 51 lid 1 van de nieuwe Richtlijn betalingsdiensten (Richtlijn (EU) 2015/2366, *PbEU* 2015, L 337/35) zijn dezelfde bepalingen opgenomen. Zie voor de implementatie hiervan art. 59b lid 3 en art. 59d lid 2 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

maar ‘op duidelijke en begrijpelijke wijze’⁵ is geformuleerd, en zolang algemene voorwaarden maar niet oneerlijk zijn in de zin van art. 3 lid 1 Richtlijn oneerlijke bedingen. Voor zover het gaat om algemene voorwaarden, moet daarbij wel het in art. 5 van de richtlijn neergelegde transparantievereiste worden gerespecteerd, op grond waarvan de bedingen ‘in duidelijke en begrijpelijke taal’ moeten worden opgesteld. In dit verband oordeelde het Hof van Justitie in het *Kásler*-arrest dat dit vereiste meebrengt dat de consument in staat moet zijn om de economische gevolgen te overzien die voor hem volgen uit een beding, aangezien de consument op basis daarvan moet bepalen of hij wel of niet gebonden wil worden aan deze bedingen.⁶

*Kort overzicht van het recht in Nederland,
Duitsland en Frankrijk*

In dit kader rijst dan ook de vraag wanneer algemene voorwaarden niet aan het transparantievereiste voldoen omdat zij zijn opgesteld en verstrekt in een taal die de consument niet (voldoende) beheerst. Ik zal hiervoor kort naar het Nederlandse, Duitse en Franse recht kijken.

Uit de terughoudende benadering van de *Nederlandse* wetgever ten aanzien van taalvoorschriften moet worden afgeleid dat er geen algemene regel bestaat dat algemene voorwaarden in het Nederlands moeten zijn gesteld teneinde te voldoen aan het transparantievereiste. Wanneer de handelaar zich echter richt op de Nederlandse markt en in het Nederlands communiceert met zijn klant, zullen in een andere taal gestelde algemene voorwaarden al snel niet geacht kunnen worden te voldoen aan het transparantievereiste. Dat kan dan betekenen dat wordt geoordeeld dat aan de consument niet een redelijke mogelijkheid is geboden om kennis te nemen van de algemene voorwaarden (art. 6:233 onderdeel b BW), dan wel dat de bedingen onredelijk bezwarend worden geoordeeld. Wanneer partijen daarentegen in een andere taal communiceren, zullen de voorwaarden in die taal moeten worden verstrekt.⁷ Wanneer de handelaar op het moment van de contractsluiting weet dat de consument de contractstaal onvoldoende beheerst, kan een beding dat de redelijke verwachtingen van de consument beperkt, echter als onredelijk bezwarend worden beschouwd.⁸

In *Duitsland* moeten algemene voorwaarden in beginsel in de contractstaal worden verstrekt. Ze kunnen alleen dan in een andere taal worden verstrekt indien de handelaar bewijst dat hij er redelijkerwijs van uit mocht gaan

dat de consument in staat was die taal te begrijpen.⁹ Wanneer daar niet aan is voldaan, dan leidt de schending van het transparantievereiste ertoe dat de algemene voorwaarden geen deel zijn gaan uitmaken van de overeenkomst, zo volgt uit § 305 lid 2 onderdeel 2 BGB. Een mooie invulling daarvan wordt geboden door een in hoger beroep door het *Kammergericht* in Berlijn gewezen arrest. In die procedure ging het om een door een consumentenorganisatie ingestelde collectieveactieprocedure tegen WhatsApp. In Duitsland maakte WhatsApp gebruik van een Duitstalige website via welke consumenten zich konden registreren om gebruik te kunnen maken van de berichtendienst. Daarbij moesten zij instemmen met de algemene voorwaarden en het privacybeleid van WhatsApp. De daarbij gehanteerde link was in het Duits gesteld, maar de algemene voorwaarden en het privacybeleid zelf waren in het Engels. Volgens het *Kammergericht* behoeft een consument niet te verwachten dat hij moet instemmen met de opname in de overeenkomst van in een andere taal opgestelde algemene voorwaarden, laat staan met een zeer omvangrijke en ingewikkeld geformuleerde set van algemene voorwaarden. Het hof oordeelde daarbij dat ‘alledaags’ Engels misschien wel wijdverbreid was in Duitsland, maar dat dat niet gold voor het soort Engels dat gebruikt wordt in juridische teksten, zoals overeenkomsten. Dergelijke bedingen waren daarom volgens het hof, ongeacht hun inhoud, onvoldoende helder geformuleerd en daarom oneerlijk voor alle consumenten die niet Engels als moedertaal hadden of bekend waren met de technische betekenis van de gebruikte teksten.¹⁰ In dit arrest oordeelde het *Kammergericht* dus dat het gebruik van een andere taal dan de contractstaal leidde tot een schending van het transparantievereiste en daarmee tot het oordeel dat alle bedingen oneerlijk en daarmee nietig waren.

In *Frankrijk* heeft de *Commission des clauses abusives* in 2014 een aanbeveling over de overeenkomsten met socialenetwerkdiensten (zoals Facebook) uitgebracht. De commissie heeft daarbij gesteld dat algemene voorwaarden die tegenover Franse consumenten worden gehanteerd en die niet in het Frans zijn gesteld, voor de consument niet begrijpelijk zijn en daarmee oneerlijk (onredelijk bezwarend) moeten worden geoordeeld.¹¹ Wanneer algemene voorwaarden zowel in het Frans als in de taal van de handelaar zijn gesteld, maar een bepaling bevatten dat bij een verschil tussen beide taalversies de door de handelaar geprefereerde taalversie voorrang heeft, dan is een dergelijke bepaling volgens de commissie eveneens

5. Zie art. 6 lid 1 Richtlijn consumentenrechten.

6. HvJ EU 30 april 2014, C-26/13, ECLI:EU:C:2014:282, r.o. 73 (*Kásler*); vgl. ook HvJ EU 23 april 2015, C-96/14, ECLI:EU:C:2015:262, r.o. 41 (*Van Hove*).

7. Vgl. verder Loos 2013, nr. 161, 244-246.

8. Hof 's-Hertogenbosch 26 mei 2009, ECLI:NL:GHSHE:2009:BI7715 (*Fortis ASR Schadeverzekering/X*); Rb. Midden-Nederland (zittingsplaats Utrecht) 26 juni 2013, ECLI:NL:RBMNE:2013:3393 (*Design Bouw B.V./X*).

9. J. Basedow, in: *Münchener Kommentar zum BGB*, 2016 (7e druk), opmerking 63 bij § 305 BGB; P. Ulmer & M. Habersack, in: P. Ulmer, H.E. Brandner & H.D. Hensen, *AGB-Recht*, Köln: Verlag Otto Schmidt, 2011 (11e druk), opmerking 101 bij § 305 BGB; H. Schmidt, in: Ulmer, Brandner & Hensen 2011, opmerking 14 bij de appendix bij § 305 BGB.

10. Kammergericht 8 april 2016, 5 U 156/14, beschikbaar via www.vzbv.de/sites/default/files/whatsapp_kg_berlin_urteil.pdf (bezocht op 17 november 2016).

11. Commission des clauses abusives, Recommandation N°14-02, Contrats de fourniture de services de réseaux sociaux, aanbeveling van 7 november 2014, onder I (Lisibilité et rédaction du contrat) B (Langue des contrats), nr. 2. De aanbeveling is online beschikbaar via www.clauses-abusives.fr/recommandation/contrats-de-fourniture-de-services-de-reseaux-sociaux-nouveau (bezocht op 17 november 2016).

oneerlijk.¹² Formeel binden de aanbevelingen van de commissie de rechter niet,¹³ maar zij worden in de praktijk veelal wel door rechters gevolgd.¹⁴ In lijn met de tweede genoemde aanbeveling oordeelde de Rechtbank Parijs al in 2012 dat een beding waarmee de taalversie van een luchtvaartmaatschappij voorrang kreeg boven de Franse taalversie, in strijd was met het Franse recht, omdat het gebruik van de Franse taal dwingendrechtelijk was voorgeschreven.¹⁵ Naar Frans recht zullen algemene voorwaarden die in de taal van de handelaar zijn gesteld dus zelfs dan als onredelijk bezwarend kunnen worden gezien wanneer de overeenkomst in de taal van de handelaar was gesloten.

Contractstaal of taal van de consument?

Is de wat soepelere Nederlandse of Duitse benadering – de algemene voorwaarden mogen in de contractstaal worden verstrekt – of de Franse benadering – de algemene voorwaarden moeten in de taal van de consument worden verstrekt – vanuit consumentenrechtelijk perspectief te prefereren bij online gesloten overeenkomsten? Algemeen bekend is dat consumenten algemene voorwaarden niet lezen of zelfs maar openen, maar dat zij zonder meer akkoord gaan met de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden, ongeacht de inhoud van de algemene voorwaarden en ongeacht de taal waarin de algemene voorwaarden zijn gesteld. Dit feit is onlangs ook weer bevestigd in een onderzoek dat ik met collega's heb uitgevoerd.¹⁶ In een eerste (online) experiment, uitgevoerd onder 10 960 consumenten in 12 Europese landen, varieerden we de lengte en de ingewikkeldheid (maar niet de inhoud) van algemene voorwaarden, en dwongen wij hen door de algemene voorwaarden te scrollen voordat zij de overeenkomst konden sluiten. Bij dit experiment aanvaardde 90,2% van alle consumenten de algemene voorwaarden, variërend van 86,5% in Finland tot 93,3% in Frankrijk. De percentages waren vergelijkbaar ongeacht de lengte of de ingewikkeldheid van de bedingen, en ongeacht de vraag of de website en de bijbehorende algemene voorwaarden waren gesteld in de eigen taal van de consument of in de taal van de handelaar.¹⁷ De algemene voorwaarden werden echter, ondanks de afgedwongen blootstelling, niet gelezen: zelfs consumenten die hadden aangegeven *alle* bedingen te hebben gelezen en begrepen, hadden maar net iets langer dan 2 minuten de tijd genomen om 4 pagina's van complexe juridische teksten te lezen – niet eens het dubbele van consumenten die de algemene voorwaarden hadden gelezen in een vereenvou-

digde taal en verkort tot een of zelfs maar een halve pagina.¹⁸

We testten ook of consumenten de algemene voorwaarden hadden gelezen en begrepen. Daartoe stelden we vier juist/onjuist-vragen over de inhoud van de algemene voorwaarden. Op drie vragen kon het antwoord alleen in de algemene voorwaarden worden gevonden: (1) de tijd nodig om de bestelling te verwerken, (2) de duur van de bedenktijd, en (3) het op de overeenkomst toepasselijk verklaarde recht. Het antwoord op de vierde vraag of bezorgkosten in rekening werden gebracht, was ook elders op de website (onder FAQ) te vinden. Aan dit experiment deden 9956 consumenten mee. Niet verrassend was dat de laatste vraag het vaakst goed werd beantwoord (68,8%). De tweede vraag werd ook door een meerderheid van de consumenten juist beantwoord (59,0%), maar de vragen (1) en (3) door slechts 38,1% en 36,8%¹⁹ – terwijl bij simpel gokken de kans 50% was.

Omdat het antwoord op vraag (4) ook in de FAQ kon zijn gevonden, hebben we dat antwoord verder buiten beschouwing gelaten. Ten aanzien van de andere vragen constateerden we dat het aantal juiste antwoorden bij *buitenlandse* websites hoger was dan bij websites die in de taal van de consument waren gesteld. Kennelijk hadden consumenten de inhoud van de algemene voorwaarden beter begrepen als ze in een andere taal waren gesteld dan de moedertaal van de consument (d.w.z. in het Frans voor Britse consumenten, in het Engels voor alle andere consumenten). Deze verschillen konden bovendien niet worden verklaard door het feit dat de algemene voorwaarden in de vreemde taal vaker waren gelezen of dat meer tijd was besteed aan het lezen van de algemene voorwaarden in de vreemde taal – wanneer we de uitkomsten voor die variabelen corrigeerden, bleven de verschillen ongewijzigd. Ook de complexiteit van de teksten kon de verschillen niet verklaren, aangezien de teksten in de vreemde taal wél als ingewikkelder werden ervaren dan de teksten die in de moedertaal van de consument waren opgesteld – zoals mocht worden verwacht.²⁰

Dus in de contractstaal...?

Uit deze experimenten kan in de eerste plaats worden afgeleid dat algemene voorwaarden, ongeacht de lengte, complexiteit of taal, vrijwel steeds door consumenten worden aanvaard, nagenoeg zonder dat de algemene voorwaarden gelezen zijn. Hoewel de consumenten de algemene voorwaarden wel moeilijker te lezen vinden in een andere taal, is hun begrip van de inhoud van die algemene voorwaarden echter niet per se minder (slecht) dan

12. Idem, nr. 3.

13. Vgl. Conseil d'Etat 16 januari 2006, 274721-274722 (online beschikbaar via www.clauses-abusives.fr/wp-content/uploads/2016/05/ce060116.pdf, bezocht op 17 november 2016); zie ook Cass. Civ. 1re 13 november 1996, 94-17369, *Bull. civ.* 1996 I, no 399, 279 (online beschikbaar via www.legifrance.gouv.fr/affichJuriJudi.do?idTexte=JURITEXT000007038253, bezocht op 17 november 2016).

14. C.M.D.S. Pavillon, 'Private standards of fairness in European contract law', *European Review of Contract Law* 2014, afl. 1, p. 98 en 107 (met verwijzingen naar rechtspraak).

15. Tribunal de Grande Instance de Paris 31 januari 2012, N° RG 09/08186 (online beschikbaar via www.clauses-abusives.fr/jurisprudence/contrat-de-transport-aerien-2, bezocht op 17 november 2016).

16. M. Elshout e.a., *Study on consumers' attitudes towards Terms and Conditions (T&Cs), Final report, June 2016*. This study is published online at ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/behavioural_research/consumers_attitudes_terms_conditions/index_en.htm (bezocht op 17 november 2016).

17. Elshout e.a. 2016, p. 81-82.

18. Elshout e.a. 2016, p. 81.

19. Elshout e.a. 2016, p. 74-75.

20. Elshout e.a. 2016, p. 75.

wanneer de algemene voorwaarden in hun moedertaal werden verstrekt. Daarbij verdient wel opmerking dat hier de ‘vreemde taal’ het Engels was,²¹ en dat juist het gebruik van die taal voor consumenten niet ongebruikelijk is. Dit betekent echter wel dat het niet onredelijk lijkt om, wanneer een consument er zelf voor kiest om een overeenkomst te sluiten in een andere taal dan zijn moedertaal, de algemene voorwaarden ook in die taal te mogen verstrekken: de consument geeft daarmee te kennen dat hij zich kennelijk in staat acht om de overeenkomst in die taal te sluiten, en wekt daardoor bij de handelaar het gerechtvaardigd vertrouwen dat deze de algemene voorwaarden in die taal ter beschikking van de consument mag stellen.

In dit nummer

De algemene voorwaarden zullen, zeker naar Nederlands recht, dus veelal in de contracttaal mogen worden gesteld. Dat is goed nieuws voor liefhebbers van rechtspraak over algemene voorwaarden – dat kan immers in de toekomst nog tot interessante uitspraken leiden. Ook in dit nummer is ruim aandacht voor dit rechtsgebied in de vorm van een kroniek van Spanjaard. Een tweede kroniek betreft het bouwrecht: Van Gulijk toont ons de gevolgen die de voorgestelde wetswijziging in het kader van de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen heeft voor het consumentenbouwrecht. Ook gaat zij in op arbitragebedingen in de bouw en op de herziening van voor het consumentenbouwrecht relevante standaardvoorwaarden. Ook in haar bijdrage is dus het een en ander aan te treffen over algemene voorwaarden.

De derde bijdrage is van oud-redacteur Van Mierlo en handelt over een oude vorm van gokken: het beleggen in tulpen. Hij gaat daarbij onder meer in op de buitengerechtelijke beslechting van tulpengeschillen – een onderwerp dat aansluit bij eerdere publicaties van zijn hand over oude geschillencommissies: in *TvC* 2013, afl. 2 schreef hij al over de oprichting van de Stichting Geschillencommissies in 1970 en de voorganger daarvan (de Klachtencommissie Zuivelhandel uit 1963). In *TvC* 2015, afl. 1 ging hij verder in de tijd terug naar de afspraken die de Nederlandse Huishoudraad over geschillencommissies rond 1960 maakte. Ik ben benieuwd of in een volgende bijdrage Van Mierlo nog eerdere voorlopers van onze hedendaagse geschillencommissies kan ontwaren.

Traditiegetrouw bevat ook dit nummer enkele (nog) meer op de praktijk gerichte bijdragen. Aansluitend op de bijdrage van Van Mierlo is een annotatie opgenomen van de hand van Verhage bij een uitspraak van de kantonrechter in Amsterdam. In deze uitspraak wordt een bindend advies van de Geschillencommissie Thuiswinkel vernietigd. Verhage zet uiteen dat en waarom het vonnis van de kantonrechter terecht is en wat het belang van de ‘controlefunctie’ van de kantonrechter is. In een annotatie bij een uitspraak van de kantonrechter in Utrecht zet ik vraagtekens omtrent de wijze waarop de kantonrechter een geval afwikkelt waarin de consument gebruikmaakt van haar bedenktijd bij een online gesloten overeenkomst waarmee vitaminepillen werden besteld, maar zij deze na

de ontbinding van de overeenkomst niet terugzendt. Krijnen bespreekt in de rubriek ‘Uit de praktijk’ ten slotte twee uitspraken over ‘ongevraagde’ toezending van schoolfoto’s en drinkwater – waarbij zij de eerste uitspraak wel en de tweede mogelijk niet terecht acht, maar van beide uitspraken opmerkt dat zij tot minder revolutionaire gevolgen zullen leiden dan op het eerste gezicht kan worden gedacht. Van Kampen gaat in haar vaste rubriek ‘Wettenagenda’ in op de *fitness check* die uitgevoerd wordt door de Europese Commissie. Daarbij worden enkele, voor het consumentenrecht belangrijke, richtlijnen geëvalueerd. Ook gaat Van Kampen in op het Wetsvoorstel consumentenkredietovereenkomsten, goederenkrediet en geldlening.

Prof. mr. M.B.M. Loos

21. Voor Britse consumenten: het Frans.