



HOF VAN JUSTITIE
VAN DE EUROPESE UNIE

HET HOF VAN JUSTITIE EN CONSUMENTENRECHTEN



INLEIDING

Het Hof van Justitie van de Europese Unie (HvJ-EU) ziet er sinds 1952 op toe dat het Unierecht in alle lidstaten wordt nageleefd en op juiste wijze wordt toegepast. In de loop der jaren heeft het Hof uitspraak gedaan in zaken waarmee de Europese integratie is versterkt en tegelijkertijd aan de burger – als consument in het bijzonder – steeds ruimere rechten zijn toegekend. In deze brochure worden per onderwerp enkele markante arresten van het Hof besproken.

In elk van de zaken die hier worden belicht heeft het Hof die rechten niet zelf gecreëerd, maar deze afgeleid uit bepalingen van verordeningen of richtlijnen van de Unie, of verduidelijkt door dergelijke bepalingen uit te leggen.



Voeding is vandaag de dag een belangrijk punt van zorg van de consument. Hij wil worden geïnformeerd over de levensmiddelen en dranken die hij koopt en heeft steeds meer aandacht voor een evenwichtige gezondheid.



LEVENSMIDDELEN EN DRANKEN



Vermeldingen op verpakkingen

In 2015 heeft het Hof eraan herinnerd dat consumenten moeten beschikken over juiste, neutrale en objectieve informatie. De koper zou zonder die informatie namelijk kunnen worden misleid wanneer bijvoorbeeld de verpakking van een product de indruk wekt dat dit product een ingrediënt bevat dat in werkelijkheid ontbreekt, ook al is de lijst van ingrediënten juist. Dit was het geval bij vruchtenthee waarvan op de verpakking afbeeldingen van frambozen en vanillebloesem stonden, terwijl deze thee geen enkel natuurlijk ingrediënt daarvan bevatte ([arrest van 4 juni 2015, Teekanne, C-195/14](#)).

Ook moet het natriumgehalte dat vermeld staat op de verpakking van flessen mineraalwater de totale hoeveelheid natrium in elke vorm weergeven (tafelzout en natriumbicarbonaat). De consument zou namelijk kunnen worden misleid wanneer mineraalwater als zoutarm werd gepresenteerd terwijl dit veel natriumbicarbonaat bevat ([arrest van 17 december 2015, Neptune Distribution, C-157/14](#)).



LEVENSMIDDELEN EN DRANKEN

Gezondheidsclaims en benamingen

Het Hof heeft in 2017 geoordeeld dat de Commissie terecht had geweigerd dat voor de verkoop van glucose bepaalde gezondheidsclaims werden gebruikt, zoals „glucose draagt bij aan de goede werking van het energieleverende metabolisme” of „glucose ondersteunt lichamelijke activiteit”. Dergelijke claims moedigen immers de suikerconsumptie aan, terwijl zo’n aanmoediging onverenigbaar is met de erkende beginselen op het gebied van voeding en gezondheid ([arrest van 8 juni 2017, Dextro Energy/Commissie, C-296/16 P](#)).

Verder mogen zuiver plantaardige producten niet worden verkocht onder benamingen die zijn voorbehouden aan producten van hoofdzakelijk dierlijke oorsprong, zoals „melk”, „slagroom”, „boter”, „kaas” of „yoghurt”. Zo mag een onderneming geen benamingen gebruiken als „sojamelk”, „tofuboter” of „plantaardige kaas”. Er bestaan binnen de regelgeving echter wel enkele uitzonderingen als „rijstcrème” ([arrest van 14 juni 2017, Tofu Town.com, C-422/16](#)).



ONEERLIJKE HANDELSPRAKTIJKEN

Het Unierecht verbiedt oneerlijke, misleidende en agressieve handelspraktijken die het economische gedrag van consumenten kunnen verstoren. Het Hof heeft op dit punt een uitgebreide rechtspraak ontwikkeld, waarvan op de volgende bladzijden enkele voorbeelden worden gegeven.



ONEERLIJKE HANDELSPRAKTIJKEN

Gezamenlijke aanbiedingen

De lidstaten mogen niet elk gezamenlijk aanbod van een verkoper aan een consument verbieden (zoals een tankstation dat bij elke volle tank van minstens 25 liter drie weken gratis pechhulp aanbiedt). Een gezamenlijk aanbod kan namelijk niet onder alle omstandigheden worden beschouwd als een oneerlijke handelspraktijk ([arrest van 23 april 2009, VTB-VAB en Galatea, C-261/07 en C-299/07](#)).

Het gezamenlijke aanbod van de verkoop van een computer met daarop voorgeïnstalleerde software is op zich geen oneerlijke handelspraktijk. Bovendien kan het ontbreken van vermelding van de prijs van elk voorgeïnstalleerd softwareprogramma niet worden beschouwd als een misleidende handelspraktijk, omdat de prijs van de verschillende softwareprogramma's voor de consument geen essentiële informatie vormt ([arrest van 7 september 2016, Deroo-Blanquart, C-310/15](#)).



ONEERLIJKE HANDELSPRAKTIJKEN

Agressieve en misleidende handelspraktijken

Agressieve praktijken van handelaars die bij de consument de bedrieglijke indruk wekken dat hij een prijs heeft gewonnen, terwijl hij in werkelijkheid bepaalde kosten moet maken om van de prijs te kunnen profiteren, zijn verboden. Dit is met name het geval bij reclamefolders die de geadresseerde laten denken dat hij een cruise heeft gewonnen hoewel hij zelf de verzekering, een kajuittoeslag, de maaltijden, drank en havenbelasting moet betalen ([arrest van 18 oktober 2012, Purely Creative, C-428/11](#)).

Ook ziekenfondsen van de wettelijke ziektekostenverzekering kunnen zich schuldig maken aan oneerlijke handelspraktijken. Zo is er sprake van een misleidende praktijk wanneer een ziekenfonds zijn leden meedeelt dat zij financieel nadelige gevolgen kunnen ondervinden wanneer zij van ziekenfonds veranderen ([arrest van 3 oktober 2013, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs, C-59/12](#)).

Tot slot mag een oproep naar een telefoonnummer van de klantenservice niet meer kosten dan een gewone oproep, omdat er anders ook in dat geval sprake zou zijn van een oneerlijke handelspraktijk ([arrest van 2 maart 2017, Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs Frankfurt am Main, C-568/15](#)).



POSTORDERVERKOOP

Door de digitalisering is de postorderverkoop een normale transactie in het dagelijks leven geworden. Het Hof heeft meermaals verduidelijkt over welke rechten consumenten in het kader van dergelijke verkoopovereenkomsten beschikken.

De kosten van verzending van goederen mogen niet worden doorberekend aan de consument wanneer hij gebruikmaakt van zijn herroepingsrecht (een recht dat binnen een termijn van minstens zeven werkdagen vanaf de datum van de verkoop moet worden uitgeoefend). De kosten van terugzending kunnen hem echter wel worden aangerekend ([arrest van 15 april 2010, Heinrich Heine, C-511/08](#)).

Verder hoeft de consument die zijn herroepingsrecht uitoefent de verkoper geen vergoeding te betalen voor het gebruik van het product, behalve indien hij het op onredelijke wijze heeft gebruikt. Het herroepingsrecht zou namelijk minder doeltreffend zijn indien de consument een compenserende vergoeding moest betalen alleen omdat hij het op afstand gekochte product heeft gekeurd en uitgetest ([arrest van 3 september 2009, Pia Messner, C-489/07](#)).



PRODUCTEN MET GEBREKEN

Het Hof heeft ook al de gelegenheid gehad om te verduidelijken welke rechten consumenten hebben wanneer zij stellen dat een product dat aan hen is geleverd niet-conform is.

In 2015 heeft het Hof erop gewezen dat wanneer het product binnen zes maanden na de levering niet-conform blijkt te zijn, ervan wordt uitgegaan dat dat al het geval was op het moment van levering. Hoewel de consument binnen een termijn van zes maanden moet aantonen dat duidelijk is geworden dat het product niet-conform is, hoeft hij dus niet aan te tonen wat de oorzaak hiervan is of vast te stellen dat het ontstaan ervan kan worden toegerekend aan de verkoper ([arrest van 4 juni 2015, Froukje Faber, C-497/13](#)).

Bij vervanging van een product met een gebrek hoeft de consument de verkoper geen vergoeding te betalen voor het gebruik dat hij er al van heeft gemaakt ([arrest van 17 april 2008, Quelle, C-404/06](#)). Bovendien moet de verkoper het gebrekkige product verwijderen en het vervangingsproduct installeren of de kosten die dit meebrengt vergoeden ([arrest van 16 juni 2011, Gebr. Weber en Putz, C-65/09 en C-87/09](#)).

Tot slot kan, indien er geen wetenschappelijke consensus is, het gebrek van een vaccin en het oorzakelijke verband tussen dit gebrek en een ziekte worden bewezen door een geheel van ernstige, precieze en met elkaar overeenstemmende aanwijzingen, zoals het korte tijdsverloop tussen de toediening van het vaccin en het optreden van de ziekte, het ontbreken van persoonlijke, familiale en medische anteceden ten bij de gevaccineerde persoon en het bestaan van een groot aantal geïnventariseerde gevallen ([arrest van 21 juni 2017, W e.a., C-621/15](#)).



VERZEKERINGSOVEREENKOMSTEN

Tegenwoordig kan men niet meer om verzekeringsovereenkomsten heen. Ook op het gebied van deze overeenkomsten is het Hof verzocht de regels te verduidelijken.

In 2011 heeft het Hof geoordeeld dat het discriminatie was om het geslacht van de verzekerde als risicofactor in te calculeren bij verzekeringsovereenkomsten. Om deze reden zijn in de Unie sinds 21 december 2012 unisekspremies en -uitkeringen van toepassing ([arrest van 1 maart 2011, Belgische Verbruikersunie Test-Aankoop VZW e.a., C-236/09](#)).

Bovendien moet een verzekeringsovereenkomst de werking van het verzekeringsmechanisme op transparante, duidelijke en begrijpelijke wijze formuleren, zodat de consument de economische gevolgen ervan kan inschatten ([arrest van 23 april 2015, Jean-Claude Van Hove, C-96/14](#)).

Tot slot mogen verkopers van vliegreizen niet automatisch een vluchtannuleringsverzekering opnemen in de prijs van het vliegticket. Een dergelijke verzekering is een optionele prijstoeslag die duidelijk moet worden meegedeeld aan het begin van de boeking en op opt-inbasis door de koper moet worden aanvaard ([arrest van 19 juli 2012, ebooker.com Deutschland, C-112/11](#)).



HUIS-AAN-HUISVERKOOP

Het Unierecht beschermt ook de rechten van consumenten die overeenkomsten sluiten in het kader van huis-aan-huisverkoop. Het Hof van Justitie heeft op dit gebied al in meerdere zaken uitspraak gedaan, vooral met betrekking tot het recht voor iedere consument om de overeenkomst binnen zeven dagen na het sluiten ervan op te zeggen.

Een consument die een kredietovereenkomst sluit in het kader van huis-aan-huisverkoop verliest zijn recht van opzegging niet als hij niet van het bestaan van dit recht op de hoogte is gebracht. Zo kan een consument die na vijf jaar verneemt dat hij recht van opzegging had terwijl de bank hem dat bij het sluiten van de overeenkomst niet heeft meegedeeld, dit recht uitoefenen ([arrest van 13 december 2001, Heininger, C-481/99](#)).

In dezelfde geest moet een bank, wanneer hij de consument niet in kennis heeft gesteld van zijn recht van opzegging van de kredietovereenkomst die is gesloten in het kader van huis-aan-huisverkoop, de risico's dragen die inherent zijn aan de betrokken kapitaalbelegging ([arrest van 25 oktober 2005, Schulte, C-350/03 en C-229/04](#)).



ONEERLIJKE BEDINGEN

Een richtlijn van het Unierecht bepaalt dat de consumenten niet zijn gebonden door oneerlijke clausules in een met een professional gesloten overeenkomst. Het Hof heeft de strekking van de bepalingen van deze richtlijn verduidelijkt in talrijke zaken die op dit gebied bij het Hof zijn aangebracht.

Het Hof heeft allereerst verduidelijkt dat de nationale rechter ambtshalve moet nagaan of een clausule in een overeenkomst eventueel oneerlijk is. Op grond van deze regel, die ook van toepassing is op insolventieprocedures, mag de rechter niet de inhoud van de clausule herzien, maar mag hij alleen verklaren dat de clausule in een specifiek geval niet wordt toegepast ([arresten van 4 juni 2009, Pannon GSM, C-243/08; 21 april 2016, Radlinger en Radlingerová, C-377/14; 14 juni 2012, Banco Español de Crédito, C-618/10](#)).

Verder is het niet mogelijk om de gevolgen van ongeldig verklaarde bodemrentebedingen (clausules die de consument verplichten tot het betalen van minimale rente) die zijn opgenomen in met consumenten gesloten hypotheekleningen, te beperken tot een bepaalde periode ([arrest van 21 december 2016, Gutiérrez Naranjo, C-154/15, C-307/15 en C-308/15](#)).

Tot slot moet een financiële instelling, wanneer zij een lening in vreemde valuta verstrekt, de kredietnemer voldoende informatie verschaffen om hem in staat te stellen een goed geïnformeerde en verstandige beslissing te nemen ([arrest van 20 september 2017, Andriciu e.a., C-186/16](#)).





HOF VAN JUSTITIE VAN DE EUROPESE UNIE

—
Directie Communicatie
Eenheid Publicaties en Multimedia

Juni 2018

