

**Op 13 juni 2014 is de nieuwe Implementatiewetgeving over de Richtlijn Consumentenrechten in werking getreden. De Juridische Dienst heeft hier al veel vragen over gekregen en heeft de meest gestelde vragen voor u op een rij gezet.**

## **1. Wat is de gedachte achter deze nieuwe regelgeving?**

De ratio van de nieuwe wet is dat de consument in sommige situaties meer bescherming nodig heeft tegen overhaaste beslissingen. Hierbij valt te denken aan de consument die via een website een overeenkomst sluit, of de consument die een ondernemer aan de deur krijgt en gelijk op het aanbod moet beslissen. De nieuwe wet ziet niet alleen op de makelaardij, maar op bijna alle handelaars die producten of diensten aan consumenten verkopen.

De wetgever heeft beoogd die consumenten te beschermen die overrompeld kunnen worden door de verstrekte informatie en aankoopbeslissing. De consument die langer de tijd heeft om over het aangaan van een overeenkomst na te denken of die zelf naar het kantoor van de handelaar komt voor het sluiten van de overeenkomst, wordt geacht een weloverwogen beslissing te nemen.

## **2. Wie heeft er recht op bedenktijd?**

De consument, dit is iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.

## **3. Waar is de bedenktijd op van toepassing?**

Op alle dienstverlening van makelaars aan consumenten. Te denken valt aan bemiddeling bij aan- en verkoop, huur en verhuur, taxatieopdrachten en oriëntatieopdrachten. De bedenktijd ziet alleen op de tussen u en de consument gesloten opdracht tot dienstverlening. Deze bedenktijd ziet dus niet op de overeenkomst die uw opdrachtgever sluit met een derde!

## **4. Geldt deze bedenktijd in plaats van de drie dagen bedenktijd van de particulier die een woning koopt?**

Nee. De particulier die een woning koopt heeft nog steeds drie dagen bedenktijd op grond van artikel 7:2 BW.

## **5. Hoe lang is de bedenktijd?**

De consument kan een overeenkomst op afstand of een overeenkomst die buiten het kantoor van de makelaar is gesloten zonder opgave van redenen ontbinden tot veertien dagen zijn verstreken, vanaf de dag waarop de opdracht tot dienstverlening is gesloten.

**Let op!** Zijn de veertien dagen voorbij in het weekend of op een feestdag? Dan duurt de bedenktijd tot het einde van de eerstvolgende werkdag.

## **6. Wat gebeurt er als ik de consument niet informeer over de bedenktijd?**

De makelaar moet de consument informeren over de bedenktijd. Als u dit niet doet, wordt de bedenktijd verlengd tot maximaal één jaar. Als u op een later moment alsnog aan uw informatieplicht voldoet, dan gaat de bedenktijd van veertien dagen vanaf dat moment alsnog in.

## **7. Naast bedenktijd is er ook een informatieplicht. Geldt deze alleen als er sprake is van bedenktijd?**

Voordat de consument de opdracht tekent, heeft u altijd een informatieplicht. Hieronder valt bijvoorbeeld de informatie over uw kantoor en dienstverlening, maar ook de Algemene Consumentenvoorwaarden en de manier van betalen. U moet de consument de informatie op een duidelijke en begrijpelijke manier geven. Sluit u de overeenkomst op afstand of buiten uw kantoor? Dan moet u de informatie schriftelijk verstrekken op een duurzame gegevensdrager. Dit kan bijvoorbeeld op papier of via een e-mail.

Naast het verstrekken van alle informatie, moet u de gesloten opdracht ook schriftelijk bevestigen aan de consument. Dit kan via een kopie van de getekende opdracht op papier, maar als de consument daarmee instemt mag dit bijvoorbeeld ook per e-mail.

## **8. Waarom moet ik de klachtenprocedure meesturen?**

Zoals in vraag 7 beschreven, geldt er bij iedere overeenkomst een informatieplicht, ook als de bedenktijd niet van toepassing is. Eén van de elementen de informatieplicht is dat u de consument van te voren moet vertellen hoe u omgaat met klachten. Hiervoor kunt u de Klachtenprocedure NVM gebruiken, maar u mag hier ook zelf een handleiding voor opstellen.

## **9. Wanneer geldt de bedenktijd niet?**

De bedenktijd niet van toepassing als de consument de opdracht tekent bij u op kantoor. De bedenktijd is ook niet van toepassing als de overeenkomst wordt aangegaan *anders dan* op afstand.

## **10. Wat wordt er verstaan onder anders dan op afstand?**

De overeenkomst anders dan op afstand is de restcategorie. Dit zal vaak spelen op het moment dat de makelaar de informatie en opdracht verstrekt, de consument vervolgens de gelegenheid heeft dit door te nemen en dan zelf (zonder aanwezigheid van de makelaar) kan beslissen de overeenkomst te tekenen of niet, waarna de overeenkomst wordt geretourneerd aan de makelaar. In dat geval is er geen sprake van bedenktijd.

Het is vaak een combinatie van een bezoek aan de consument en contact via de telefoon en/of e-mail. Er is met andere woorden sprake van een situatie waarin de consument met de makelaar kan onderhandelen over de voorwaarden van de dienstverlening. Ook besluit de consument zelf of hij de opdracht al dan niet aangaat en op welk moment, zonder dat er sprake is van een geautomatiseerd systeem.

## **11. Wanneer geldt de bedenktijd wel?**

Als er een opdracht tot dienstverlening wordt gesloten met een consument, op een wijze die valt onder de (wettelijke) definitie “buiten de verkoopprijsruimte” of “op afstand”.

## **12. Wat wordt verstaan onder buiten de verkoopprijsruimte?**

Hiervan is sprake, als de opdracht wordt gesloten buiten het kantoor van de makelaar, in (gelijktijdige persoonlijke) aanwezigheid van de makelaar en de consument. Of als de opdracht weliswaar wordt gesloten óp het kantoor van de makelaar, of met behulp van een middel voor communicatie op afstand, maar wel onmiddellijk nadat de consument persoonlijk is aangesproken op een plaats *buiten* verkoopprijsruimte van de makelaar, in (gelijktijdige persoonlijke) aanwezigheid van de makelaar en de consument, bijvoorbeeld op straat.

## **13. Wat wordt verstaan onder op afstand?**

Hiervan is sprake, als de opdracht wordt gesloten in een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, *uitsluitend* gebruik wordt gemaakt van middelen voor communicatie op afstand. Bijvoorbeeld het afsluiten van een opdracht tot dienstverlening uitsluitend via internet en/of telefoon.

## **14. Als de bedenktijd van toepassing is, kan de consument daar dan afstand van doen?**

Ja. Maar alléén als de consument instemt met uitvoering van de dienstverlening tijdens de bedenktijd én vooraf uitdrukkelijk verklaart dat hij afstand doet van zijn recht om een beroep te doen op de bedenktijd nadat de opdracht volledig is uitgevoerd. **Let op:** dit werkt dus alleen als de opdracht *volledig* is vervuld *binnen de bedenktijd*. Dit kan bijvoorbeeld spelen bij taxatieopdrachten. Is vervulling van de opdracht binnen de bedenktijd niet mogelijk, dan kan er dus geen afstand worden gedaan van het recht op de bedenktijd.

Wenst de consument na het verlopen van de veertien dagen bedenktijd nog een einde te maken aan de opdracht? Dan sprake van intrekking en kunnen de gebruikelijke afspraken worden gemaakt over vergoeding van kosten en/of betaling van courtage.

## **15. Hoe zit het met de bedenktijd en kosten die ik maak?**

Vraagt de consument u expliciet om direct te beginnen met uw werkzaamheden en doet de consument daarna alsnog een beroep op de bedenktijd? Dan moet hij betalen voor de werkzaamheden die inmiddels geleverd zijn. Hier staat geen vast bedrag voor, maar er moet worden gekeken naar wat er daadwerkelijk geleverd is, in verhouding tot de totale afgesproken dienstverlening. Berekent de makelaar een heel hoog bedrag? Dan moet *de consument* aantonen dat dat bedrag veel te hoog is. Het bedrag dat je als makelaar in rekening brengt, moet je wel vooraf (dus in de opdracht) overeengekomen zijn.

## **16. Waarom is er een schriftelijke opdracht voor taxaties? Dat doe ik nooit...**

Bij alle dienstverlening van de makelaar aan de consument heeft u een informatieverplichting en is er eventueel een bedenktijd, dus ook bij de taxatieopdracht. Het overhandigen van een exemplaar van de ACV was altijd al verplicht om deze van toepassing te laten zijn. Het verwijzen naar deze ACV is nu ook een onderdeel van de informatieverplichting. In de nieuwe opdrachten staat alle informatie die je de consument moet verstrekken, ook ten aanzien van de bedenktijd.

## **17. Hebben jullie clausules voor de bedenktijd?**

Ja, op het NVM Portaal staat een document “Clausules bedenktijd OTD” en een document “Clausule bedenktijd OTD niet van toepassing”. Deze clausules kunt u opnemen in uw eigen opdrachten. Ook de nieuwe modelopdrachten zijn op het NVM Portaal terug te vinden. Wij raden u aan deze nieuwe versies naast uw eigen OTD te leggen, zodat u zeker weet dat alle informatie erin staat opgenomen.

## **18. Waar vind ik meer informatie?**

De website van de ACM is zet alles nog eens op een rij:

<https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/consumentenregels/nieuwe-regels-voor-verkoop-aan-consumenten/>