



ADVIES

CRB 2022-1821

**Herroepingsrecht in het kader
van e-commerce**

CCE
Conseil Central de l'Economie
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven
CRB



DISTRIBUTIE
Bijzondere raadgevende commissie



VERBRUIK
Bijzondere raadgevende commissie



CRB
Centrale Raad voor het Bedrijfsleven



Advies

Herroepingsrecht in het kader van e-commerce

Brussel
15.07.2022

Inbehandelingneming

Bij mail van 28 april 2022 richtte de Commissie voor Economie, Consumentenbescherming en Digitale Agenda een adviesvraag aan de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven (CRB), de bijzondere raadgevende commissie (brc) Distributie en de bijzondere raadgevende commissie (brc) Verbruik met betrekking tot een voorstel van resolutie van mevrouw Kathleen Verhelst, Kamerlid voor Open Vld, betreffende de evolutie naar een duurzaam en evenwichtig herroepingsrecht in het kader van e-commerce. De uiterlijke indieningsdatum van het advies bedroeg 30 mei 2022. Op vraag van de leden werd echter uitstel verleend tot 15 juli 2022.

De subcommissies E-commerce (CRB) en Handelspraktijken (brc Verbruik) en de brc Distributie, die opdracht kregen om een ontwerpadvies voor te bereiden, kwamen hiervoor bijeen, onder het voorzitterschap van de heer Degroote, op 14 juni 2022 en 5 juli 2022. Namen deel aan de werkzaamheden: de dames Debaes (VBO), Heuskin (UCM), Jonckheere (Unizo), Meyers (Comeos), Vanden Abeele (Agoria), Van Damme (ACV) en Van Overbeke (BV-OECO) en de heren Boghaert (ACV), Cassiers (ABVV), Charles (BIPT), Vanthomme (VBO), en Van Edom (Comeos).

Het ontwerpadvies werd op 15 juli 2022 via elektronische weg voorgelegd aan de plenaire vergaderingen van de Centrale Raad voor het Bedrijfsleven, de brc Verbruik en de brc Distributie, die het hebben goedgekeurd.

Inleiding

Het voorstel van resolutie, dat voor advies voorligt, omvat een aantal aanbevelingen om tot een duurzaam en evenwichtig herroepingsrecht in het kader van e-commerce te komen.

In dit voorstel van resolutie wordt in de eerste plaats opgemerkt dat hierbij een Europese aanpak primeert, dit om een gelijk speelveld te creëren op Europees niveau en vermits het herroepingsrecht zijn oorsprong heeft in het Europese consumentenrecht. Aldus roept dit voorstel van resolutie de federale regering op om op EU-niveau de verduurzaming van B2C e-commerce van goederen en van het herroepingsrecht in het bijzonder aan te kaarten. Hiermee wil het voorstel in het licht van de New Consumer Agenda van de EU pleiten voor een duurzamer herroepingsrecht, een strikter retourbeleid en meer transparantie in de logistieke keten om het bewustzijn van de consument te verhogen.

Concreet houdt dit onder meer in dat in het Europese consumentenrecht een expliciet vermelding zou moeten komen dat de consumenten hun herroepingsrecht te goeder trouw dienen uit te oefenen, waardoor men gemakkelijker kan optreden tegen misbruik van het herroepingsrecht bij het kosteloos terugzenden van goederen.

In deze context pleit het voorstel van resolutie om in artikel 16 van de Richtlijn Consumentenrechten¹ het volgende toe te voegen aan de lijst van uitzonderingen op het herroepingsrecht: *“de levering van de goederen die de consument tijdens de herroepingstermijn heeft behandeld op een wijze die verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen”*. Aldus zou de consument dergelijke gebruikte goederen niet meer kunnen terugsturen. Dit dient hand in hand te gaan met een informatieverplichting die rust op de e-retailer t.a.v. de consument.

Daarenboven pleit het voorstel van resolutie voor het verplicht betalend maken van retourzendingen voor de consument, waarbij e-retailers de kosten van het retourneren voor de consument voortaan niet meer kunnen dekken.

¹ Richtlijn 2011/83/EU

Tot slot wordt in het voorstel van resolutie meegegeven dat aanvullende en begeleidende maatregelen, die geen betrekking hebben op het Europese consumentenrecht maar die het aantal retourzendingen kunnen laten dalen, noodzakelijk zijn. Er wordt verwezen naar een Europese uniforme maataanduiding voor kleding, naar het verder inzetten in België op lokale “drop-off” en “pick-up” punten en naar de ontwikkeling van één overheidstool die de ecologische impact van de levering en een eventuele retourzending van online bestelde goederen in kaart brengt.

ADVIES

Met dit advies wensen de leden vooral te focussen op de ontwikkeling van een duurzaam, sociaal en ecologisch e-commerceverdienmodel. Deze ambitie vormt tevens de rode draad doorheen alle adviezen² m.b.t. e-commerce van de leden.

1. Omschrijving van de problematiek

De Richtlijn Consumentenrechten geeft consumenten het recht om zonder reden binnen 14 dagen na ontvangst hun online aangekochte goederen terug te sturen. De leden ondersteunen dit herroepingsrecht en beschouwen het als een ontegensprekelijk essentieel en onmisbaar element in het kader van de consumentenbescherming. Niettegenstaande betreuren ze dat in bepaalde gevallen misbruik van het herroepingsrecht (bv. terugsturen van beschadigde of gebruikte goederen, veelvuldig bestellen van hetzelfde product in verschillende modellen of kleuren om op één exemplaar na alle goederen na een testgebruik te retourneren...) voorkomt.

In de praktijk stellen de leden vast dat een significante groep van e-commercebedrijven omwille van commerciële redenen een ‘gratis’ retourbeleid toepast, niettegenstaande de Richtlijn Consumentenrechten e-commercebedrijven toelaat retours rechtstreeks aan de consument aan te rekenen, cf. artikel 14: *“...De consument draagt alleen de directe kosten van het terugzenden van de goederen, tenzij de handelaar ermee instemt deze kosten te dragen of de handelaar heeft nagelaten de consument mee te delen dat deze laatste de kosten moet dragen...”*. De meerderheid van de consumenten die het herroepingsrecht op billijke wijze uitoefent, draagt op die manier dus ook een deel van de kosten van de buitensporige retourpraktijken van een selecte groep consumenten. Bovendien is aan een retour ook een economische kost voor de handelaar verbonden. Gratis retours hebben een impact op de winstgevendheid van e-commercebedrijven en dit weegt het sterkst door voor de kleinere e-commerce spelers. Kleine handelaars kunnen door de kleinere volumes aan leveringen en retours daarenboven minder goede voorwaarden onderhandelen bij de postorderbedrijven.

Naast een economische kost hebben deze retourpraktijken ook een ecologische en sociale kost. In deze context stellen de leden vast dat deze misbruiken haaks staan op het streven naar een duurzaam verdienmodel voor de e-commerce en de logistiek. Daarom dient volgens de leden te worden gestreefd naar een gezonde balans tussen een duurzaam e-commerce model en een toereikende consumentenbescherming.

² [Advies](#) “Duurzaamheidsagenda voor de Belgische e-commerce en logistiek” (CRB 2022-1130), [Advies](#) “Nood aan een gecoördineerd beleid voor een duurzame e-commerce logistiek en last mile” (CRB 2021-1970) en [Advies](#) “Ijveren voor een duurzame e-commerce logistiek en last mile” (CRB 2019-2545).

2. Sociale, ecologische en economische duurzaamheid

Een duurzaam e-commerce verdienmodel omvat volgens de leden een sociaal, ecologisch en economisch luik. Met inachtnaam van deze drie luiken dienen de leveringen en retours zo duurzaam mogelijk te worden georganiseerd. Onnodige leveringen (bv. meerdere leveringspogingen bij onsuccesvolle leveringen) en onnodige retours dienen zoveel mogelijk te worden vermeden. Met deze boodschap sluiten de leden zich volledig aan bij de eerder uitgebrachte CRB-adviezen over een duurzame e-commerce(logistiek)³.

Ook bepaalde vormen van leveringen en retours, en in het bijzonder gratis leveringen en retours, kunnen een duurzaam verdienmodel voor e-commerce onder druk zetten. De leden denken in deze context aan de hogervermelde misbruiken van het herroepingsrecht ingeval van een gratis retourbeleid. Deze buitensporige retourpraktijken moeten zoveel als mogelijk worden vermeden. Hiermee sluiten de leden zich aan bij de geest van het voorliggende voorstel van resolutie.

Volgens de leden draagt een duurzaam e-commercemodel met bijzondere aandacht voor de sectorale sociale duurzaamheid bij aan een gelijk speelveld en een betere e-logistiek.

3. Drie hefboomen

Volgens de leden zijn er drie hefboomen die in het kader van een duurzaam e-commercemodel en een duurzaam herroepingsrecht een sleutelrol kunnen spelen. De eerste twee hefboomen behoren tot de in het voorliggende voorstel van resolutie *“aanvullende en begeleidende maatregelen om het aantal retourzendingen en de ecologische impact hiervan te laten dalen”*. De derde en laatste hefboom heeft betrekking op het Europese consumentenrecht.

3.1 Organisatie van de e-commerce(logistiek)

De leden verwijzen in deze context naar het advies “Nood aan een gecoördineerd beleid voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile⁴” waarin een driespeerpuntenbeleid naar voren wordt geschoven als leidraad om een duurzame e-commercelogistiek en last mile te realiseren.

Deze drie speerpunten zijn:

- de verduurzaming van de transportmodi voor thuisleveringen en retours via o.a. emissievrije leveringsmodi, cargobikes...;
- de optimalisatie van de leveringen en retours d.m.v. samenwerking en bundeling van de logistieke stromen in bv. distributiecentra of overslagpunten;
- en de verschuiving van leveringen en retours naar afhaalpunten en inzamelpunten waarnaar bijzondere aandacht uitgaat in het voorliggende voorstel van resolutie.

Om vorm te geven aan een duurzame e-commercelogistiek en last mile kunnen de verschillende beleidsniveaus in ons land gebruik maken van deze drie instrumentengroepen die afzonderlijk of gecombineerd kunnen worden ingezet.

³ [Advies](#) “Duurzaamheidsagenda voor de Belgische e-commerce en logistiek” (CRB 2022-1130), [Advies](#) “Nood aan een gecoördineerd beleid voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile” (CRB 2021-1970) en [Advies](#) “Ijveren voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile” (CRB 2019-2545).

⁴ [Advies](#) “Nood aan een gecoördineerd beleid voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile” (CRB 2021-1970)

3.2 Informatie, transparantie en sensibilisering

Teneinde de consument te sensibiliseren om duurzame leveringskeuzes te maken, worden de drie speerpunten idealiter gecombineerd met een transparantiebevorderende maatregel. De leden ondersteunen de aanbeveling in het voorliggende voorstel van resolutie voor “de ontwikkeling van één neutrale overheidstool op EU-niveau of op Belgisch niveau, die de ecologische impact van de levering en een eventuele retour in kaart brengt, het bewustzijn van de consument over de ecologische impact van e-commerce en retourzendingen verder doen verhogen.” De leden verwijzen in deze context naar het advies “Nood aan een gecoördineerd beleid voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile⁵” waarin een webtool bij de checkout van een online aankoop als mogelijke transparantiemaatregel naar voren wordt geschoven.

De leden zijn ervan overtuigd dat een webtool bij de check-out van een online aankoop met een visuele indicatie van de meest duurzame leverings- en retourkeuze(s) (bv. een ruimere leveringstermijn of een retour via een inzamelpunt, met als voorwaarde dat de consument zich op een duurzame manier naar het inzamelpunt verplaatst) een geschikt instrument vormt om de consument bewuster te maken van zijn keuzes en hem daadwerkelijk te overtuigen een duurzame keuze te maken. Een consumentensurvey i.o.v. Comeos toont ook aan dat er een breed draagvlak bestaat voor deze transparantiemaatregel. Daarnaast kan een webtool e-commercebedrijven meer inzicht bieden in de maatschappelijke impact van hun logistieke stromen teneinde deze efficiënter en duurzamer te maken.

De leden wijzen in deze context naar het samenwerkingsverband tussen Comeos en VUB-MOBI met het oog op de ontwikkeling van een webtool die de maatschappelijke impact (CO2, luchtkwaliteit, congestie, verkeersveiligheid, impact op de infrastructuur) van de verschillende leverings- en retouropties van de consument en de logistieke stromen van de e-commercebedrijven zal berekenen en hier ook een maatschappelijke prijs voor zal kunnen berekenen. Deze webtool speelt dus in op een bewustzijnsverhoging van zowel de consument als de handelaar.

Om een succesvolle implementatie van deze webtool te garanderen, zal overheidsondersteuning noodzakelijk zijn. Zo wijzen de leden in de eerste plaats op de nood aan een (Europees) regelgevend kader dat de wettelijke contouren voor deze maatregel vastlegt en een uniforme uitvoering garandeert opdat een eerlijk speelveld tussen de verschillende bedrijfsactoren wordt gevrijwaard. In de tweede plaats onderstrepen de leden het belang van een fiscale of financiële prikkel voor de verdere ontwikkeling van deze webtool.

Naast een webtool kunnen ook andere transparantiebevorderende maatregelen succesvol zijn in de verduurzaming van de e-commerce en het terugdringen van ‘onnodige’ retours in het bijzonder. In deze context sluiten de leden zich aan bij het voorstel in de voorliggende resolutie voor een Europese uniforme maataanduiding voor kleding.

Daarnaast laten de leden zich inspireren door het in 2021 in Nederland ingevoerde Retourvignet⁶. Het Retourvignet heeft als doel het consumentenbewustzijn te verhogen en te voorkomen dat gebruikte of beschadigde artikelen worden teruggezonden. Via deze manier wordt ingespeeld op de vele misbruiken van het retourbeleid door consumenten. De leden zijn ervan overtuigd dat in deze context het Retourvignet een krachtig instrument kan vormen in de strijd tegen dit misbruik.

⁵ Advies “Nood aan een gecoördineerd beleid voor een duurzame e-commercelogistiek en last mile” (CRB 2021-1970)

⁶ Bron: <https://www.retourvignet.com/>

3.3 Wetgeving

3.3.1 De invoering van een uitzondering op het herroepingsrecht

Het voorliggende voorstel van resolutie wenst dat “gelet op de New Consumer Agenda⁷, gelet op de EU Green Deal⁸ en gelet op het Europese Actieplan voor de Circulaire Economie⁹, op EU-niveau wordt gepleit voor het toevoegen van ‘de levering van de goederen die de consument tijdens de herroepingstermijn heeft behandeld op een wijze die verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen’ aan de lijst van de uitzonderingen op het herroepingsrecht in artikel 16 van de Richtlijn 2011/83/EU betreffende de consumentenrechten¹⁰ zodat de consument dergelijke gebruikte goederen niet meer kan terugsturen. Dit dient hand in hand te gaan met een informatieverplichting die rust op de e-retailer ten aanzien van de consument.”

De leden stellen vast dat de Europese Commissie reeds in 2018 in haar voorstel voor een richtlijn wat betreft de betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de EU initieel de bedoeling had om goederen die de consument meer had gebruikt dan nodig was om ze uit te proberen als categorie uit te sluiten van het herroepingsrecht en op te nemen in de lijst van uitzonderingen op het herroepingsrecht in artikel 16 van Richtlijn 2011/83/EU. Dat voorstel van de Europese Commissie werd uiteindelijk niet weerhouden.

De leden erkennen dat de verplichting om goederen die niet naar behoren zijn uitgetoet en in waarde zijn verminderd, terug te nemen aanzienlijke problemen oplevert voor handelaren, aangezien zij verplicht worden om deze goederen, die in waarde zijn verminderd, opnieuw (eventueel met korting) te verkopen, dan wel te vernietigen. De terugname van dergelijke goederen beïnvloedt het concurrentievermogen van ondernemingen en is niet in overeenstemming met de New Consumer Agenda, de EU Green Deal en het Europese Actieplan voor de Circulaire Economie, waarin onder andere wordt gestreefd naar de verbetering van de duurzaamheid van producten en naar een invoering van een verbod op de vernietiging van onverkochte, duurzame goederen.

Bijgevolg ondersteunen de leden het voorstel dat de consument zijn herroepingsrecht niet kan uitoefenen wanneer hij de goederen heeft behandeld op een wijze die verder gaat dan nodig om de aard, de kenmerken en de werking van de goederen vast te stellen. De leden zijn er zich bewust van dat deze omschrijving in de praktijk tot interpretatieproblemen aanleiding kan geven. De rechtspraak van het Hof van Justitie kan deze bepaling zo nodig verder invulling geven. Om deze interpretatieproblemen en mogelijke rechtsonzekerheid te vermijden, verwijzen de leden naar het principe van het Retourvignet in Nederland als één van de mogelijke instrumenten om deze bepaling op een objectieve manier te kunnen toepassen.

⁷ [MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD Nieuwe consumentenagenda De weerbaarheid van de consument versterken met het oog op duurzaam herstel COM/2020/696 final.](#)

⁸ [MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE EUROPESE RAAD, DE RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S De Europese Green Deal COM/2019/640 final.](#)

⁹ [MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S Een nieuw actieplan voor een circulaire economie Voor een schoner en concurrerender Europa COM/2020/98 final.](#)

¹⁰ [Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad.](#)

3.3.2 Een Europese aanpak voor een level playing field

De leden wensen te benadrukken dat het noodzakelijk is dat alle maatregelen betreffende het herroepingsrecht op Europees niveau worden genomen, zodat Belgische ondernemingen geen concurrentieel nadeel ten aanzien van andere Europese ondernemingen ondervinden. Zij stellen dus met tevredenheid vast dat in het voorliggende voorstel van resolutie wordt gevraagd om op EU-niveau te pleiten voor een Europese aanpak inzake het herroepingsrecht opdat een gelijk speelveld kan gecreëerd worden op Belgisch en Europees vlak.

In dat kader roepen de leden de beleidsmakers op om de bovenstaande problematiek hoog op de Europese agenda te plaatsen, en meer in het bijzonder naar aanleiding van het Belgisch voorzitterschap van de EU in de eerste helft van 2024.

De leden brengen bovenstaand advies uit, onverminderd de respectieve standpunten rond deelaspecten in het voorstel van resolutie (vb. inzake de gratis retours), waarop in dit advies niet ingegaan wordt. De leden wensen in dit kader te verwijzen naar eventuele individuele adviezen die zij aan de Kamercommissie hebben bezorgd.