

Kroniek van het consumentenrecht

D

eze kroniek beslaat ontwikkelingen op het gebied van het consumentenrecht in de periode 1 oktober 1994 tot 1 februari 1996. De vorige kroniek van het consumentenrecht in dit blad dateert van begin 1995.¹ Daarom kan deze aflevering betrekkelijk kort uitvallen. Net als vorig jaar zal ik voor mijn verslag putten uit de kronieken consumentenrecht in *Ars Aequi*, *Jaarboek consumentenrecht*, *Sociaal Recht* en *Tijdschrift voor Consumentenrecht*. Voorts ontleen ik mijn informatie aan de tijdschriften *Consumer Law Journal*, *Droit de la Consommation/Consumentenrecht* (nr 1). Vervolgens zal ik ingaan op enige infrastructurele ontwikkelingen op het gebied van het consumentenrecht, niet alleen in ons land, maar ook in andere Europese landen (nr 2). Dat brengt ons als vanzelf op de Europese ontwikkelingen, die – net als vorig jaar – de agenda van het consumentenrecht bepalen (nr 3). Vervolgens zal ik enige nationaalrechtelijke ontwikkelingen beschrijven. Ik doe dat aan de hand van een privaatrechtelijke benadering. Eerst besteed ik aandacht aan het algemeen deel van het Burgerlijk Wetboek (nr 4). Daarna komen achtereenvolgens aan de orde: produktenaansprakelijkheid en -veiligheid (nr 5), algemene voorwaarden (nr 6), koop en garantie (nr 7), lastgeving, opdracht en aanneming van werk (nr 8), reisovereenkomst en vervoer (nr 9), krediet, bank en verzekering (nr 10), reclame en andere handelspraktijken (nr 11), geschillen (nr 12) en internationaal privaatrecht (nr 13). Afgesloten wordt met een vooruitblik op de naaste toekomst (nr 14).

Geen aandacht zal ik besteden aan de ontwikkelingen op het gebied van het patiëntenrecht. Weliswaar kunnen deze ontwikkelingen tot het consumentenrecht worden gerekend,³ maar zij komen in een ander kroniekenummer afzonderlijk aan de orde. Anders dan in de meeste andere kronieken worden in deze kroniek ook lagere rechtspraak en uitspraken van geschillencommissies vermeld. Consumentenrecht speelt verhoudingsgewijs niet zo vaak bij ons hoogste rechtscollege. Deze kroniek beperkt zich tot ontwikkelingen in Europa en meer in het bijzonder Nederland.

I. HET BEGRIIP 'CONSUMENT'

I. HET BEGRIIP 'CONSUMENT'

Wie is consument? De vraag dient zich aan nu steeds vaker ook ondernemers een beroep doen op (de reflexwerking van) con-

E.H. Hondius is hoogleraar burgerlijk recht aan de Universiteit Utrecht en medewerker van dit blad.

WAT TE DENKEN VAN EEN 'FIETSVAKANTIE'

naar een hotel waar de beloofde fietsen zich in een stalling 50 km van het hotel bevinden, van het nutsbedrijf dat een aangeslotene aansprakelijk stelt voor de schuld van zijn nieuwe vriendin en van de promovendus wiens promotie-arbeid door een fout van de opticiën wordt onderbroken?

Ook in deze periode was er weer veel consumentenleed.

tenleed.

tenrecht (DCCR), Info-C,² Journal of Consumer Policy, Revue européenne de droit de la consommation en – het per 1 januari 1996 in een nieuw formaat afgedrukte – *Verbraucher und Recht*, inclusief het nieuwe *ReiseRecht aktuell*. Alvorens op de inhoud van het consumentenrecht in te gaan, zal ik eerst aandacht besteden aan de definitie van het begrip

sumentenbeschermende bepalingen, zoals die inzake de consumentenkoop en de algemene voorwaarden. De discussie spitst zich toe op de kwestie van de bedrijfsvreemde aankoop: de advocaat die een akentas koopt.

De vraag rijst niet alleen naar nationaal, maar ook naar Europees recht. In een bijdrage in TvC komen Mortelmans en Watson aan de hand van een analyse van richtlijnen, jurisprudentie en doctrine tot de conclusie dat de Europese regelgeving geen eenduidig begrip 'consument' hanteert.⁴ Zij stellen dat er op dit punt onderscheid kan worden gemaakt tussen richtlijnen die op transacties zien en richtlijnen die op produkten zien. De eerste categorie pleegt duidelijk aan te geven wie consument is; daarentegen kan in de tweede categorie met een meer globale aanduiding worden volstaan.

De richtlijn inzake consumentengaranties, die thans in voorbereiding is – zie nr 5 – , kiest voor een ruime werkingssfeer. Weliswaar wordt de kleine ondernemer hier niet onder het begrip consument gebracht, zoals wel eens is voorgesteld, maar de bepalingen van de richtlijn worden wel van toepassing verklaard op kleine ondernemers die als laatste schakel in de productiefase een consumentenzaak aanschaffen in een transactie die 'niet is te onderscheiden van een consumententransactie'. Op het moment waarop ik deze regels schrijf, is nog niet duidelijk of de ontwerp-richtlijn door de Raad van Ministers zal worden aanvaard.

2. INFRASTRUCTUUR

Herijking consumentenbeleid

Het consumentenrecht heeft in ons land een goed ontwikkelde infrastructuur. Het beschikt over een eigen tijdschrift, een eigen losbladige, een machtige belangenorganisatie, wordt onderwezen aan diverse faculteiten en kent zelfs een eigen leerstoel. Wat in Nederland ontbreekt, is een minister voor consumentenzaken en een afzonderlijk consumentenwetboek.

We hebben geen afzonderlijke minister voor consumentenzaken; deze zaken zitten – ook wel eens voor haarzelf – verstopt in de portefeuille van de staatssecretaris voor economische zaken. Wellicht is de lage graad van vertegenwoordiging op regeringsniveau er verantwoordelijk voor dat daar in 1995 plannen tot ontwikkeling konden worden gebracht om de overheidssteun aan consumentenzaken te 'herijken', hetgeen een eufemisme is voor het geleidelijk afbouwen.⁵ Met name voor het voorwaardenoverleg en de geschillenbeslechting zou dit ernstige gevolgen kunnen hebben.

Wetboek van consumentenrecht

Wat Nederland ook ontbeert, is een Wetboek van consumentenrecht. Of we daar rouwig om moeten zijn, is de vraag. Op 10 januari van dit jaar is – eindelijk – het rap-

port van de Belgische *Studiecommissie tot Hervorming van het Consumentenrecht* verschenen.⁶ Onder leiding van Th. Bourgoignie is bijna tien jaar aan deze 'Propositions pour une loi générale sur la protection des consommateurs' gewerkt.⁷ Of de Belgische regering zich veel van de aanbevelingen van de commissie-Bourgoignie zal aantrekken, moet nog blijken. De voorgestelde codificatie beslaat 304 artikelen, die zijn verspreid over een 'titre préliminaire', een 'livre I Droits et obligations du consommateur en général' en een 'livre II Sanctions et modes de mise en oeuvre'. Boek I bestaat uit zes titels: '1 Information du consommateur, 2 Modes de promotion commerciale et pratiques du commerce, 3 Conditions contractuelles, 4 Prix, 5 Crédit, 6 Conformité et sécurité des biens'. Boek 2 kent slechts twee titels: '1 Sanctions en 2 Modes de mise en oeuvre'. Het werk is voorzien van een uitvoerige Toelichting.

De Fransen beschikken al sinds 1993 over een *Code de la consommation*. Maar of ze daar blij mee moeten zijn, is de vraag. In de literatuur wordt er vooral kritiek op uitgeoefend: de code is onvolledig, biedt geen oplossingen voor bestaande problemen en creëert anderzijds wel nieuwe.⁸

Een echte Consumentenwet heeft wel Griekenland. Daar trad in 1994 de Wet op de consumentenbescherming (2251/94) in werking. De wet bevat onder andere bepalingen over after-sales service, aansprakelijkheid voor diensten en vergelijkende reclame. Zij voorziet in de instelling van een Comité voor de bescherming van consumenten van openbare nutsbedrijven. Dit comité, waarin ook consumenten zijn vertegenwoordigd, heeft als taak voorstellen te doen voor een verbetering van produkten en diensten van de openbare bedrijven. Opvallend is dat de wet, net als de Europese ontwerp-richtlijn inzake garanties, een ruime omschrijving van het begrip consument geeft. Ook de bedrijfsmatige afnemer valt hieronder, mits hij maar de uiteindelijke verbruiker is.

Jaarboeken

Op het gebied van de doctrine kan worden gemeld, dat na Nederland nu ook Zwitserland zijn 'Jahrbuch des Schweizerischen Konsumentenrechts'⁹ heeft. Het Jaarboek bestaat net als het Nederlandse Jaarboek uit twee delen: uit opstellen en uit documentatie. Maar anders dan de opstellen in het Jaarboek, gaan die in het 'Jahrbuch' alle (drie) over één thema. 'Schwerpunktthema 1995' zijn de *Grundlagen des Konsumentenrechts*. Alle drie de redacteuren hebben één kernvraag voor hun rekening genomen. A. Brunner stelt de vraag 'Was ist Konsumentenrecht?'; M. Rehbinder schreef 'Zum Rechtsbegriff des Konsumenten'; B. Stauder ten slotte behandelt het thema 'Europäisches Konsumentenrecht – eine Einführung'. Ook de opzet van de documentatie wijkt af van het Nederlandse model: de Zwitserse bronnen zijn traditioneel in de rubrieken

wetgeving, rechtspraak en literatuur geordend. Deze drie rubrieken zijn volgens eenzelfde stramien onderverdeeld in 0. Konsumentenpolitiek. Konsumentenrecht – Allgemeines, I. Sicherheit und Gesundheit, II. Information, III. Wirtschaftliche Interessen, IV. Rechtliche Interessen (Zugang zum Recht), V. Politische Interessen (Wahrung kollektiver Interessen) en VI. Internationales, europäisches und ausländisches Konsumentenrecht. In deze eerste uitgave wordt nog teruggegrepen naar rechtspraak en literatuur vanaf 1980.

3. EUROPEES CONSUMENTENRECHT

Prioriteiten 1996-1998

De Europese Commissie heeft ingestemd met een programma van Prioriteiten in het consumentenbeleid 1996-1998.¹⁰ Op 8 november 1995 heeft Commissaris Bonino het programma gepresenteerd. Het programma telt tien punten: 1 Verbetering van consumentenedukatie en -voorlichting, 2 Afronding van wetgeving inzake interne markt, inclusief implementatie van de Groenboeken over garanties en toegang tot het recht, 3 Aandacht voor de consumentenaspecten van financiële dienstverlening, 4 Bescherming van het consumentenbelang bij essentiële openbare diensten, 5 Consumenten in staat stellen te profiteren van de informatiemaatschappij, 6 Maatregelen treffen om het vertrouwen van consumenten in voedingswaren te verbeteren, 7 Een praktische aanpak van 'sustainable' consumptie aanmoedigen, 8 Konsumentenvertegenwoordiging versterken, 9 Hulp aan de Centraal- en Oosteuropese ontwikkeling van consumentenbescherming, 10 Bijstand aan de invoering van consumentenbeleid in ontwikkelingslanden.

Verdrag van Maastricht

Voor de ontwikkeling van het Europese consumentenrecht blijft van belang dat bij het Verdrag van Maastricht de bescherming van de consumentenrecht expliciet in artikel 129A wordt genoemd. Weliswaar lijkt het subsidiariteitsbeginsel het communautaire consumentenbeleid op losse schroeven te zetten, maar in de praktijk blijkt dit tot dusver mee te vallen.

Veel tegenstand tegen consumentenwetgeving komt momenteel van Duitsland. Zo is de richtlijn produktveiligheid totstandgekomen ondanks felle Duitse tegenwerking. Deze tegenwerking heeft geresulteerd in afzwakking van het oorspronkelijke ontwerp. De afzwakking ging Duitsland nog niet ver genoeg en het heeft daarom aan het EG Hof van Justitie verzocht het aanstootgevende artikel 9 van de richtlijn te vernietigen. Op 9 augustus 1994 heeft het hof dit verzoek afgewezen.¹¹

Ook de ontwerp-richtlijn inzake consumentengaranties – waarover straks meer in nr 7

– kan in Duitse ogen geen genade vinden. Zelfs heeft Duitsland zijn beide leden van de Europese Commissie geïnstrueerd om tegen het voorstel te stemmen. Deze handelwijze heeft op haar beurt in de ogen van velen geen genade kunnen vinden.

**4. BURGERLIJK WETBOEK:
ALGEMEEN DEEL**

Hoewel consumentenzaken vaak de bijzondere overeenkomsten betreffen, moet de betekenis van het algemeen deel van het verbintenissenrecht niet worden onderschat. In het afgelopen jaar waren het de schadevergoeding en de onrechtmatige daad die de aandacht trokken. Dat deden ook de algemene voorwaarden en de produktenaansprakelijkheid, maar daar zijn uit overwegingen van ruimtelijk-esthetische aard twee afzonderlijke paragrafen aan gewijd.

Schadevergoeding

Veel consumentenleed wordt veroorzaakt door banken. Aan de jurisprudentie te oordelen is daar vrijwel altijd wat mis mee. De kleur deugt niet, de zit is niet goed of het bankstel is niet meer nodig. Annulering van de bestelling kan ook een kostbare zaak zijn, zoals een kantongerechtsuitspraak illustreert.¹² Het beding dat bij niet afname 30% van de prijs is verschuldigd, is volgens de kantonrechter een boetebeding. Indien geen matiging is verzocht, kan hij deze ook niet ambtshalve toepassen.

Ook zwembaden worden tegenwoordig populair. Maar ook zij kunnen consumentenleed teweeg brengen. Dat blijkt uit een Engels arrest.¹³ Stephen Forsyth geeft Ruxley Electronics opdracht om voor £ 17,797 op zijn terrein een zwembad aan te leggen. De overeenkomst specificceert dat het zwembad een maximale diepte zal hebben van 2.25 meter. Abusievelijk krijgt het zwembad een maximale diepte van 1.80 meter. De enige methode om het zwembad de vereiste diepte te geven bestaat in volledige afbraak van het reeds gebouwde gevolgd door de bouw van een nieuw zwembad. Die ingreep zou £ 21,560 gaan kosten en dat is precies wat Forsyth aan schadevergoeding van de aannemer vordert. De rechter in eerste aanleg wijst Forsyth's vordering af: hij oordeelt dat 1.80 meter volkomen veilig is met het oog op duiken en dat de waarde van het zwembad niet minder is dan die van een dieper bad. Wel kent de rechter Forsyth als een soort *quanti minoris* een vergoeding van £ 2,500 toe. Het *Court of Appeal* wijst de vordering van Forsyth volledig toe: contract is contract. In het *House of Lords* verkeert Forsyth's overwinning in het tegendeel: de *Lords* gaan mee met de rechter in eerste aanleg.¹⁴

Onrechtmatige daad

Van schadevergoeding naar onrechtmatige daad is juridisch maar een kleine stap. Geen

sprake van onrechtmatige daad was er in het geval van de vrouw die bij het dansen in een café met haar hak bleef haken bij een oneffenheid van de vloer.¹⁵

Merkwaardig is dat ook in de volgende zaak aansprakelijkheid werd afgewezen. Twee artsen gaan gezellig uit lunchen in een twee sterren restaurant te Kruiningen. Helaas blijkt op de kwaliteit van het eten – één oester wordt teruggestuurd – en de wijn – twee halve flesjes moeten worden geretourneerd – wel wat af te dingen. Niet op de prijs van de lunch à raison van f 721,25. Nadat zij dit bedrag op tafel hebben gelegd, wil het medisch tweetal het etablissement verlaten. Daar komt evenwel de uitbater op hen af en er ontstaat een handgemeen. Een dubbelzijdig subduraal haematoom en doofheid aan één oor zijn het gevolg voor een van beide artsen. De rechtbank wijst diens vordering tot schadevergoeding toe. Hof en Hoge Raad tonen echter begrip voor het verweer van de restaurateur dat het tweetal zich ergerlijk had gedragen en dat hij niet had begrepen dat het geld op tafel lag en komen – voor mij onbegrijpelijk – tot een afwijzing.¹⁶ Eigenrichting tegen de consument loont.

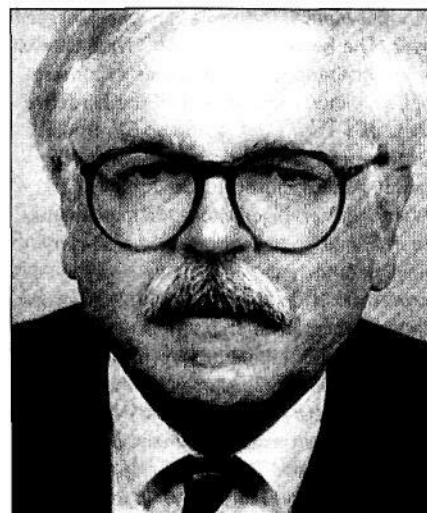
Overdraagbaarheid van spaarzegels

Iedereen in ons land spaart wel zegeltjes voor een neefje of grootmoeder. De zegels moeten worden opgeplakt op spaarkaarten. Zijn deze kaarten overdraagbaar? Een auteur komt tot de conclusie dat dit het geval is.¹⁷ Hij komt tot deze conclusie aan de hand van een vonnis waarbij een oliemaatschappij werd veroordeeld om eiser de tegenwaarde van 6 800 spaarkaarten uit te keren.¹⁸

5. ALGEMENE VOORWAARDEN

Richtlijn oneerlijke contractsbepingen

Per 1 januari 1995 had de richtlijn oneerlijke contractsbepingen moeten zijn geïmplementeerd, maar daarmee lijken niet alle lidstaten het even nauw te nemen.¹⁹ Netjes op tijd waren Griekenland met zijn nieuwe Wet op de consumentenbescherming (nr 2 hierboven) en Zweden, waar een nieuwe wet inzake algemene voorwaarden in consumententransacties per 1 januari 1995 van kracht is. Nauwelijks te laat was Frankrijk, waar op 2 februari 1995 de *Loi no 95-96 concernant les clauses abusives et la présentation des contrats et régissant diverses activités d'ordre économique et commercial*²⁰ tot stand kwam. Deze wet voegt getrouw de tekst van de gehele richtlijn in de *Code de la Consommation* in, inclusief de zwarte lijst van verdachte clausules in de bijlage. Iets te laat zijn Italië en het Verenigd Koninkrijk, die beide gebruik maakten van de mogelijkheid om bij decreet uitvoering aan Europese richtlijnen te geven. In het Verenigd Koninkrijk is dat *The Unfair Terms in Consumer Contracts Regu-*



Prof. mr E.H. Hondius

lations 1994.²¹ Ook bij dit decreet is de zwarte lijst als bijlage opgenomen. Duitsland publiceerde eind 1994 een zg. *Referentenwurf*.²² Ons land meent merkwaardig genoeg – volgens M.H. Wissink althans voor wat betreft de *contra proferentem* uitlegregel terecht²³ – dat aanpassing van de Nederlandse wetgeving niet nodig is. Dat neemt natuurlijk niet weg dat het beginsel van de richtlijnconforme interpretatie de rechter voorschrijft om bij de Nederlandse wet uit te leggen in het licht van de richtlijn. De richtlijn mag zich in een grote belangstelling van Europese juristen verheugen. In 1994 vond te Florence een symposium over de betekenis van de richtlijn plaats. De bijdragen voor dit symposium zijn verschenen in een themanummer van de *European Review of Private Law*.²⁴ Het nummer vangt aan met een beschouwing van Chr. Joerges over 'The Europeanisation of Private Law as a Rationalisation Process and as a Contest of Disciplines – an Analysis of the Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts'. Deze wordt gevolgd door een bespreking van de Amerikaanse situatie door W.C. Whitford. Vervolgens komt de implementatie in Frankrijk, Italië, Portugal en de *common law* landen aan de orde.

Interessant is de bijdrage van M. Tenreiro, die de belangrijkste architect van de richtlijn is. Voorts noem ik de bijdragen van N. Reich, 'European Consumer Law and its Relationship to Private Law'; S. Weatherill, 'Prospects for the Development of European Private Law Through 'Europeanisation' in the European Court – the Case of the Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts'; H. Koch, 'Private International Law: A 'Soft' Alternative to the Harmonisation of Private Law?'; H. Collins, 'European Private Law and the Cultural Identity of States' en W. van Gerven, 'The Case-law of the European Court of Justice and National Courts as a Contribution to the Europeanisation of Private Law'.

Nederland

De belangstelling voor de Europese regelgeving mag ons niet doen vergeten dat vanuit de meeste zaken nationaal recht betreffen. Dat nationale recht heeft er in 1995 twee omvangrijke commentaren bij gekregen, beide in de vorm van proefschriften. In Rotterdam promoveerde F.J. Sandee op een studie over 'Algemene voorwaarden en Fabrikatenkoop' (Arnhem 1995) en in Maas-tricht L. Molenberg op het onderzoek 'Het collectief actierecht voor consumentenorganisaties op het terrein van de algemene voorwaarden' (Arnhem 1995). Beide studies bevatten een – volgens één recensent te²⁵ – uitvoerig commentaar op afdeling 6.5.3 Burgerlijk Wetboek.

Duitsland

Voor ons recht heeft Duitsland altijd een nuttige voorbeeldfunctie vervuld. Schrijvers als Molenberg en eerder Jongeneel hebben

de omvangrijke rechtspraak en literatuur over het *Gesetz zur Regelung des Rechts der Allgemeinen Geschäftsbedingungen* voor een Nederlands publiek toegankelijk gemaakt. De studie van F. Bultmann, die in collectieve acties namens de Duitse consumentenorganisaties optreedt, is hier een waardevolle aanvulling op.²⁶

Uit de rijke Duitse rechtspraak geef ik enkele voorbeelden van uitspraken die ook voor ons interessant zijn:

– Krachtens een beding in de algemene voorwaarden van Deutsche Bahn AG heeft de passagier die zijn kortingskaart verliest

Ooit was de richtlijn produkten-aansprakelijkheid een schrikbeeld voor ondernemend Europa: aan aansprakelijkheid zou ons werelddeel nog eens ten onder gaan.

geen aanspraak op een nieuwe kaart. Deze clause is onredelijk bezwarend, want 'Der durch die umstrittene Klausel ausgeschlossene Anspruch auf eine Ersatzurkunde ist ein wesentliches Recht, das sich aus der Natur des Vertrages ergibt. Ohne dieses Recht ist es dem Kunden nicht möglich, den auch nach Verlust der BahnCard fortbestehenden Anspruch aus dem BahnCard-Vertrag, Fahrscheine zu einem ermäßigten Preis zu lösen, geltend zu machen'.²⁷

– Een supermarktketen heeft bij de ingang een bord hangen met de tekst 'Sehr geehrte Kunden! Wir bitten Sie höflich, Ihre Taschen hier an der Information vor dem Betreten des Marktes abzugeben, andernfalls weisen wir Sie höflichst darauf hin, daß wir an den Kassen gegebenenfalls Taschenkontrolle durchführen müssen'. Deze clause is onredelijk bezwarend, nu de bevoegdheid om tassen te doorzoeken niet is beperkt tot gevallen waarin de klant van diefstal wordt verdacht.²⁸

– De algemene voorwaarden zijn afgedrukt op de achterzijde van het bestelformulier, mat afgedrukt in lettertekens van 1 mm met een letterafstand van 1 mm. Hiermee handelt gedaagde in strijd met het wettelijk gebod van leesbaarheid.²⁹

6. PRODUKTENAANSPRAKELIJKHEID EN -VEILIGHEID

Richtlijn produktenaansprakelijkheid

In 1995 was het tien jaar geleden dat de

Europese richtlijn produktenaansprakelijkheid tot stand kwam. Ooit was deze richtlijn een schrikbeeld voor ondernemend Europa: aan aansprakelijkheid zou ons werelddeel nog eens ten onder gaan. Het is niet zo gelopen. Zeven jaar na dato van de verplichte implementatie waren de verzekeringspremies niet vertienvoudigd en was er nog nagenoeg geen rechtspraak over de richtlijn. Wel over produktenaansprakelijkheid, met name in Duitsland, maar die is gebaseerd op gewone onrechtmatige daad.³⁰ Het gebrek aan impact op de praktijk was de boodschap van vrijwel alle sprekers op een symposium dat op 23 en 24 maart jl. plaatsvond te Louvain-la-Neuve. Eerder bleek dit al uit de bijdragen over hetzelfde onderwerp in de *European Review of Private Law* 1994/2.

Rechtspraak: oud recht

Een van de oorzaken van het ontbreken van jurisprudentie over de richtlijn is dat deze slechts geldt voor na de implementatie in het verkeer gebrachte produkten. Procedures over produktenaansprakelijkheid die tot dusver speelden, konden daarom veelal nog niet op basis van de richtlijn worden beslist. Zo'n procedure neemt namelijk nogal wat tijd in beslag, zoals blijkt uit een arrest over een fiets met een defecte voorvork.³² Het gestelde fietsongeval vond plaats in 1987, maar eerst in 1994 werd de aansprakelijkheid van de fabrikant definitief vastgesteld. Daarbij speelde mede een rol dat de voorvork van de fiets door toedoen van de fabrikant niet meer beschikbaar bleek.

De ontplloffende fles mineraalwater

Dat het ontbreken van rechtspraak een voorbijgaande zaak is, kan wellicht ook worden afgeleid uit het feit dat het *Bundesgerichtshof* inmiddels een eerste uitspraak over richtlijn-recht heeft gedaan.³² Het betrof de vraag of het verweermiddel van – bij ons: – artikel 6:185 lid 1 onder (e) kan worden ingeroepen bij een fabricagefout. Een negenjarig meisje haalde twee flessen mineraalwater uit de kelder. Daarbij kwam een van de flessen te exploderen, waardoor het meisje oogletsel opliep. In appel werd de vordering tot schadevergoeding van het meisje afgewezen, op de grond dat de technische inrichting van het bedrijf van gedaagde conform de stand van wetenschap en techniek was. Het *Bundesgerichtshof* maakte hier korte metten mee. Zoals uit de wordingsgeschiedenis van de Europese richtlijn blijkt, is het verweer van het ontwikkelingsrisico uitsluitend bestemd voor konstruktiefouten. Bij fabricagefouten (één op de zoveel produkten bevat wel eens een gebrek) geldt de normale risico-aansprakelijkheid. Het BGH weigert de kwestie aan het Europese Hof van Justitie voor te leggen, nu deze oplossing eigenlijk onomstreden is.

Jan Huigen in de ton

Behalve rechtstreeks, oefent de richtlijn ook indirect werking uit. Dat blijkt uit een arrest

van het Franse *Cour de cassation*.³³ Op 25 september 1984 werd de toen vierjarige Nelly Morice bij het spelen met een hoepel aan haar oog gewond. Hoe het ongeluk geschiedde, vermeldt de casus niet, maar wel dat het gebeurde op de speelplaats van een particuliere school, met gebruikmaking van een plastic hoepel die deel uitmaakte van een set die gebruikt werd voor psychomotorische oefeningen. De ouders van Nelly spraken alle denkbare instellingen aan. In cassatie ging het alleen nog om de vraag of de school en de detaillist jegens Nelly aansprakelijk zijn. Op het eerste punt is het antwoord van het *Cour de cassation* bevestigend. De detaillist echter gaat, anders dan de distributeur en de producent, vrijuit. Uit het arrest spreekt een 'ferme volonté d'uniformisation des régimes des responsabilités contractuelle et délictuelle'. Volgens annotator Jourdain vindt deze gedachte haar bron in het communautaire recht, in het bijzonder in de richtlijn produktenaansprakelijkheid.

Bloedprodukten

Een land waar de richtlijn nog altijd niet is geïmplementeerd is Frankrijk. Dat heeft te maken met de enorme politieke implicaties van de besmetting met aids van hemofiliepatiënten. Ook in ons land trekt de aansprakelijkheid voor en veiligheid van bloedprodukten de aandacht. Stolker suggereert de invoering van een letselschadeverzekering voor defecte of besmette bloedprodukten.³⁴ Volgens C. Dudok de Wit en M. de Bruijn-van Beek, beiden werkzaam in de bloedbranche, bezitten in Nederland geproduceerde bloedprodukten echter de maximale veiligheid.³⁵ Gevaren zijn volgens de auteurs slechts verbonden aan de invoer van bloedprodukten uit andere EU-lidstaten. Ondanks deze gevaren mag Nederland geen grenscontrole uitvoeren als in de lid-staat van herkomst reeds controle geschiedt, hoe gebrekkig ook.

Product recall

Regelmatig komen we in de pers annonces tegen waarin produkten van een bepaald type of bepaalde jaargang worden teruggeroepen voor nader onderzoek op eventuele veiligheidsgebreken. Bestaat er voor producenten een verplichting tot 'product recall'? De huidige Nederlandse regeling is in deze onvoldoende en voldoet volgens een auteur niet aan de Europese richtlijn 92/59.³⁶

7. KOOP EN GARANTIES

Koop van onroerende zaken

Onenigheid over de vraag wie het meest is aangewezen om de consument bij te staan bij aankoop van een woning, ligt ten grondslag aan het nog niet ingevuld zijn van de artikel 7:2, 3 en 8. In 1995 heeft het Ministerie van Justitie laten weten dat men nu weer overweegt om bij deze aankoop notariële bijstand voor te schrijven.

Garanties

Binnenkort dient de EU Raad van Ministers een beslissing te nemen over een ontwerp-richtlijn inzake consumentengaranties. Het ontwerp is gebaseerd op een Groenboek dat in 1993 is gepubliceerd. Indien het tot een richtlijn komt, is hiermee de belangrijkste complicatie – ondeugdelijke levering – bij de belangrijkste consumententransactie – de koop – op Europees niveau geregeld. Hoewel de garanties in het Prioriteitenprogramma 1996-1998 zijn opgenomen, houdt Brussel ons nog even in spanning of de richtlijn er komt.³⁷ Inmiddels is over het Groenboek al heel wat gepubliceerd.³⁸

**8. OPDRACHT, BEWAAR-
NING EN AANNEMING VAN
WERK**

Opdracht

Op 1 september 1993 is de wettelijke regeling van de overeenkomst van opdracht in werking getreden. Een goede gids bij de nieuwe regeling is te vinden in de zevende druk van Asser-Kortmann-De Leede-Thunnissen, welke in 1994 verscheen.³⁹

Voorrijkosten

Een voor de dagelijkse praktijk niet onbelangrijke kwestie is de volgende. Moet de consument 'voorrijkosten' betalen, indien geen opdracht wordt gegeven? Een voorbeeld. De wasdroger is kapot. Bij de winkelier wordt telefonisch informatie ingewonnen. Afsproken wordt dat de winkelier zal komen kijken. De winkelier komt en doet prijsopgave voor een reparatie. Deze wordt te duur bevonden. Ook op de prijsopgave voor een nieuwe machine wordt niet ingegaan. Dan stuurt de winkelier een nota ad f 27,50 aan voorrijkosten. Die moeten ook worden betaald, zo beslist Ktg. Zaandam 29 september 1994, TvC 1995, 44 (J.G.J. Rinke): de door de winkelier in rekening gebrachte beloning mag ongetwijfeld als redelijk in de zin van artikel 7:405 worden beschouwd.

Autokraak

Autobedrijven hebben gewoonlijk niet voldoende ruimte om alle in reparatie of onderhoud gegeven voertuigen binnen te stallen. Wie draagt het risico voor diefstal of beschadiging van buiten het autobedrijf geparkeerde auto's? Het kantongerecht te Hilversum stelde in zo'n geval het autobedrijf aansprakelijk. De garagehouder wist, althans behoorde volgens de kantonrechter te weten, dat autokrakers kennelijk een omgeving als die waar zijn bedrijf zich bevindt opzoeken. Hij had de eigenaar van de ter keuring aangeboden auto's er op moeten wijzen dat de auto's niet binnen gestald zouden worden en hem moeten suggereren de auto's in zijn eigen bedrijf te stallen en later ter keuring aan te bieden.⁴⁰

Wisselstroom

Elektrische stroom die afwisselend te hoge en te lage spanning heeft, brengt schade toe aan apparaten. Dergelijke schade leidt echter volgens de Geschillencommissie openbare nutsbedrijven niet tot aansprakelijkheid van het energiebedrijf, dat hiervoor een exoneratieclausule heeft opgenomen in zijn algemene voorwaarden. Volgens de Geschillencommissie is de exoneratieclausule van het nutsbedrijf niet onredelijk bezwarend, omdat zij gelijklopend is aan modelvoorwaarden die indertijd tussen de belangenorganisaties zijn overeengekomen.⁴¹ Dat was echter lang voor de wetgeving inzake algemene voorwaarden in zicht was, vandaar dat dit argument mijns inziens niet meer (zo zwaar) mag tellen.

**9. REISOVEREENKOMST EN
VERVOER**

Reisovereenkomst

Ruim 2 000 klachten kwamen er in 1994 binnen bij de Geschillencommissie reizen.⁴² Het is onbegonnen werk om deze klachten hier in kaart te brengen. Daarom wil ik één type klacht uitlichten, dat in de ons omringende landen tot jurisprudentie heeft geleid. Het is de klacht van vooral vrouwelijke reizigers dat zij seksueel lastig worden gevallen. Voor zover dat lastigvallen geschiedt door personeel waar de reisorganisator enigerlei band heeft, biedt de reisovereenkomst uitkomst. Dat ondervonden een 33-jarige Engelse vrouw en haar 21-jarige nicht, die een vakantiereis naar Tunesië hadden geboekt. Aldaar werden zij seksueel lastiggevallen door kelners van hun hotel. Hun vordering tegen de reisorganisator tot vergoeding van immateriële schade werd door de Britse rechter toegewezen: tante kreeg £ 2 200, nicht £ 900.⁴³ Minder succes had de Duitse vrouw die zich over avances van de reis leider beklagde. Dat de reis leider voortdurend haar gezelschap zocht en zich tegenover de medereizigers liet ontvallen dat hij een passende vrouw zocht, blijft volgens de Duitse rechter binnen datgene wat een zonder mannelijke begeleiding reizende jonge vrouw op haar vakantie-oord kan overkomen. Veel betekenis hechtte de rechter aan het achterwege blijven van een duidelijke afwijzing door de vrouw van de toenaderingspogingen.⁴⁴

Postwezen

Om nog even bij de seks te blijven: ook telematische seks stelt ons voor juridische problemen. Via 06-nummers schijnt men allerhande babbelen- en sekslijnen te kunnen bellen. Tegen betaling leveren deze dan de beloofde diensten. Voor de telefoonabonnee minder aantrekkelijk is dat ook huisgenoten deze nummers kunnen draaien. Zeker nu er

tot 1 januari 1995 geen gemakkelijke en bekende blokkeringsfaciliteit bestond. Vanwege deze ontbrekende faciliteit veroorzaakte de Geschillencommissie Post en Telecommunicatie de PTT tot terugbetaling aan een klagende abonnee van ruim f 2 800 aan in rekening gebrachte O6-kosten.⁴⁵ De vorige abonnee wist ten minste waar de hoogte van de rekening aan te wijzen was. Een andere abonnee wist zelfs dat niet, en dat terwijl zijn telefoonnota in één klap van f 80 naar f 2 328,51 was gestegen. Interessant voor de verdeling van de bewijslast in zo'n geval is een vonnis van het kantongerecht Winschoten.⁴⁶ Krachtens haar algemene voorwaarden staat voorop dat de gegevens van PTT in beginsel beslissend zijn; maar bij een geschil als het onderhavige mag van PTT worden verlangd dat zij een aantal controles uitvoert en de resultaten daarvan in het geding brengt. Nu het door PTT overgelegde rapport geen enkele verklaring geeft voor het zo hoog oplopen van het aantal geregistreerde gesprekseenheden, bepaalt de kantonrechter de nota op f 100. Deze verdeling van de bewijslast sluit aan bij die in geval van arbeidsongevallen en medisch letsel.

10. KREDIET, BANK EN VERZEKERING

Bankwezen

De rechtsontwikkeling in het bankrecht wordt voornamelijk bepaald door de diverse geschillen- en klachtencommissies die in deze branche actief zijn. In het *Tijdschrift voor Consumentenrecht* staan regelmatig overzichten van deze uitspraken, gesystematiseerd en geannoteerd door F. Molenaar. Twee zaken illustreren het type klachten.

In de eerste zaak gaat het om iemand die op zolder een spaarbankboekje vindt waar ruim zeseneenhalfduizend gulden op staat. Sinds 1967 is geen rente meer bijgeschreven. De klacht wordt afgewezen. De meeste boekjes zijn immers intussen omgezet in gewone spaarrekeningen. De bescheiden waaruit dat blijkt zijn door de banken allang vernietigd. Voor de banken bestaat geen verplichting om deze bescheiden na ommekomst van de wettelijke termijn van tien jaar nog langer te bewaren.⁴⁷

De tweede zaak betreft een dame die schoenen gaat kopen. Als zij wil betalen, weigert het pin-apparaat – zichtbaar voor de winkelier – wegens 'onvoldoende saldo'. De Geschillencommissie bankzaken oordeelt dit in strijd met de privacywetgeving en veroordeelt de bank tot betaling van een immateriële schadevergoeding van f 250.⁴⁸

In ons land is al eens voorzichtig voor wettelijke regeling van de relatie tussen bank en cliënt gepleit. Noorwegen lijkt thans het voorbeeld te geven. In 1994 heeft een staatscommissie een wettelijke regeling voorgesteld.⁴⁹ De voorgestelde regeling kent bepalingen inzake rekening-courant en

betaalopdrachten (hoofdstuk 2), krediet (hoofdstuk 3), zekerheden (hoofdstuk 4), tussenpersonen (hoofdstukken 5 en 6). Het voorstel verbiedt de opzegging van kredieten op andere dan in de wet aangegeven gronden. Banken worden aansprakelijk voor vertragingen in de uitvoering van betalingsopdrachten.

Verzekering

Er komt maar geen schot in de wettelijke regeling van de verzekeringsovereenkomst in het NBW. Uit de preadviezen 1995 voor de Vereniging 'Handelsrecht' en de Vereniging voor Verzekeringswetenschap over 'Verzekering naar komend recht' blijkt dat er in titel 7.17 ook nog wel het een en ander in kan worden vereenvoudigd en verbeterd. Vanuit het gezichtspunt van het con-

In afwachting van een wettelijke regeling van de schuldsanering blijkt het soms nu al mogelijk om deze met een beroep op artikel

6:248 BW af te dwingen.

sumentenrecht zijn vooral interessant de aanbevelingen die Van Dam doet terzake van de schadeverzekering. Zo wordt door Van Dam op pp. 116-128 onder andere de invoering van een directe actie van de benadeelde tegen de verzekeraar bepleit.

Schuldsanering

Met de wet van 31 december 1989 was Frankrijk een van de eerste landen in Europa om een wettelijke regeling te treffen voor schuldsanering ('faillissement' voor de consument). Thans, vijf jaar later, heeft het Institut National de la Consommation een eerste balans opgemaakt. Bij 502 huishoudingen werd het effect van de schuldsanering nagegaan. Het resultaat: de wet is onontbeerlijk, maar de toepassing kan nog aanzienlijk worden verbeterd.⁵⁰

In afwachting van een wettelijke regeling van de schuldsanering blijkt het soms nu al mogelijk om deze met een beroep op artikel 6:248 BW af te dwingen. Dat blijkt uit Hof Arnhem 20 september 1994, *TvC* 1994, p. 378 (J.G.J. Rinkes): een Woningbouwvereniging mag niet weigeren mee te werken aan een akkoord waarover reeds overeenstemming bestond met de andere crediteuren, waaronder een Gemeentelijke Kredietbank. Annotator Rinkes acht deze uitspraak van groot belang voor schuldhulpverleners en consumenten in problematische schuldsituaties.

11. RECLAME EN ANDERE HANDELSPRAKTIJKEN

Reclame

'Borstkorrektie niet 100% veilig', luidde de kop boven een rektifikatie die een bedrijf moest plaatsen in alle periodieken waarin zij eerder het tegendeel had geadverteerd. Het verweer dat deze rektifikatie het einde van het bedrijf zou betekenen baatte niet.⁵¹

Timeshare

In 1994 is de timeshare-richtlijn tot stand gekomen.⁵² De richtlijn voorziet in een verplichte bedenktijd van tien dagen (art. 5). De overeenkomst dient schriftelijk te worden opgemaakt en moet net als bij colportage het geval is een aantal gegevens bevatten (art. 4). De lid-staten hebben 30 maanden na

de bekendmaking in het Publikatieblad de tijd om hun wetgeving aan te passen.

Colportage

Vrees voor schade aan de eigen export is al eeuwen een gezonde drijfveer voor consumentenbescherming. Bescherming van de reputatie van de reputatie van de Nederlandse financiële sector was ook de grond voor een besluit van de minister van financiën om Alpine Investments, een bedrijf gespecialiseerd in de goederentermijnhandel, te verbieden potentiële opdrachtgevers ongevraagd ('cold calling') telefonisch te benaderen. Alpine betoogde dat dit verbod, voor zover het potentiële opdrachtgevers in andere lidstaten betrof, in strijd was met artikel 59 EG-Verdrag. Het Europese Hof is het hier evenwel niet mee eens: 'Artikel 59 van het Verdrag staat niet in de weg aan een nationale regeling die, ten einde het vertrouwen van de beleggers in de nationale financiële markten te beschermen, verbiedt om potentiële opdrachtgevers, gevestigd in andere Lid-Staten, zonder dat zij daarom hebben gevraagd, op te bellen om aan hen diensten in verband met beleggingen in goederentermijncontracten aan te bieden', aldus het hof in zijn uitspraak van 10 mei 1995 in de zaak C-384/93 (Alpine Investments BV/Minister van Financiën).

Sneeuwbalssystemen

In de Verenigde Staten lijken ondernemers altijd net even vindingrijker dan bij ons, als

het er om gaat de consument geld afhandig te maken. Export van deze technieken naar Europa, in dit geval Duitsland, stuit echter soms op problemen. Tegen betaling van slechts DM 6 500 kan iedere Duitser deelnemen aan een 'Unternehmer-Spiel Life'. Het spel bestaat hierin dat men eerst een flink aantal deelnemers voor het spel moet werven, die op hun beurt ook weer spelers moeten werven. Loopt alles zoals voorgespiegeld, dan is men uiteindelijk onmetelijk rijk. Daarvoor is dan wel vereist dat ongeveer de halve wereld aan het spel deelneemt. Daarom is de enige die er echt rijker van wordt de vindingrijke ondernemer. De Duitse rechter maakt korte metten met het spel.⁵³

12. GESCHILLEN

De toegang tot het recht

Zonder toegang tot het recht, is consumentenbescherming weinig waard. De gewone procedure voor de rechter biedt deze toegang niet: zij is kostbaar, gecompliceerd en traag. Een voorbeeld van dit laatste, ontleend aan het Jaarverslag Rechterlijke Actie '93-'94 van de Consumentenbond, biedt de volgende casus. Mevrouw Van Lammeren koopt op 19 september 1983 bij Van Urk voor de aanbiedingsprijs van f 7 900 een piano van het merk Richard Weber. Bij aflevering blijkt de piano wel een kast met het merk Richard Weber te hebben, maar het speelwerk is van een ander merk. In 1985 vordert Mevrouw nietigverklaring respectievelijk ontbinding van de koopovereenkomst. Eind 1994 is zij in afwachting van de uitspraak van de rechtbank.⁵⁴

Groenboek

Wat hier aan te doen? In 1993 publiceerde de Europese Commissie een groenboek inzake toegang tot het recht voor consumenten, waarin verschillende oplossingen voor het vraagstuk worden geanalyseerd. Juist voor deze publikatie vond in Utrecht een symposium plaats over dit thema. De bijdragen voor dit symposium zijn gepubliceerd in een thema-nummer van de *Consumer Law Journal* 1995/1 (pp 1-39). W. Jacobs en C. Joustra geven een overzicht van mogelijke oplossingen. C. Ervine beschrijft de Britse 'small claims' procedures. H. Koch laat weten niets in particuliere geschillencommissies te zien en M. Goyens analyseert de bevoegdheden van de Europese Unie op dit gebied. Inmiddels werkt de Europese Commissie aan de uitwerking van één van de in het Groenboek vermelde mogelijkheden, te weten de collectieve actie. Voor ons land zal dit niet zoveel nieuws brengen, behalve op het punt van de grensoverschrijdende acties. Voor andere landen, zoals Ierland en het Verenigd Koninkrijk, is de collectieve actie echter een vrijwel onbekende figuur.

Class action

Nog een stuk verder dan de groepsactie gaat de Amerikaanse *class action*. Een recent voorbeeld hiervan is te vinden in campagnes tegen het roken. In 1954 stelde een Amerikaanse roker voor het eerst een vordering uit onrechtmatige daad in tegen een sigarettenfabrikant. De vordering werd afgewezen, net als alle claims die daarop volgden. Deze ontwikkeling werd vastgelegd in *section 402A Restatement Second of Torts* (1964) welke voor het aannemen van risico-aansprakelijk-

Vorig jaar werd onthuld dat sigarettenfabrikanten het nicotinegehalte van sigaretten manipuleren teneinde de verslaving te vergroten.

heid de voorwaarde stelde dat het gevaar geen 'common knowledge' was, zoals het uitdrukkelijk in de toelichting genoemde roken. In de jaren tachtig kwam er een tweede golf rechtsvorderingen, ook al zonder succes, omdat de Amerikaanse rechter erg gemakkelijk risico-aanvaarding aannam. Vorig jaar echter werd onthuld dat sigarettenfabrikanten het nicotinegehalte van sigaretten manipuleren teneinde de verslaving te vergroten. Sindsdien lijkt het tij te keren. Een aantal prominente 'personal injury' advocaten is een *class action* tegen de tabaksindustrie begonnen, vliegtuigpersoneel heeft een vordering wegens gedwongen meeroken ingesteld en deelstaten pogen regres te nemen vanwege sociale uitkeringen aan slachtoffers van de tabaksindustrie.⁵⁵ Het ziet er naar uit dat Finland en Zweden de eerste Europese landen worden met een *class action* naar Amerikaans model. Dat althans wordt voorgesteld in de rapporten van twee staatscommissies aldaar die beide eind 1994 verschenen. De Zweedse commissie, onder voorzitterschap van P.H. Lindblom, stelt een driedeling voor: individuele groepsacties (*class actions*), 'public group actions' en 'organizational group actions'.⁵⁶

Geschillencommissies

In ons land lijkt de oplossing voor het probleem van de toegang tot het recht steeds meer te worden gezocht in de geschillencommissies. In 1994 kwam er weer een geschillencommissie bij: voor textiel. Het totale aantal geschillen liep met 10% op. Per branche varieerde de stijging nogal. Bij natwas was sprake van een afname van 4 klachten in 1993 naar 2 in 1994. Maar reizen was

fors in de lift: 1981 naar 2306, evenals woninginrichting, dat van 1512 naar 1726 ging. Op de derde plaats kwam post & telecommunicatie, maar dat nam af van 683 tot 426.

Dit valt te lezen in het Jaarverslag van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, dat weer een mooie staalkaart biedt van consumentenleed. Wat te denken van een 'fietsvakantie' naar een hotel waar de beloofde fietsen zich in een stalling 50 km van het hotel bevinden (p. 28), van de woninginrichter die geen aansprakelijkheid aanvaardt na afloop van de contractuele garantieperiode (p. 34), van het nutsbedrijf dat een aangeslotene aansprakelijk stelt voor de schuld van zijn nieuwe vriendin (p. 41) en van de promovendus wiens promotie-arbeid beweerdelijk door een fout van de opticien wordt onderbroken (p. 47).⁵⁷

Wie zal dat betalen

In mei 1995 vierde de Stichting haar 25-jarig bestaan. Ter gelegenheid van dit jubileum verscheen een SWOKA-rapport over het belang van de commissies.⁵⁸ De feestelijkheden werden ruw verstoord door de mededeling van het Ministerie van Economische Zaken dat dit – in het kader van de zg. 'Herijking consumentenbeleid' (zie hierboven in nr 2) – de subsidiëring van de geschillencommissies structureel wil verlagen. De hoop is nu gevestigd op het Ministerie van Justitie, dat bij monde van minister Sorgdrager al heeft laten weten hoe blij men, met het oog op de werkdruk voor de rechterlijke macht, is met het verschijnsel geschillencommissies.

Procedure

De procedure voor geschillencommissies is niet alleen goedkoper en sneller dan die voor de overheidsrechter, zij is ook minder gecompliceerd. Wie voor de burgerlijke rechter procedeert, moet zijn eis zorgvuldig formuleren. Dat geldt niet noodzakelijk voor wie een geschillencommissie om een bindend advies vraagt. Dat blijkt uit het arrest Buijs/Koene.⁵⁹ Koene koopt bij Buijs een 'lederen zitcombinatie'. Na een half jaar klaagt Koene bij Buijs over de kussens. Als de klacht geen succes heeft, wendt Koene zich tot de Geschillencommissie Woninginrichting. Deze brengt in mei 1991 een bindend advies uit, waarbij de koopovereenkomst tussen partijen ontbonden wordt verklaard. Buijs vordert vervolgens bij de rechter een verklaring voor recht dat hij niet aan dit bindend advies is gehouden. Hij stelt dat de Geschillencommissie de overeenkomst niet had mogen ontbinden nu Koene slechts nieuwe kussens had gevraagd en eerst ter zitting subsidiair een nieuwe zitcombinatie verlangde. Rechtbank en hof verwerpen deze stelling. Volgens het hof was de

Geschillencommissie ingevolge het toepasselijke reglement tot ontbinding bevoegd. Het enkele feit dat Koene niet met zoveel woorden ontbinding van de overeenkomst had gevraagd, maakt het advies niet naar zijn inhoud in strijd met eisen van redelijkheid en billijkheid.

Deze uitleg strookt volgens de Hoge Raad met de rechte geoorloofde opzet van de geschillenbeslechting. Deze is erop gericht het de consument mogelijk te maken geschillen met de leverancier te doen beslechten in een eenvoudige procedure waarin hij zelf, zonder rechtsbijstand, kan optreden. Noodzakelijkerwijs moet daartoe aan de Geschillencommissie een ruime bevoegdheid tot ambtshalve optreden worden gelaten.

De procedure voor geschillencommissies

Forum non conveniens

Een van de eerste zaken waar een Amerikaans bedrijf aan denkt indien het betrokken raakt in een aansprakelijkheidskwestie (Bhopal, Bijlmer) is hoe kan worden vermeden dat de Amerikaanse rechter erbij betrokken geraakt. Minder bekend is dat ook binnen de Verenigde Staten grote verschillen in behandeling van aansprakelijkheidszaken bestaat. In de periode 1990-1993 werd in zowel California als New York meer dan 300 maal een bedrag van meer dan een miljoen dollar toegewezen; in de staten North Dakota, Vermont en Wyoming gebeurde dit telkens eenmaal. Het procederen voor een consumentvriendelijke staat wordt bemoeilijkt door de *forum non conveniens* doctrine. Toch blijkt deze doctrine niet steeds een beletsel.⁶¹

Noten

1. NJB 1995, p. 388-395.
2. Tweemaandelijks uitgave van de inlichtingendienst van Directoraat-generaal XXIV 'Consumentenbeleid' van de Europese Commissie.
3. Nadine Frassel, L'évolution des rapports de consommation et son expression dans le domaine médical/Stratégies de pouvoir, identité des consommateurs, transformation des règles de la responsabilité civile, diss. Louvain-la-Neuve 1996.
4. Kamiel Mortelmans en Stewart Watson, The notion of consumer in community law: a lottery?, TvC 1995, p. 229-246.
5. Brief dd 25 april 1995 van de staatssecretaris aan de Tweede Kamer (23 162, nr 3), waartegen K.J.M. Mortelmans, TvC 1995, p. 151-152.
6. Th. Bourgoignie, Propositions pour une loi générale sur la protection des consommateurs/Rapport de la Commission d'Etude pour la Réforme du Droit de la Consommation, Bruxelles 1995, 463 p.; ook verkrijgbaar in de Nederlandse taal.
7. Twee jaar geleden leek het er al op dat het werk ten einde liep – zie mijn bijdrage in CJHB/Brunnerbundel (p. 189-195), maar onder meer het maken van een Nederlandse vertaling vergde meer tijd dan voorzien.
8. H. Bureau, Dalloz-Sirey 1994, p. 291-297.
9. A. Brunner, M. Rehinder, B. Stauder (red.), Jahrbuch des Schweizerischen Konsumentenrechts, Bern 1995, 428 p.
10. Priorities for consumer policy 1996-1998, Info-C 6, dec. 1995, p. 3-10 – zie ook TvC 1996, p. 18-20.
11. Zie de Kroniek Europees Consumentenrecht van P.B. Gaasbeek in TvC 1995, p. 28, 31, alsmede de annotaties van H.W. Micklitz, Europäische Zeitschrift für Wirtschaftsrecht 1994, p. 627 en K.J.M. Mortelmans, SEW 1994, p. 756.
12. Ktg. Roermond 7 maart 1995, PRG 1995, nr 4297 inzake Poppeliers/Hendricks.
13. Ruxley Electronics And Constructions Ltd. v Forsyth, [1995] 3 Weekly Law Reports 118).
14. Zoals Lord Jauncey of Tullichettle het uitdrukt: '... if I contracted for the erection of a folly in my garden which shortly thereafter suffered a total collapse it would be irrelevant to the determination of my loss to argue that the erection of such a folly which contributed nothing to the value of my house was a crazy thing to do. (...) However where the contractual objective has been achieved to a substantial extent the position may be very different' (p. 125).
15. Hof den Bosch 2 maart 1994, TvC 1995, p. 275 (R.H.C. Jongeneel).
16. HR 31 maart 1995, RvdW 1995, 83 inzake Taams/Boudeling.
17. R. Zwitser, Derdenbeding en de overdracht van spaarzegeld, NJB 1995, p. 581-587.
18. Rb. Rotterdam 20 mei 1994, rolnr 6797/89, niet gepubliceerd: Mobil werd veroordeeld om Kerkhof f 17 000 te betalen, zijnde de tegenwaarde van 6 800 volgeplakte spaarkaarten. Vermoedelijk had Kerkhof de zegels niet allemaal zelf gespaard, want dan had hij 850 000 liter benzine moeten tanken.
19. Zie het overzicht bij E. Jayme, IPRax 1995, p. 343, 345-346.
20. Journal Officiel 2 febr. 1995.
21. Statutory Instruments 1994 No. 3159.
22. De tekst is gepubliceerd in Verbraucher und Recht 1995, p. 61.
23. M.H. Wissink, BW-krant Jaarboek 1995, Arnhem 1995, p. 155, 169.
24. Thema-nummer 'The Impact of European Integration on Private Law: The Case of the Directive on Unfair Terms in Consumer Contracts', European Review of Private Law 1995, p. 173-381.
25. R.H.C. Jongeneel, TvC 1996/1.
26. Fritz A. Bultmann, Verklagen oder Verhandeln/AGB-Kontrollverfahren des Verbraucherschutzesvereins am Beispiel der Reisebedingungen, diss.

De procedure voor geschillencommissies is niet alleen goedkoper en sneller dan die voor de overheidsrechter, zij is ook minder gecompliceerd.

wordt behalve in de losbladige Consumentenrecht ook behandeld in het *Vademecum Burgerlijk Procesrecht/Arbitrage en Bindend Advies*, dat eind 1994 verschenen. De eerste uitgave bevat bijdragen over bindend advies in het algemeen en over een viertal specifieke procedures: die voor de Geschillencommissie Bankzaken, de Klachtencommissies Effectenbedrijf en Optiebeurs en de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie.

13. GRENDOERSCHRIJDENDE CONSUMENTENKLACHTEN

Grensoverschrijdend geldverkeer

Wie wel eens geld overmaakt naar het buitenland, weet dat dit geen eenvoudige zaak is. Er zijn, vergeleken met het binnenlands betalingsverkeer, hoge kosten mee gemoeid en het duurt (te) lang. Het is daarom hoog tijd om hier via een richtlijn iets aan te doen, vindt de Europese Commissie.⁶⁰ Het bankwezen heeft lang genoeg de tijd gehad om er zelf maatregelen te treffen. De visie van de Europese Commissie wordt gedeeld door de meerderheid van de Commissie voor Consumenten Aangelegenheden (CCA) van de SER; een minderheid, bestaande uit ondernemersleden, acht een richtlijn niet nodig, maar erkent wel de politieke realiteit. Ook op het punt van de inhoud lopen de meningen niet geheel parallel. Wel zijn allen het erover eens dat de richtlijn in een klachtenbehandeling dient te voorzien.

14. TOEKOMST

Terugblikkend op 1995 zijn er geen schokkende gebeurtenissen te melden, of het zou het aangekondigde terugtreden van de Nederlandse overheid op het terrein van de consumentenbescherming zijn. Meer algemeen ziet men ook op Europees niveau een integratie van consumentenbeleid in andere beleidsterreinen.

Ondanks het subsidiariteitsvereiste is aan consumentenwetgeving momenteel meer interessants uit Brussel dan uit Den Haag te verwachten. Van groot belang is de aangekondigde richtlijn consumentengaranties. Voor ons land van minder gewicht is het werk aan de collectieve actie. De rechtspraak zal het begrip 'consument' nader dienen te verfijnen, terwijl thans de eerste Europese rechtspraak op het gebied van de produktenaansprakelijkheid zou moeten gaan komen.

- Bremen, Frankfurt/M, Europäische Hochschulschriften Rechtswissenschaft Bd. 1759, 1995, 293 p.
27. OLG Frankfurt/M 11 mei 1995, Verbraucher und Recht 1995, p. 274.
28. OLG Frankfurt 6 juli 1995, Verbraucher und Recht 1996, p. 34.
29. LG München 13 juli 1995, Verbraucher und Recht 1996, p. 36.
30. Zie het overzicht van H.D. Hoppmann, Produkt-haftung: Rechtsprechung seit 1992, Verbraucher und Recht 1995, p. 301-314. Het overzicht meldt spannende zaken, zoals die van de politie-agent die – ver-geefs – de producent van zijn dienstpistool aansprak voor de schade ontstaan doordat het pistool in gela-nde toestand plotseling afging. Verder kunnen we van onze oosterburen leren dat ook een Gewindeschnei-demittel, een Küchendunstabzugshaube, Kabelstrümpfe en een Silokipper gebrekking kunnen zijn vanwege het feit dat ze niet de veiligheid bieden die men ervan mag verwachten.
31. Hof Leeuwarden 21 dec. 1994, TvC 1995, 50 (L. Dommering-van Rongen).
32. Bundesgerichtshof 9 mei 1995, ZIP 1995, p. 1094 'Mineralwasserflasche II'.
33. Cour de cassation (1re civ.) 17 jan. 1995, Recueil Dalloz Sirey 1995, Jurisprudence p. 350 (noot Patrice Jourdain).
34. C.J.J.M. Stolker, Aansprakelijkheid voor bloedpro-dukten en bloedtransfusies, NJB 1995, p. 685-695.
35. C. Dudok de Wit, M. de Bruijn-van Beek, De veil-igheid van bloed en bloedproducten gegarandeerd?, TGR 1995, p. 145-156.
36. N.E. Bobbert, 'Product recall – geen halve maat-regel', TvC 1996, p. 5-16.
37. 'The Commission will be considering appropriate action in response to the Green Papers on Access to Justice and Guarantees and After-Sales Services as an important contribution to completing the internal market from a consumer viewpoint'.
38. De Consumer Law Journal 1995/3 en 1995/4 bevat bijdragen vanuit Europees (M. Tenreiro – p. 79-93), common law (R. Bradgate – p. 94-109), Brits (R. Cranston – p. 110-116), Duits (H.W. Micklitz, F. Amtenbrink – p. 117-130), Frans (F. Jacquot – p. 138-142), Nederlands (R.H.C. Jongeneel – p. 143-148), Deens (P.B. Madsen – p. 149-152) en Australisch (D. Harland – p. 153-166) perspectief. Zie voorts M. van Delft-Baas, TvC 1994, p. 179-186 (over de wettelijke garanties) en R.H.C. Jongeneel, TvC 1995, p. 5-16 (over de fabrieksgaranties). Ten slotte wijs ik op de bijdrage van L. Olsen, 'Konsumentgarantier i ett europeiskt perspektiv', in: Festskrift till Anders Agell, Uppsala 1995, p. 477-499.
39. C. Asser, Bijzondere overeenkomsten, III Over-eenkomst van opdracht, arbeidsovereenkomst, aanne-ming van werk, zevende druk door S.C.J.J. Kortmann, L.J.M. de Leede, H.O. Thunnissen, Zwolle 1994.
40. Ktg. Hilversum 16 nov. 1994, PRG 1995, nr 4337 inzake Stuivenberg/Griffioen.
41. Geschillencommissie openbare nutsbedrijven 14 dec. 1994, Rechtshulp 1995/4, p. 23 (met kritische noot van R.H. Stutterheim).
42. Nr 12 hieronder.
43. The Guardian 2 aug. 1995.
44. AG Bad Homburg 5 sept. 1995, ReiseRecht aktu-ell 1996, p. 8.
45. Geschillencommissie Post en Telecommunicatie 26 sept. 1994, TvC 1995, p. 46.
46. Ktg. Winschoten 17 jan. 1995, TvC 1995, 47 (M.B.M. Loos).
47. Dit blijkt uit het overzicht van uitspraken van de geschillencommissies door F. Molenaar in TvC 1995, p. 36, 40 met verwijzing naar verdere vindplaatsen.
48. Geschillencommissie bankzaken 21 maart 1994, Uitsprakenblad dec. 1994, p. 53. Wat de bank dan wèl moet doen? 'Over het door de bank in de toekomst te voeren beleid kan de Commissie geen uitspraak doen, daar zij daartoe op grond van haar reglement niet bevoegd is'.
49. NOU 1994:19, Finansavtaler og finansoppdrag.
50. Evaluation de la loi sur le surendettement des particuliers, Paris: INC, mai 1995, FF 225, 125 p.
51. Pres. Rb. Rotterdam 20 maart 1995, TvC 1995, p. 266: dit verweer 'vermag haar niet te baten. Als het immers al juist zou zijn, dan zou dit betekenen dat het bedrijf van gedaagde bestaat bij de gratie van de wer-vende kracht van haar aanprijzing van de borstcorrec-ties als 100% veilig, waardoor de ernst van de mislei-ding slechts onderstreept wordt'.
52. Richtlijn 94/47/EG van 26 okt. 1994, Publikatie-blad EG nr L 280/83 'betreffende de bescherming van de verkrijger voor wat bepaalde aspecten betreft van overeenkomsten inzake de verkrijging van een recht van deeltijds gebruik van onroerende goederen'.
53. AG Nienburg, Zweigstelle Hoya, 16 juni 1994, Verbraucher und Recht 1994, p. 279: 'Die zwischen den Parteien geschlossene Vereinbarung verstößt gegen die gutte Sitten und ist deshalb gemäß § 138 Abs. 1 BGB nichtig'.
54. Consumentenbond, Jaarverslag Rechterlijke Actie '93-'94, 's-Gravenhage, 1995, p. 12.
55. Robert L. Rabin, Tobacco Tort Litigation in the United States, Centro di studie e ricerche di diritto comparato e straniero, Rome 1995.
56. Grupprättegång, Statens offentliga utredningar 1994:151.
57. Stichting Geschillencommissies voor Consumen-tenzaken, Jaarverslag 1994, Den Haag 1995.
58. SWOKA, Het maatschappelijk belang van geschil-lencommissies, Onderzoeksrapport nr 177, Den Haag 1995.
59. HR 17 nov. 1995, RvdW 1995, 240.
60. Grensoverschrijdende creditbetalingen, SER-publikatie 1995/34, 15 juni 1995.
61. David R. Kelly, Threshold Issues for Foreign Litigants in American Courts, [1995] Consumer Law Journal 43-50).