

De informatieverplichtingen voor ondernemers op grond van de Europese Dienstenrichtlijn.

Wat?

Op grond van de Europese Dienstenrichtlijn bestaan voor ondernemers verplichtingen tot het geven van informatie. Zij zijn verplicht om aan de (potentiele) afnemers van hun diensten bepaalde informatie te verstrekken.

Voor wie?

De eisen gelden voor alle ondernemers die een dienst verrichten en onder de Dienstenrichtlijn vallen. In de praktijk vallen slechts een paar sectoren ondernemers hier *niet* onder, en gelden de verplichtingen voor alle overige ondernemers. De sectoren die hier *niet* onder vallen, vind je [hier](#). Maar let op, want sommige van deze eisen – zoals bijvoorbeeld het voeren van je nummer in het Handelsregister – geldt weer voor *alle* ondernemers.

Welke eisen gelden er voor de informatie?

De informatie moet voldoen aan in het totaal zeven eisen.

De informatie moet (1) correct, (2) helder en (3) ondubbelzinnig zijn en moet worden verstrekt voorafgaand aan het sluiten van een schriftelijke overeenkomst waarin afgesproken wordt dat de dienst verleend gaat worden, of (als er geen schriftelijke overeenkomst is) voordat de dienst verleend wordt.

De informatie moet verder (4) op eigen initiatief verstrekt worden, dus zonder dat de (potentiële) klant erom vraagt. De informatie moet (5) ook op een voor de (potentiële) klant gemakkelijk toegankelijk zijn op de plaats waar de overeenkomst wordt gesloten of de dienst wordt verricht. Daarnaast moet (6) de informatie voor de (potentiële) klant gemakkelijk elektronisch toegankelijk gemaakt zijn en tot slot moet (7) de informatie staan in alle door de dienstverrichter aan de (potentiele) klant verstrekte documenten waarin deze diensten in detail worden beschreven.

Om welke informatie gaat het?

Het gaat om de volgende informatie:

Een ondernemer is verplicht om de volgende informatie te verstrekken:

1. zijn naam, rechtspositie en rechtsvorm, het geografisch adres waar hij is gevestigd, zijn adresgegevens, zodat de afnemers hem snel kunnen bereiken en rechtstreeks met hem kunnen communiceren, eventueel langs elektronische weg;

2. wanneer de dienstverrichter in een handelsregister of in een vergelijkbaar openbaar register is ingeschreven, de naam van dat register en het nummer waaronder hij is ingeschreven, of gelijkwaardige gegevens uit dat register die ter identificatie dienen; (let op: je bent sowieso verplicht je inschrijvingsnummer in het Handelsregister te voeren op alle schriftelijke stukken – met uitzondering van reclame – en op je website.)
3. wanneer voor de activiteit een vergunningstelsel geldt, de adresgegevens van de bevoegde instantie of van het centraal loket;
4. wanneer de dienstverrichter een btw-plichtige activiteit uitoefent, het nummer bedoeld in artikel 214, eerste lid, onder a, van Richtlijn 2006/112/EG van de Raad van de Europese Unie van 28 november 2006 betreffende het Gemeenschappelijk stelsel van belasting over de toegevoegde waarde (PbEU L 347);
5. voor gereguleerde beroepen: elke beroepsorde of vergelijkbare organisatie waarbij de dienstverrichter is ingeschreven, alsmede de beroepstitel en de lidstaat waar die is verleend;
6. wanneer van toepassing: de algemene voorwaarden en bepalingen die de dienstverrichter hanteert;
7. het eventuele bestaan van door de dienstverrichter gehanteerde contractuele bepalingen betreffende het op de overeenkomst toepasselijke recht of de bevoegde rechter;
8. het eventuele bestaan van niet bij wet voorgeschreven garantie na verkoop;
9. de prijs van de dienst wanneer de dienstverrichter de prijs van een bepaald soort dienst vooraf heeft vastgesteld;
10. de belangrijkste kenmerken van de dienst wanneer deze niet uit de context blijken;

11. de in artikel 23, lid 1 van de in de aanhef van dit artikel genoemde richtlijn, bedoelde verzekering of waarborgen, met name de adresgegevens van de verzekeraar of de borg en de geografische dekking;
12. adresgegevens, met name een postadres, faxnummer of e-mailadres en een telefoonnummer, waar alle afnemers, ook die die in andere lidstaten verblijven, een klacht kunnen indienen of informatie over de verrichte dienst kunnen vragen. Indien dit niet hun gebruikelijke correspondentieadres is, wordt hun wettelijke adres verstrekt. Op eventuele klachten wordt zo snel mogelijk gereageerd en alles wordt in het werk gesteld om een bevredigende oplossing te vinden;
13. wanneer een dienstverrichter gebonden is aan een gedragscode of lid is van een handelsvereniging of beroepsorde die voorziet in een regeling voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, wordt dienaangaande informatie verstrekt. De dienstverrichter vermeldt dit in elk document waarin zijn diensten in detail worden beschreven en geeft daarbij aan hoe toegang kan worden verkregen tot gedetailleerde informatie over de kenmerken en toepassingsvoorwaarden van deze regeling.

Daarnaast moet je op verzoek de volgende informatie geven. Daarvoor gelden ook de hiervoor vermelde eisen 1,2 en 3.

1. wanneer de dienstverrichter de prijs van een bepaald soort dienst niet vooraf heeft vastgesteld, de prijs van de dienst of, indien de precieze prijs niet kan worden gegeven, de manier waarop de prijs wordt berekend, zodat de afnemer de prijs kan controleren, of een voldoende gedetailleerde kostenraming;
2. voor geregementeerde beroepen, een verwijzing naar de in de lidstaat van vestiging geldende beroepsregels en de wijze waarop hierin inzage kan worden verkregen;
3. informatie over hun multidisciplinaire activiteiten en partnerschappen die rechtstreeks verband houden met de betrokken dienst, en over de maatregelen die zij ter voorkoming van belangenconflicten hebben genomen. Deze informatie is opgenomen in elk informatiedocument waarin dienstverrichters hun diensten in detail beschrijven;

- gedragscodes die op dienstverrichters van toepassing zijn, alsmede het adres waar zij elektronisch kunnen worden geraadpleegd en de beschikbare talen waarin deze codes kunnen worden geraadpleegd.

En nu?

Het beste wat je nu kunt doen is je website controleren of je voldoet aan al deze verplichtingen. Zorg dat je eraan voldoet, want je loopt een risico als je niet aan de eisen voldoet. Welk risico dat is, hangt van de eis af. Zo loop je het risico van een gevangenisstraf (!) of het niet kunnen gebruiken van je algemene voorwaarden, omdat je die niet op de juiste wijze bekend hebt gemaakt.

Wanneer je website voorziet in al deze informatieverplichtingen, kun je deze punten van je lijstje schrappen, maar het betekent (helaas) nog niet dat je klaar bent. Ondernemers hebben veel meer verplichtingen dan dit rijtje. Heb je daarover vragen? Neem gerust even contact op.