

University of Groningen

## Sancties en doelstellingen van Europese informatieplichten

Tigelaar, Leonieke

*Published in:*  
 Nederlands Tijdschrift voor Burgerlijk Recht

**IMPORTANT NOTE: You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.**

*Document Version*  
 Final author's version (accepted by publisher, after peer review)

*Publication date:*  
 2015

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

*Citation for published version (APA):*  
 Tigelaar, L. (2015). Sancties en doelstellingen van Europese informatieplichten. *Nederlands Tijdschrift voor Burgerlijk Recht*, 2015(7), 206-213.

### Copyright

Other than for strictly personal use, 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), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

### Take-down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

*Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.*

# Sancties en doelstellingen van Europese informatieplichten

Mw. mr. L.B.A. Tigelaar\*

## 1 Inleiding

Er zijn bedrijven die hun goederen en diensten aanbieden aan consumenten in zowel winkelpanden als via een website. Door deze manier van werken valt één bedrijf onder drie regimes van mededelingsplichten: de mededelingsplichten ontwikkeld in het kader van dwaling, de informatieplichten die gelden bij een overeenkomst gesloten in een winkelpand en de informatieplichten die gelden bij een overeenkomst op afstand.<sup>1</sup>

Sinds juni 2014 zijn informatieplichten voorgeschreven in geval een consument en ondernemer in een winkel een overeenkomst sluiten.<sup>2</sup> Een ondernemer moet bijvoorbeeld de consument informeren over de belangrijkste kenmerken van het goed of de dienst, daarnaast moet hij zijn persoonsgegevens verstrekken en de consument wijzen op een eventueel ontbindingsrecht. Deze informatieplichten vinden hun grondslag in de Richtlijn consumentenrechten (Richtlijn CR).<sup>3</sup> Deze richtlijn heeft de Richtlijn overeenkomst op afstand (Richtlijn OOA) en de Richtlijn colportage vervangen. Met de implementatie van deze richtlijn zijn de informatieplichten qua hoeveelheid toegenomen. Zij verplichten de ondernemer de consument te informeren over een scala aan onderwerpen. Zij zijn daarnaast gedetailleerd, omdat zij zeer nauwkeurig aangeven waarover, op welke manier en wanneer de ondernemer informatie moet verstrekken. De informatieplichten hebben één algemeen doel, namelijk consumentenbescherming. Dit doel is ruim uitgedrukt, terwijl de informatieplichten juist gedetailleerd zijn geformuleerd. In de Richtlijn CR is echter geen algemene sanctie opgenomen voor een schending van de informatieplichten.<sup>4</sup> De Europese wetgever heeft de sanctionering van een schending overgelaten aan de lidstaten.<sup>5</sup> In deze bijdrage staat de vraag centraal welke sancties aansluiten bij de doelstelling van informatieplichten. Deze vraag vormt aanleiding voor onderzoek naar de volgende tweede punten. Ten eerste wordt de doelstelling van de informatieplicht gespecificeerd. Ten tweede worden de informatieplichten aan de hand van deze doelstelling ingedeeld in categorieën.

Paragraaf 2 gaat in op de drie verschillende doelstellingen van de informatieplichten Enkele informatieplichten hebben tot doel bij te dragen aan de wilsvorming van de consument voordat hij de overeenkomst sluit. Sommige van de informatieplichten beogen ervoor te zorgen dat de consument in een later stadium de informatie nogmaals kan raadplegen. Ook zijn er informatieplichten die beogen het voor de consument gemakkelijker te maken zijn rechten uit te oefenen. Paragraaf 3 deelt de informatieplichten uit de Richtlijn CR in. Paragraaf 4 verbindt de beschikbare sancties met de doelstellingen van de informatieplichten. Paragraaf 5 sluit af met een conclusie.

## 2 Doelstellingen van informatieplichten

---

\* Promovendus Verbintenissenrecht aan de Vakgroep Privaatrecht en Notarieel Recht, Rijksuniversiteit Groningen.

<sup>1</sup> Art. 6:228, art. 6:230l en art. 6: 230m BW.

<sup>2</sup> Art. 6:230l BW kent geen voorganger in tegenstelling tot art. 6:230m BW. De informatieplichten uit art. 6:230m BW waren eerder te vinden in art. 7:46c BW en art. 7:46d BW en de Colportagewet.

<sup>3</sup> Art. 5, 6 en 8 Richtlijn CR (Richtlijn 2011/83/EU).

<sup>4</sup> Verschillende schrijvers hebben het ontbreken van een algemene sanctie voor een schending van informatieplichten opgemerkt. M.B.M. Loos & J.A. Luzak, 'De nieuwe Richtlijn consumentenrechten', *TvC* 2011, p. 188, A.L.M. Keirse, S.A. Kruisinga & M.Y. Schaub, 'Nieuws uit Europa: Twee nieuwe wetgevingsinstrumenten: de Richtlijn Consumentenrechten en het gemeenschappelijk Europees kooprecht', *Contracteren* 2012, p. 17, C. Jeloschek & V. van Druenen, 'Het nieuwe regime voor overeenkomsten op afstand', *Tijdschrift voor Internetrecht* 2012, p. 8 en 9 en S. Weatherill, 'The Consumer Rights Directive: How and why a quest for "Coherence" has largely failed', *CMLR* 2012, p. 1294.

<sup>5</sup> Zij zijn verplicht binnen het kader van doeltreffendheid, evenredigheid en afschrikwekkende werking sancties te bepalen voor een schending van informatieplichten (art. 24 Richtlijn CR).

Informatieplichten uit de Richtlijn CR hebben tot doel de consument te beschermen. Of ze dat daadwerkelijk doen blijft de vraag.<sup>6</sup> Dat komt omdat onzeker is of de consument de informatie naar behoren verwerkt. Onzeker is of de consument de informatie leest, zo ja, of hij de informatie begrijpt, en zo ja, of hij deze naar behoren kan toepassen. De vraag is hoe de ondernemer de informatieplichten moet hanteren met het oog op de gebrekkige informatieverwerking door de consument. De informatie kan alleen daadwerkelijk tot bescherming van de consument dienen als rekening moet worden gehouden met gebrekkige informatieverwerking. Met name de eis dat informatie duidelijk en begrijpelijk moet zijn, biedt hiervoor ruimte.<sup>7</sup> Dat informatie duidelijk en begrijpelijk moet zijn voor de consument kan namelijk impliceren dat een ondernemer bij de informatieverstrekking rekening moet houden met het gegeven dat deze informatie gebrekkig verwerkt.

De doelstelling consumentenbescherming van de informatieplichten uit de Richtlijn CR specificer ik in deze paragraaf door haar uit te splitsen in drie elementen, te weten wilsvorming, dossierfunctie en de uitoefening van rechten.<sup>8</sup> Uit deze doelstellingen is af te leiden dat de informatieplichten ondersteunend zijn bij een conformiteitsprobleem. Informatieplichten die wilsvorming beogen te ondersteunen, proberen te waarborgen dat de consument een beeld krijgt van het goed of de dienst dat aansluit bij de werkelijkheid. De informatieplichten met een dossierfunctie maken het mogelijk dat een consument in geval van een complicatie de informatie kan naslaan en aan de hand daarvan actie kan ondernemen. Informatieplichten die het uitoefenen van rechten willen vergemakkelijken, pogen de consument te gidsen bij het ondernemen van deze actie. De informatieplichten zelf bespreek ik in paragraaf 3. Alleen in het kader van de doelstellingen komen ook in deze paragraaf al enkele informatieplichten aan de orde.

#### *(i) Informatieplichten met als doel wilsvorming*

Veel informatieplichten die op de ondernemer rusten hebben tot doel bij te dragen aan de wilsvorming van de consument. Zo moet de ondernemer informatie verstrekken over de prestaties die hij en de consument moeten verrichten zodat de consument meer komt te weten over het product en over de betaling.<sup>9</sup> De ondernemer dient daarbij de consument te informeren over hoe het product wordt geleverd en op welke manier de consument moet betalen. Allemaal wezenlijke informatie voor de beslissing van de consument om de overeenkomst wel of niet aan te gaan.<sup>10</sup> Niet alleen de informatie over de prestaties is relevant voor de wilsvorming van de consument. Voor de vraag of hij een overeenkomst wil aangaan is het voor de consument belangrijk om te weten wie zijn wederpartij is. Aan de hand van de persoonsgegevens kan hij, bijvoorbeeld via internet, verdere informatie over het bedrijf

---

<sup>6</sup> Over informatieverwerking zijn verschillende publicaties verschenen: O. Ben-Shahar & C.E. Schneider, *More than you wanted to know, The failure of Mandated Disclosure*, Princeton: Princeton University Press 2014, p. 55-118, G. Howells, 'The potential and limits of consumer empowerment by information', *Journal of Law and Society*, 2005 (32), p. 349-370 en T.A. Parades, 'Blinded by the Light: Information Overload and its Consequences for Securities Regulation', *Washington University Law Quarterly* 2003, p. 417-485. Ook is er empirisch onderzoek gedaan naar informatieverwerking, zie bijvoorbeeld: K.L. Keller & R. Staelin, 'Effects of Quality and Quantity of Information on Decision Effectiveness', *Journal of Consumer Research* 1987, p. 200-213 en G.A. Miller, 'The Magical Number Seven, Plus or Minus Two: Some Limits on our Capacity for Processing Information', *The Psychological Review* 1956, p. 81-97.

<sup>7</sup> Art. 6:230l aanhef BW en art. 6:230m lid 1 aanhef BW schrijven voor dat de informatie duidelijk en begrijpelijk moet zijn. Deze bepalingen implementeren art. 5 lid 1 en art. 6 lid 1 Richtlijn CR. Zie voor duidelijke en begrijpelijke informatie: paragraaf 3 onder (c).

<sup>8</sup> Deze driedeling is ontleent aan A. Börger, *Sanktionen für die Verletzung vorvertraglicher Informationspflichten, Eine Untersuchung gemeinschaftsrechtlicher Vorgaben und deren Umsetzung in Deutschland, Frankreich und Großbritannien*, München: Sellier European Law Publishers 2010, p. 87-100.

<sup>9</sup> Zie voor informatie over prestaties: paragraaf 3 onder (a).

<sup>10</sup> A. Börger, *Sanktionen für die Verletzung vorvertraglicher Informationspflichten, Eine Untersuchung gemeinschaftsrechtlicher Vorgaben und deren Umsetzung in Deutschland, Frankreich und Großbritannien*, München: Sellier European Law Publishers 2010, p. 90.

inwinnen.<sup>11</sup> Daarvoor is in beginsel de naam van de onderneming voldoende.<sup>12</sup> Bij een bestelling via de webwinkel kan ook de vestigingsplaats voor de consument van belang zijn. Dit is immers doorgaans het adres waar hij langs moet gaan om het goed af te halen of om gebruik te maken van de *after sale service* die de ondernemer eventueel aanbiedt. De informatie over de prestaties en de persoonsgegevens moet de ondernemer duidelijk en begrijpelijk verstrekken.<sup>13</sup> Deze eis, die betrekking heeft op de vorm waarin de informatie moet worden verstrekt, beoogt te waarborgen dat de informatie bij de consument daadwerkelijk landt. Geprobeerd wordt om te voorkomen dat de informatie wordt weggestopt of in een onduidelijk lettertype wordt verstrekt. Verder moet de ondernemer de informatie over prestaties en persoonsgegevens op het voorgeschreven precontractuele tijdstip aan de consument verstrekken.<sup>14</sup> Dit voorgeschreven tijdstip beoogt te waarborgen dat de consument daadwerkelijk de kans krijgt om de informatie te lezen en te verwerken. Zo kan hij daadwerkelijk zijn wil vormen vóóordat hij de overeenkomst aangaat.

### *(ii) Informatieplichten met dossierfunctie*

Een ondernemer moet bij een bestelling via zijn webwinkel de informatie op een duurzame gegevensdrager bevestigen.<sup>15</sup> Dit maakt het voor de consument mogelijk om de informatie in een later stadium te raadplegen.<sup>16</sup> Duurzame gegevensdragers moeten de consument in staat stellen de informatie zo lang op te slaan als voor hem nodig is om zijn belangen in het kader van zijn verhouding met de ondernemer te beschermen. Daarmee heeft deze verplichting bovenal een functie binnen de B2C-verhouding. Voorbeelden van duurzame gegevensdragers zijn papier, usb-sticks, cd-roms, dvd's, geheugenkaarten, harde schijven en e-mails.<sup>17</sup> Het voorgeschreven postcontractuele tijdstip waarop de consument in elk geval de informatie op een duurzame gegevensdrager moet hebben ontvangen, waarborgt dat de consument de informatie daadwerkelijk in bezit krijgt.<sup>18</sup> Alleen dan kan hij immers de informatie in een later stadium raadplegen en eventueel zijn rechten uitoefenen. De informatieplichten met een dossierfunctie zijn dan ook ondersteunend ten opzichte van informatieplichten die tot doel hebben het uitoefenen van rechten te vergemakkelijken. Deze informatieplichten kunnen daarom niet los van elkaar worden gezien. Toch is een onderscheid tussen informatieplichten met een dossierfunctie en informatieplichten die beogen het uitoefenen van rechten te vergemakkelijken op zijn plaats. Aan de informatieplichten met een dossierfunctie moet de ondernemer in de postcontractuele fase voldoen.<sup>19</sup> Terwijl de ondernemer de informatie die tot doel heeft de uitoefening van rechten te vergemakkelijken moet verstrekken voordat de overeenkomst wordt gesloten.<sup>20</sup>

### *(iii) Informatieplichten met als doel het uitoefenen van rechten te vergemakkelijken<sup>21</sup>*

---

<sup>11</sup> Zie voor informatie over persoonsgegevens: paragraaf 3 onder (b).

<sup>12</sup> A. Börger, *Sanktionen für die Verletzung vorvertraglicher Informationspflichten, Eine Untersuchung gemeinschaftsrechtlicher Vorgaben und deren Umsetzung in Deutschland, Frankreich und Großbritannien*, München: Sellier European Law Publishers 2010, p. 88 benadrukt het belang van het vertrouwen in de wederpartij voor de wilsvorming van de consument.

<sup>13</sup> Zie voor duidelijke en begrijpelijke informatie: paragraaf 3 onder (c).

<sup>14</sup> Zie voor het voorgeschreven tijdstip van informatieverstrekking: paragraaf 3 onder (d).

<sup>15</sup> Zie voor de informatieverstrekking op een duurzame gegevensdrager: paragraaf 3 onder (e).

<sup>16</sup> Zie over de dossierfunctie: overweging 23 preambule Richtlijn CR.

<sup>17</sup> Overweging 23 preambule Richtlijn CR.

<sup>18</sup> Art. 6:230v lid 7 BW. Zie hierover paragraaf 3 onder (d).

<sup>19</sup> Art. 6:230v lid 7 BW.

<sup>20</sup> Art. 6:230m aanhef BW.

<sup>21</sup> Het uitoefenen van rechten door de consument vormde ook één van de kernpunten in de *Consumer Rights Awareness Campaign* van de Europese Commissie. Deze campagne liep in 2014. Zie meer hierover: [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/events/140317\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/consumer-marketing/events/140317_en.htm) (laatst geraadpleegd op 25 juni 2015).

De voorlichting over het ontbindingsrecht ex art. 6:230o BW heeft een prominente plaats in de Richtlijn CR.<sup>22</sup> Bijzonder is dat de voorlichting de consument niets wijzer maakt over de kern van de transactie, namelijk de verbintenissen van de overeenkomst. De ontbindingsvoorlichting geeft slechts informatie over het gebruik van een recht. Om het doel van de ontbindingsvoorlichting te achterhalen is het ontbindingsrecht zelf van belang. Volgens het Hof van Justitie beoogt het herroepingsrecht de consument te beschermen tegen het nadeel en het risico dat de consument lijdt en loopt bij een overeenkomst op afstand of colportage.<sup>23</sup> De consument kan zich na de sluiting van de overeenkomst in de herroepingstermijn herbezinnen op de transactie. Hij krijgt als het ware alsnog de mogelijkheid zijn wil te vormen of te wijzigen.<sup>24</sup> Om te zorgen dat consumenten daadwerkelijk van deze bescherming gebruikmaken, moet worden voorkomen dat het herroepingsrecht louter formeel blijft.<sup>25</sup> De herroepingsvoorlichting is één van de middelen waarmee voorkomen kan worden dat het herroepingsrecht een recht op papier blijft. Zo overweegt het Hof in het arrest *Heininger* dat de herroepingsvoorlichting is ingegeven door de overweging dat een consument die niet op de hoogte is van zijn recht van opzegging, dit recht onmogelijk kan uitoefenen.<sup>26</sup> De functie van de herroepingsvoorlichting is dan ook vooral om de uitoefening van het herroepingsrecht voor de consument te vergemakkelijken zodat hij zich eventueel kan herbezinnen.<sup>27</sup>

Zojuist is aan de orde gekomen dat informatie over persoonsgegevens voor de wilsvorming van de consument van belang is. Deze informatie vormt ook de sleutel voor de consument om zijn rechten tegenover de ondernemer uit te oefenen.<sup>28</sup> Aan de hand van de contactgegevens die een consument bij een bestelling via internet krijgt, kan de consument de ondernemer eenvoudig benaderen bij eventuele vragen of klachten. Informatie over de overeenkomst zoals non-conformiteit, *after sale service* en klachtenbehandeling vindt een consument doorgaans pas belangrijk nadat hij het contract heeft gesloten.<sup>29</sup> Pas bij een klacht over het product is het voor de consument relevant om te weten waar hij terecht kan en wat hij hiertegen kan doen. Aan de hand van de informatie die hij hierover heeft ontvangen kan hij dan makkelijker zijn rechten uitoefenen.

### 3 Informatieplichten

---

<sup>22</sup> Zie voor de informatie over het recht van ontbinding: paragraaf 3 onder (f).

<sup>23</sup> HvJ 3 september 2009, nr. C-489/07, *Jur.* 2009, p. I-7315 (*Messner/Firma Krüger*), r.o. 20 en HvJ 13 december 2001, nr. C-481/99, (*Heininger/Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG*), r.o. 38.

<sup>24</sup> A. Börger, *Sanktionen für die Verletzung vorvertraglicher Informationspflichten, Eine Untersuchung gemeinschaftsrechtlicher Vorgaben und deren Umsetzung in Deutschland, Frankreich und Großbritannien*, München: Sellier European Law Publishers 2010, p. 95.

<sup>25</sup> HvJ 15 april 2010, nr. C-511/08, *Jur.* 2010, p. 3047 (*Heinrich Heine/Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen*), r.o. 54 en HvJ 3 september 2009, nr. C-489/07, *Jur.* 2009, p. I-7315 (*Messner/Firma Krüger*), r.o. 19.

<sup>26</sup> HvJ 13 december 2001, nr. C-481/99, (*Heininger/Bayerische Hypo- und Vereinsbank AG*), r.o. 45.

<sup>27</sup> HvJ 5 juli 2012, nr. C-49/11 (concl. A-G Mengozzi (*Content Services Ltd*), r.o. 34, H. Eidenmüller, F. Faust, H.C. Grigoleit, N. Jansen, G. Wagner & R. Zimmermann, 'Towards a Revision of The Consumer Acquis', *CMLR* 2011, p. 1123 en H.C. Grigoleit, 'Die Aufklärungspflichten des acquis', in *Revision des Verbraucher-acquis* (Red: H. Eidenmüller, F. Faust, H.C. Grigoleit, N. Jansen, G. Wagner & R. Zimmermann), Tübingen: Mohr Siebeck 2011, p. 246. Börger, *Sanktionen für die Verletzung vorvertraglicher Informationspflichten, Eine Untersuchung gemeinschaftsrechtlicher Vorgaben und deren Umsetzung in Deutschland, Frankreich und Großbritannien*, München: Sellier European Law Publishers 2010, p. 95 gaat niet zozeer in op de functie van de herroepingsvoorlichting maar op de functie van het herroepingsrecht.

<sup>28</sup> H.C. Grigoleit, 'Die Aufklärungspflichten des acquis', in *Revision des Verbraucher-acquis* (Red: H. Eidenmüller, F. Faust, H.C. Grigoleit, N. Jansen, G. Wagner & R. Zimmermann), Tübingen: Mohr Siebeck 2011, p. 237 en A. Börger, *Sanktionen für die Verletzung vorvertraglicher Informationspflichten, Eine Untersuchung gemeinschaftsrechtlicher Vorgaben und deren Umsetzung in Deutschland, Frankreich und Großbritannien*, München: Sellier European Law Publishers 2010, p. 88.

<sup>29</sup> Zie over informatie over de overeenkomst: paragraaf 3 onder (g).

De informatieplichten uit de Richtlijn CR zijn haast letterlijk in afdeling 6.5.2B van het Burgerlijk Wetboek overgenomen.<sup>30</sup> Deze afdeling in Boek 6 is specifiek gewijd aan overeenkomsten tussen handelaren en consumenten. De ondernemer moet op grond van deze nieuwe afdeling bij een overeenkomst die niet gesloten is op afstand of via colportage, dus bijvoorbeeld in een winkel, de consument over acht subonderdelen informeren.<sup>31</sup> Bij een overeenkomst op afstand of bij colportage moet de ondernemer de consument over twintig subonderdelen informeren.<sup>32</sup> Dit verschil in aantal onderdelen suggereert al dat een ondernemer de consument uitgebreider moet informeren als deze via zijn webwinkel een product aanschaft dan als een consument een aankoop doet in één van zijn winkelpanden. Dat ligt voor de hand omdat de behoefte aan informatie van een consument die een winkelpand bezoekt, verschilt van de informatiebehoefte van een consument die via een webwinkel een product aanschaft.

Overigens hoeft een ondernemer als een consument een aankoop doet in een winkelpand, geen informatie te geven die al duidelijk is uit de context.<sup>33</sup> Veel informatie zal voor de consument al tijdens het bezoek aan het winkelpand duidelijk worden. Zo krijgt de consument immers al informatie over het product door het te bekijken, aan te raken, de verpakking te lezen en vragen te stellen aan een verkoopmedewerker. Verder is de consument al op de hoogte van het adres van de winkel omdat hij zich in het pand bevindt. Informatieverstrekking over deze onderwerpen is dan niet nodig, omdat dit volgt uit de context.

De informatieonderdelen uit afdeling 6.5.2B BW die tot doel hebben de wilsvorming bij de consument te ondersteunen (de hiervoor geformuleerde doelstelling sub i) zijn de plichten met betrekking tot (a) de prestaties van partijen, (b) de persoonsgegevens van de ondernemer (c) de duidelijke en begrijpelijke informatieverstrekking en (d) het tijdstip van de verstrekking. De plichten omtrent (d) het tijdstip van informatieverstrekking en (e) de verstrekking op duurzame gegevensdragers hebben een dossierfunctie (de hiervoor geformuleerde doelstelling sub ii). Verder beogen de informatieplichten over (f) het ontbindingsrecht, (b) de persoonsgegevens en (g) de overeenkomst het voor de consument gemakkelijker te maken om zijn rechten uit te oefenen (de hiervoor geformuleerde doelstelling sub iii).<sup>34</sup> Achtereenvolgens bespreek ik deze vereisten rondom de informatieverstrekking omdat hierover nog niet veel literatuur is verschenen. Daarbij kan deze indeling ook worden gebruikt om de informatieplichten uit andere Europese richtlijnen uit het *consumentenacquis* in te delen.<sup>35</sup>

#### *(a) Informatie over prestaties*

---

<sup>30</sup> Ze zijn te vinden in art. 6:230l BW, art. 6:230m BW, art. 6:230t BW en art. 6:230v BW. Eerder waren de informatieplichten die golden onder de Richtlijn overeenkomst op afstand namelijk ondergebracht in boek 7 van het BW (art. 7:46c BW (oud) en art. 7:46d BW (oud)). De informatieplichten uit de Richtlijn colportage waren omgezet in de Colportagewet.

<sup>31</sup> Zie art. 6:230l BW.

<sup>32</sup> Zie art. 6:230m BW.

<sup>33</sup> Art. 6:230l aanhef BW. Deze uitzondering is niet van toepassing bij de overeenkomst op afstand of bij colportage (art. 6:230m BW). Zie hierover: European Commission, Guidance document concerning Directive 2011/83/EU on Consumer Rights 2014, p. 17. Volgens de Minister is deze uitzondering een belangrijke nuancering op informatieplichten (*Kamerstukken II* 2012/13, 33 520, nr. 3 (MvT), p. 32).

<sup>34</sup> De informatieplichten uit art. 6:230l BW en art. 6:230m BW komen kort aan de orde in: Asser (bzo) 7-X Onbenoemde overeenkomsten 2014, nr. 268-270, J.G.J. Rinkes & E. van Wechem, Kroniek van het vermogensrecht, *NJB* 2014, 1826 gaan kort in op art. 6:230l BW. E.D.C. Neppelenbroek, 'E-Commerce: contracteren', in: C.N.J. de Vey Mestdagh (red), *Inleiding IT-recht*, Groningen, Stichting Recht & ICT 2014, p. 199-203 behandelt art. 6:230m BW vrij uitgebreid.

<sup>35</sup> Zo is de indeling toe te passen op de informatieplichten uit de Richtlijn timesharing (Richtlijn 2008/122/EG), de informatieplichten uit de Richtlijn kredietovereenkomsten (Richtlijn 2008/48/EG) en de informatieplichten afkomstig uit de Richtlijn pakketreizen (90/314/EEG).

De ondernemer moet de consument informeren over de prestaties die over en weer moeten worden verricht.<sup>36</sup> Zo moet de ondernemer zowel in het winkelpand als in de webwinkel de consument informeren over de belangrijkste kenmerken van het goed of de dienst. Verder moet de ondernemer aan de consument duidelijk maken hoeveel deze daarvoor moet betalen.<sup>37</sup> Welke informatie de ondernemer over de kenmerken moet mededelen hangt af van de complexiteit van het product.<sup>38</sup> Het ene product heeft meer toelichting nodig dan het andere. Denkbaar is dat de kenmerken van sommige producten voldoende kunnen worden weergegeven door een foto.<sup>39</sup> Hetgeen vooral handig is voor een webwinkel.

*(b) Informatie over persoonsgegevens*

De ondernemer moet zijn persoonsgegevens aan de consument verstrekken.<sup>40</sup> Koopt een consument een product van een ondernemer in een winkelpand, dan zal de ondernemer moeten aangeven wat zijn handelsnaam is, waar hij is gevestigd en via welk nummer hij telefonisch is te bereiken. Veel van deze informatie is voor de consument al duidelijk uit de context. De consument bezoekt immers de winkel en is zo bekend met het adres en de naam van de onderneming. De consument krijgt nadien deze informatie bevestigd via de bon of een afdruk op een plastic tas. Bij een bestelling via zijn webwinkel moet de ondernemer meer informatie verstrekken, zoals zijn faxnummer en e-mailadres. Bij een overeenkomst op afstand is deze informatie van groter belang. De consument is niet daadwerkelijk in een winkelpand geweest en kan alleen aan de hand van de gegevens die de ondernemer aan hem verstrekt, deze bereiken.

*(c) Duidelijke en begrijpelijke informatie*

De ondernemer moet de informatie over prestaties, persoonsgegevens, ontbinding en overeenkomst duidelijk en begrijpelijk verstrekken.<sup>41</sup> Verder is specifiek voorgeschreven dat bij een overeenkomst op afstand of colportage de informatie in duidelijke en begrijpelijke taal moet worden opgesteld.<sup>42</sup> In de preambule is duidelijke en begrijpelijke informatieverstrekking toegelicht met de overweging dat de ondernemer rekening moet houden met specifieke behoeften van 'kwetsbare' consumenten.<sup>43</sup> De preambule geeft hiermee een factor waarmee een ondernemer tot op zekere hoogte rekening moet houden als hij de informatie verstrekt. Wat duidelijke en begrijpelijke informatieverstrekking precies inhoudt, is met die factor niet te voorspellen. Het antwoord op de vraag of sprake is van duidelijke en begrijpelijke informatieverstrekking zal van geval tot geval verschillen.

*(d) Tijdstip van informatieverstrekking*

---

<sup>36</sup> Art. 6:230l sub a BW en art. 6:230m lid 1 sub a BW. Levert de ondernemer digitale inhoud aan de consument dan moet hij hem niet alleen informeren over de kenmerken maar ook over de functionaliteit en de interoperabiliteit van de digitale inhoud (Art. 6:230l sub g en h BW en art. 6:230m lid 1 sub r en s BW).

<sup>37</sup> Art. 6:230l sub c BW en art. 6:230m lid 1 sub e BW. De ondernemer is ook verplicht de consument te informeren over de prijs bij de aanschaf van een goed op grond van de Richtlijn inzake prijsaanduiding (1998/6/EG). De ondernemer is ook verplicht aan te geven op welke manier de consument moet betalen en op welke manier en wanneer hij het product zal leveren (art. 6:230l sub d BW en art. 6:230m lid 1 sub g BW).<sup>37</sup>

<sup>38</sup> European Commission, Guidance document concerning Directive 2011/83/EU on Consumer Rights 2014, p. 22 en European Commission, Guidance on the implementation/application of Directive 2005/29/EU on Unfair Commercial Practices, SEC (2009), p. 49.

<sup>39</sup> European Commission, Guidance on the implementation/application of Directive 2005/29/EU on Unfair Commercial Practices, SEC (2009), p. 49.

<sup>40</sup> Art. 6:230l sub b BW en art. 6:230m lid 1 sub b-d BW.

<sup>41</sup> Art. 6:230l aanhef BW en art. 6:230m lid 1 aanhef BW. Bij het contracteren via websites en telemarketing gelden aanvullende vereisten met betrekking tot duidelijkheid en begrijpelijkheid (art. 6:230v lid 2, 3, 4 en 6 BW).

<sup>42</sup> Art. 6:230v lid 1 BW en art. 6:230t lid 1 BW.

<sup>43</sup> Overweging 34 preambule Richtlijn CR.

De informatie over prestaties, persoonsgegevens, ontbinding en de overeenkomst moet zijn verstrekt voordat de consument is gebonden aan de overeenkomst (precontractueel tijdstip).<sup>44</sup> Bij een overeenkomst op afstand moet de ondernemer de precontractuele informatie op een duurzame gegevensdrager verstrekken.<sup>45</sup> Dit moet hij doen binnen een redelijke periode na sluiting van de overeenkomst en uiterlijk bij de levering van de zaken of voordat de verrichting van de dienst begint (postcontractueel tijdstip).<sup>46</sup> De Minister zet uiteen dat het precontractuele tijdstip een ander moment is dan het tijdstip bedoeld voor de informatieverstrekking onder de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken (Richtlijn OHP).<sup>47</sup> Bij de Richtlijn OHP gaat het om de fase van de uitnodiging tot aankoop terwijl het in afdeling 6.5.2b BW gaat om de fase voordat de consument aan een overeenkomst of aanbod is gebonden. Dat dit verschillende tijdstippen zijn, illustreert de Minister met een voorbeeld van de aankoop van een wasmachine.<sup>48</sup> Doet de ondernemer tijdens een oriënterend gesprek over een wasmachine een aanbieding dan vormt dit een uitnodiging tot aankoop in de zin van de Richtlijn OHP. Is de consument geïnteresseerd en overweegt hij de wasmachine aan te schaffen, dan vloeit de uitnodiging tot aankoop over in de precontractuele fase in de zin van de Richtlijn CR.

*(e) Informatie op duurzame gegevensdrager*

De ondernemer moet bij een bestelling via zijn webwinkel een bevestiging van de informatie over prestaties, persoonsgegevens, ontbinding en de overeenkomst op een duurzame gegevensdrager verstrekken.<sup>49</sup> Uit de definitie van ‘duurzame gegevensdrager’ volgt dat de consument de informatie moet kunnen bewaren. Hij moet de informatie kunnen raadplegen gedurende een periode die passend is gelet op de aard van het contract terwijl de ondernemer de informatie gedurende deze periode niet moet kunnen wijzigen.<sup>50</sup> Veel van deze gegevensdragers, zoals usb-sticks, cd-roms en dvd's, zijn niet bruikbaar bij contracteren op afstand omdat zij te kostbaar zijn. De ondernemer moet deze duurzame gegevensdragers aanschaffen en vervolgens via de post versturen om de informatie te verstrekken. Een onderneming zal daarom de informatie doorgaans per e-mail of per brief versturen. Het is alleen niet toegestaan de informatie via een hyperlink in een e-mailbericht te verstrekken.<sup>51</sup>

*(f) Informatie over ontbinding*

De ondernemer moet de consument voorlichten over het ontbindingsrecht. Dit recht is op Europees niveau bekend als het herroepingsrecht en beschermt de consument door hem de tijd te gunnen om op zijn beslissing omtrent de overeenkomst op afstand of de overeenkomst gesloten via colportage terug te komen.<sup>52</sup> De ondernemer dient de consument te informeren over het bestaan van het ontbindingsrecht. Daarnaast moet hij aangeven onder welke voorwaarden en binnen welke termijn de consument zijn ontbindingsrecht kan uitoefenen. Verder moet de ondernemer de consument voorlichten over de terugzendkosten bij ontbinding. Ten slotte moet hij de consument informeren over de mogelijkheid dat kosten in rekening worden gebracht voor reeds verrichte prestaties.<sup>53</sup> De consument heeft veertien

---

<sup>44</sup> Art. 6:230l aanhef BW en art. 6:230m lid 1 aanhef BW, art. 5 lid 1 en art. 6 lid 1 Richtlijn CR.

<sup>45</sup> Deze verplichting wordt besproken in deze paragraaf onder (e).

<sup>46</sup> Art. 6:230v lid 7 BW.

<sup>47</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 33 520, nr. 3 (MvT), p. 31.

<sup>48</sup> *Kamerstukken II 2012/13*, 33 520, nr. 3 (MvT), p. 31.

<sup>49</sup> Art. 6:230v lid 7 BW. Bij colportage moet de ondernemer in beginsel de overeenkomst op papier bevestigen (art. 6:230t lid 2 BW).

<sup>50</sup> Art. 6:230g lid 1 sub h BW.

<sup>51</sup> In het arrest HvJ 5 juli 2012, nr. C-49/11 (concl. A-G Mengozzi (*Content Services Ltd*), r.o. 43 voldeed de verstrekking van de informatie via een hyperlink in een e-mailbericht niet.

<sup>52</sup> De Engelstalige versie van art. 9 Richtlijn CR spreekt van *right of withdrawal*.

<sup>53</sup> Art. 6:230m lid 1 sub h-k BW.



kalenderdagen om de overeenkomst te ontbinden.<sup>54</sup> Hij kan de overeenkomst ontbinden door gebruik te maken van het modelformulier dat is opgenomen in de bijlage van de Richtlijn CR.<sup>55</sup> Dit modelformulier moet de ondernemer aan de consument verstrekken.<sup>56</sup>

Misschien is wel het meest vernieuwende van de ontbindingsvoorlichting onder de Richtlijn CR ten opzichte van die onder de Richtlijn OOA dat de ondernemer aan zijn ontbindingsvoorlichting kan voldoen door gebruik te maken van de modelinstructie.<sup>57</sup> Deze modelinstructie is opgenomen in de bijlage van de Richtlijn CR.<sup>58</sup> Door de instructie correct in te vullen en te verstrekken aan de consument kan de ondernemer voldoen aan zijn informatieplichten rondom het ontbindingsrecht.<sup>59</sup> Zo is in de Richtlijn CR de ondernemer aan de hand genomen door te laten zien hoe de ondernemer de consument moet informeren.

#### *(g) Informatie over de overeenkomst*

De ondernemer dient de consument te informeren over de overeenkomst die zij sluiten.<sup>60</sup> Hij moet de consument erop wijzen dat de geleverde zaak conform hun afspraak moet zijn. De zaak moet de eigenschappen bezitten die de ondernemer heeft toegezegd. Naast deze informatie over conformiteit moet de ondernemer de consument ook informeren over de garantie op het product en de ondersteuning (*after sale service*) die hij aanbiedt na de sluiting van de overeenkomst.<sup>61</sup>

#### 4 Sancties

Ons privaatrecht kent verschillende rechtsgevolgen die volgen op een schending van een informatieplicht. Niet aan elke schending is een rechtsgevolg verbonden. Het eerste rechtsgevolg is de verlenging van de ontbindingstermijn bij een schending van de ontbindingsvoorlichting. Licht de ondernemer bij een bestelling via haar website de consument niet correct voor over het ontbindingsrecht door bijvoorbeeld het modelformulier niet te verstrekken, dan wordt de termijn verlengd met twaalf maanden.<sup>62</sup> Het tweede rechtsgevolg is dat de ondernemer geen bijkomende kosten in rekening kan brengen als hij de consument hierover niet heeft geïnformeerd.<sup>63</sup> Het derde rechtsgevolg volgt uit de bepaling dat de verstrekte informatie integraal onderdeel uitmaakt van de overeenkomst.<sup>64</sup> Doet een ondernemer een toezegging over het product, dan kan de consument hem aan deze toezegging houden krachtens deze bepaling.

Naast deze specifieke rechtsgevolgen kent ons privaatrecht verschillende remedies die de consument kan aanwenden bij een schending. Ten eerste kan hij een vordering tot schadevergoeding instellen. Dit kan wegens strijd met een wettelijke plicht op grond van de

---

<sup>54</sup> Art. 6:230o lid 1 aanhef BW. Uit overweging 41 van de preambule van de Richtlijn CR blijkt dat het om een termijn van kalenderdagen gaat.

<sup>55</sup> Bijlage I deel B Richtlijn CR.

<sup>56</sup> Art. 6:230m lid 1 sub h BW.

<sup>57</sup> Art. 6 lid 4 Richtlijn CR.

<sup>58</sup> Bijlage I deel A Richtlijn CR.

<sup>59</sup> Art. 6:230n lid 1 BW.

<sup>60</sup> Art. 6:230l sub e en f BW en art. 6:230m lid 1 sub l, m, o en p BW.

<sup>61</sup> Betreft de overeenkomst een duurovereenkomst dan moet een ondernemer de consument informeren over hoelang de consument aan de overeenkomst is gebonden. Bij een overeenkomst van onbepaalde duur of met stilzwijgende verlenging moet hij de consument erop wijzen hoe deze de overeenkomst kan opzeggen. Bij een overeenkomst op afstand of colportage moet de ondernemer aangeven voor welke minimumduur de consument in elk geval gebonden is aan de overeenkomst (art. 6:230l sub e en f BW en art. 6:230m lid 1 sub l, m en o BW).

<sup>62</sup> Art. 6:230o lid 2 BW. Deze bepaling implementeert art. 10 lid 1 Richtlijn CR. Daarnaast is de consument niet aansprakelijk voor waardevermindering van de zaak als de ondernemer niet naar behoren de ontbindingsvoorlichting heeft verstrekt (art. 6:230s lid 3 BW implementatiebepaling van art. 14 lid 2 Richtlijn CR).

<sup>63</sup> Art. 6:230n lid 3 BW jo. art. 6:230m lid 1 sub e en i BW. Deze bepaling implementeert art. 6 lid 6 Richtlijn CR.

<sup>64</sup> Art. 6:230n lid 2 BW. Deze bepaling implementeert art. 6 lid 5 Richtlijn CR.

onrechtmatige daad.<sup>65</sup> Deze vordering kan de consument ook instellen op basis van wanprestatie.<sup>66</sup> De informatieplichten zijn namelijk te beschouwen als verbintenissen die uit de wet voortvloeien.<sup>67</sup> De vordering tot schadevergoeding uit onrechtmatige daad is de enige buitencontractuele remedie. De consument zal in theorie deze vordering ook kunnen instellen als het niet tot een sluiting van een contract komt.<sup>68</sup>

Ten tweede kan de consument bij een schending van een informatieplicht de overeenkomst die nadien tot stand komt vernietigen op verschillende gronden. Een schending van een informatieplicht vormt doorgaans een misleidende handelspraktijk en deze kan aanleiding zijn tot vernietiging.<sup>69</sup> Verder kan een schending van een informatieplicht een wilsgebrek zoals dwaling opleveren.<sup>70</sup> Ook kan een consument wegens een schending van een informatieplicht de overeenkomst vernietigen wegens strijd met de wet.<sup>71</sup>

Ten derde kan de consument nakoming verlangen.<sup>72</sup> De informatieplichten vormen, zoals gezegd, verbintenissen die uit de wet voortvloeien.<sup>73</sup> Een specifieke vordering tot nakoming doet zich voor bij non-conformiteit. Mededelingen die de ondernemer heeft gedaan kunnen medebepalend zijn voor de vraag of een zaak aan de overeenkomst beantwoordt.<sup>74</sup> Is de zaak niet conform de mededelingen van de ondernemer, dan kan de consument vervanging, herstel of aflevering van het ontbrekende of –uiteindelijk– ontbinding van de overeenkomst vorderen.<sup>75</sup>

Bewust is ervoor gekozen om de term ‘sancties’ in de titel van deze bijdrage op te nemen. Informatieplichten worden namelijk net als andere consumentenrechtelijke regels gehandhaafd door de Autoriteit Consument & Markt (ACM) op grond van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc).<sup>76</sup> In de Whc is via een verwijzing naar het Burgerlijk Wetboek bepaald dat een ondernemer onder andere de informatieplichten die gelden bij een overeenkomst gesloten in een fysieke winkel en bij een overeenkomst op afstand in acht dient te nemen.<sup>77</sup> Een overtreding van deze bepalingen die schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten vormt een inbreuk.<sup>78</sup> Bij een inbreuk kan de ACM een overtredende ondernemer een last onder dwangsom of een bestuurlijke boete opleggen.<sup>79</sup>

De rechtsgevolgen, remedies en handhavingsgrond vormen de sancties die kunnen volgen op een schending van informatieplichten. De vraag is welke van deze sancties aansluiten bij de doelstellingen zoals besproken in paragraaf 2. Sluit de sanctie aan bij de doelstelling van de

---

<sup>65</sup> Art. 6:162 BW.

<sup>66</sup> Art. 6:74 BW. *Kamerstukken II* 2012/13, 33 520, nr. 3, p. 10 en 11. Hierbij dient de consument de verzuimregeling in acht te nemen. Al bij de omzetting van de Richtlijn OOA heeft de Minister voorgesteld een schending te zien als een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis in de zin van art. 6:74 BW (*Kamerstukken II* 1999/2000, 26 861, nr. 3 (MvT), p. 7 en *Kamerstukken II* 1999/2000, 26 861, nr. 5 (NV II), p. 23).

<sup>67</sup> *Kamerstukken II* 2012/13, 33 520, nr. 3, p. 10 (MvT).

<sup>68</sup> De vraag is dan alleen wel waaruit de geleden schade bestaat. W. van Boom, ‘Inpassing en handhaving van de Wet oneerlijke handelspraktijken’, *TvC* 2008, p. 7 over een vordering uit onrechtmatige daad ten behoeve van de consument.

<sup>69</sup> Art. 6:193j lid 3 BW.

<sup>70</sup> Art. 6:228 BW.

<sup>71</sup> Art. 3:40 lid 2 BW jo. art. 3:41 BW. Deze mogelijkheid draagt M.Y. Schaub, ‘Een stevig web van regels voor het sluiten van elektronische overeenkomsten’, *SEW* 2014, p. 445 aan.

<sup>72</sup> Art. 3:296 BW.

<sup>73</sup> Zie voetnoot 67.

<sup>74</sup> Art. 7:17 lid 2 BW.

<sup>75</sup> Art. 7:21 BW en art. 7:22 BW. *Kamerstukken II* 2012/13, 33 520, nr. 3, p. 35 (MvT).

<sup>76</sup> Art. 2.2 Whc.

<sup>77</sup> Art. 8.2a Whc.

<sup>78</sup> Art. 1.1 onderdeel f Whc.

<sup>79</sup> Art. 2.9 Whc.

geschonden informatieplicht dan maakt dat de sanctie passend.<sup>80</sup> De informatie over (a) prestaties en (b) persoonsgegevens beoogt samen met de eis dat informatie (c) duidelijk en begrijpelijk moet zijn en het (d) voorgeschreven precontractuele tijdstip de wilsvorming van de consument te ondersteunen. Een schending van één van deze informatieplichten kan van invloed zijn op de manier waarop de consument zijn wil vormt. Daarom is bij een schending van een van deze informatievereisten vernietiging van de overeenkomst wegens een misleidende handelspraktijk, dwaling of strijd met de wet het meest passend. Deze leerstukken hebben immers eveneens tot doel wilsvorming te waarborgen. Met vernietiging wordt de gebrekkige wilsvorming als het ware teruggedraaid.

De informatieverstrekking (e) op een duurzame gegevensdrager en het (d) voorgeschreven postcontractuele tijdstip hebben een dossierfunctie. Heeft de ondernemer de informatie niet naar behoren verstrekt op een duurzame gegevensdrager dan is het voor de consument van belang dat hij alsnog naar behoren de informatie krijgt zodat hij deze kan raadplegen. Een vordering tot nakoming zal daarom het meest passend zijn met het oog op de dossierfunctie van deze plichten. Bij deze vordering loopt de consument wel tegen het probleem aan dat hij juist vanwege de schending niet over de gegevens van de ondernemer beschikt om de vordering tot nakoming in te stellen. Dit probleem zal zich echter ook voordoen bij een vordering tot schadevergoeding of een beroep op vernietiging. Wat de consument onder huidig recht kan doen in deze situatie is zelf de broodnodige informatie verzamelen om nakoming te verlangen of zich wenden tot de ACM voor informatie of om een klacht in te dienen.

Bepaalde informatie over (c) persoonsgegevens, de informatie over (f) ontbinding en (g) de overeenkomst heeft tot doel de consument gemakkelijk zijn rechten te kunnen laten uitoefenen. Zolang de consument deze informatie niet heeft of onjuist aan hem is verstrekt, is het voor hem lastig gebruik te maken van zijn rechten. Op een schending van de ontbindingsvoorlichting volgt reeds een verlenging van de ontbindingstermijn. Een grote kans bestaat dat de consument al op de hoogte is van zijn ontbindingsrecht of gedurende deze verlengde termijn via een andere informatiestroom op de hoogte raakt van zijn ontbindingsrecht en deze, indien hij dat wil, alsnog kan uitoefenen. Geeft een onderneming onjuiste adresgegevens via internet of geen informatie over non-conformiteit en klachtenbehandeling, dan koppelt ons recht daaraan geen rechtsgevolgen. Het vorderen van nakoming sluit het beste aan bij de doelstelling van deze informatieplichten. Nakoming van deze informatieplichten stelt de consument in staat alsnog zijn rechten uit te oefenen. Aan deze sanctie kleven bij deze groep informatieplichten nadelen voor de consument. De consument heeft vaak geen weet van zijn rechten en weet daardoor ook niet welke informatie over zijn rechten niet aan hem is verstrekt. Daarbij komt dat het lastig is voor hem om nakoming te vorderen indien hij niet beschikt over de contactgegevens van de ondernemer.<sup>81</sup> Vooral bij deze groep informatieplichten is daarom de handhaving van de ACM van belang. Van handhaving kan bovendien een afschrikwekkende werking uitgaan waardoor schendingen in de toekomst kunnen worden voorkomen.<sup>82</sup>

---

<sup>80</sup> Zo spreekt de Minister twee maal over een ‘passende’ sanctie omdat deze aansluit bij het doel van de geschonden norm (*Kamerstukken II 2012/13*, 33 520, nr. 3, p. 11 en 27).

<sup>81</sup> Zie hierover ook vorige alinea.

<sup>82</sup> Zie over *deterrence strategieën*: L. Visscher, ‘Rechtseconomische beschouwingen over rechtshandhaving’ in: *Handhaving van en door het privaatrecht*, Den Haag: Boom Juridische Uitgevers 2009, p. 79 en 80. Hij verwijst in voetnoot 37 naar verschillende onderzoeken. Onder meer R.J. Burby & R.G. Patterson, ‘Improving Compliance with State Environmental Regulations’, *Journal of Policy Analysis and Management*, 1993, p. 765-767 wijzen op het belang van afschrikwekkende werking van handhaving. G. Suurmond, *Enforcing fire safety in the catering industry, An economic analysis*, Leiden: Leiden University Press 2008, p. 322-338 is kritisch over afschrikwekkende werking.

## 5. Conclusie

In deze bijdrage is onderzocht welke sancties aansluiten bij de doelstellingen van de informatieplichten. Om deze vraag te beantwoorden is de doelstelling van de informatieplichten, consumentenbescherming, gespecificeerd door deze uit te splitsen in drie doelstellingen namelijk: (i) *informatie met als doel wilsvorming*, (ii) *informatie met dossierfunctie* en (iii) *informatie met als doel het uitoefenen van rechten*. Geconcludeerd kan worden dat bij informatie die tot doel heeft wilsvorming te ondersteunen, vernietiging het meest passend is. Bij informatieplichten die een dossierfunctie hebben of het uitoefenen van rechten beogen te vergemakkelijken, sluit nakoming het beste aan. Deze conclusie is verwerkt in de onderstaande tabel.

<b>Informatieplicht</b>	<b>Doelstelling</b>	<b>Remedie</b>
(a) Prestaties	Wilsvorming	Vernietiging
(b) Persoonsgegevens	Wilsvorming Uitoefening recht	Vernietiging Nakoming
(c) Duidelijk, begrijpelijk	Wilsvorming	Vernietiging
(d) Voorgeschreven tijdstip	Wilsvorming Dossierfunctie	Vernietiging Nakoming
(e) Duurzame gegevensdrager	Dossierfunctie	Nakoming
(f) Ontbinding	Uitoefening recht	Nakoming
(g) Overeenkomst	Uitoefening recht	Nakoming

Tabel 1: Informatieplichten gecombineerd met doelstelling en remedie

Ons recht bevat een uitgebreid sanctiearsenaal dat van toepassing is bij een schending van informatieplichten. De hantering van rechtsgevolgen en remedies, zoals vernietiging en nakoming, zijn afhankelijk van de consument. Deze afhankelijkheid herbergt een nadeel in zich. Consumenten zijn doorgaans niet op de hoogte van hun rechten en hebben niet de financiële middelen om het tot een procedure te laten komen. Vandaar dat handhaving door de ACM nodig is. Van handhaving kan een afschrikwekkend signaal uitgaan waardoor schendingen in de toekomst worden voorkomen.<sup>83</sup> Op die manier draagt handhaving bij aan de verschillende doelstellingen van informatieplichten. Privaatrechtelijke remedies zijn echter onmisbaar omdat deze het mogelijk maken bescherming af te dwingen door degene wiens bescherming wordt beoogd.

---

<sup>83</sup> Zie voetnoot 82.