



Consultatiereactie

aan Ministerie van Economische Zaken
datum 10 april 2026
betreft Onderzoek mogelijkheden versimpeling
en modernisering van
informatieverplichtingen voor online
verkoop

Geachte heer/mevrouw,

Inleiding

De Nederlandse Vereniging van Banken verwelkomt het initiatief van uw ministerie om via deze consultatie te onderzoeken hoe informatieverplichtingen voor online verkoop kunnen worden vereenvoudigd en gemoderniseerd, met behoud van adequate consumentenbescherming. Een dergelijke benadering achten wij noodzakelijk, aangezien hedendaagse, heldere en proportionele informatieverplichtingen *zowel* de positie van consumenten versterken als banken in staat stellen hun dienstverlening op transparante en innovatieve wijze vorm te geven.

In het kort:

Met het oog op verdere vereenvoudiging en modernisering van informatieverplichtingen voor online verkoop, onderschrijft de NVB in het bijzonder de volgende uitgangspunten:

- informatieverplichtingen moeten effectief bijdragen aan consumentenbescherming, en niet primair leiden tot formalisme of afvinkverplichtingen;
- het risico op informatie-overload dient expliciet te worden meegewogen bij nieuwe of aangepaste verplichtingen;
- gelaagde en digitale vormen van informatieverstrekking verdienen een centrale plaats in toekomstige regelgeving;
- beleidsruimte voor experimenten en effectiviteitsmetingen, zoals A/B-testen, hiervoor is noodzakelijk om rule-based regelgeving te bevorderen;
- EU-initiatieven, waaronder de Digital Fairness Act, dienen bestaande consumenten-, privacy- en duurzaamheidsregels te stroomlijnen in plaats van te dupliceren;
- rechtszekerheid en uitvoerbaarheid voor ondernemingen, waaronder banken, moeten expliciet worden betrokken bij de verdere uitwerking.
- het begrip duurzame drager dient zodanig te worden verduidelijkt dat veilige, digitale communicatiekanalen (zoals beveiligde online omgevingen) daadwerkelijk kunnen worden gebruikt, zonder afbreuk te doen aan consumentenbescherming;

Aanleiding en doel consultatie

In de EU wordt gekeken naar het versimpelen van regelgeving en het verminderen van regeldruk voor ondernemers, onder meer via verschillende omnibus-voorstellen. Het is de verwachting dat ook binnen het consumentenrecht gekeken zal worden naar versimpeling, via de aangekondigde Digital Fairness Act die dit najaar verwacht wordt. U geeft aan dat deze consultatie een verkennend karakter heeft en als input dient voor positiebepaling in EU-verband. De NVB waardeert deze benadering, mede gelet op het belang van een evenwichtige afweging tussen effectieve consumentenbescherming en werkbare verplichtingen voor ondernemingen.

Het doel van informatieverplichtingen is het opheffen van de informatieasymmetrie tussen verkopers en consumenten. Door het verstrekken van essentiële informatie (zoals de belangrijkste kenmerken van het product en de prijs) worden consumenten in staat gesteld om weloverwogen aankoopbeslissingen te nemen. Een nadelig effect kan echter zijn dat verkopers online zoveel informatie moeten verstrekken, dat deze daardoor niet meer (in zijn geheel) door de consument verwerkt kan worden (informatie-overload). Ook voor overlap tussen privacy-infoplichten en consumenten-infoplichten heeft ACM enkele jaren geleden ook al gewaarschuwd.¹ ACM heeft zelfs met zoveel woorden gezegd dat die sterke focus op informatieplichten vaak niet het gewenste resultaat bereikt.

Daarnaast ervaren ondernemers in de e-commerce deze verplichtingen als tijdsintensief, kostbaar en niet flexibel. Er wordt volgens hen onvoldoende rekening gehouden met nieuwe verkoopmethoden en technologische ontwikkelingen. Ten slotte geldt in Nederland dat er sprake is van ambtshalve toetsing door de rechterlijke macht van deze informatieverplichtingen. Dit vergroot de juridische en nalevingsrisico's voor ondernemingen.

Digital Fairness Act

Omdat de inhoud nog niet bekend is, weten we nog niet of de Digital Fairness Act (DFA) onderdeel gaat worden van het Omnibuspakket² dat bestaande consumentenrichtlijnen wil gaan moderniseren óf dat ze ernaast komt te staan als los instrument. Wordt de DFA een echte consumentenbeschermingsverordening met nieuw materieel recht óf wil men hiermee de bestaande consumentenbeschermende regels verminderen en ontdebelen? Met zo'n nieuwe verordening moet opgepast worden dat het juist niet méér overlap met bestaande consumentenregels creëert. Hoewel het streven zou moeten zijn om regelgeving te stroomlijnen en te vereenvoudigen, laat de praktijk zien dat nieuwe instrumenten niet zelden juist bijdragen aan een toename van complexiteit. Niets is zo moeilijk om een complex geheel terug te brengen tot de essentie.

Vereenvoudiging

Het zou een stap in de goede richting zijn als EZK er voor kiest om deze vereenvoudiging en versimpeling te omarmen. Daarbij achten wij met name van belang:

- een duidelijke focus op vereenvoudiging en proportionaliteit van informatieverplichtingen;
- het faciliteren van A/B-testen om de effectiviteit van informatieverstrekking te beoordelen;
- het toepassen van gelaagde informatieverstrekking;

¹ Dit komt terug in o.a. consultatiereacties en toezichtvisies rond digitale markten en consumentenrecht.

² (2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie)



- het voorkomen van overlap tussen informatieverplichtingen op het gebied van consumentenrecht, privacy en duurzaamheid in toekomstige EU-wetgeving.

Banken en informatieverplichtingen

De bestaande informatieverplichtingen vloeien voort uit Europese wetgeving en zijn in Nederland geïmplementeerd in het Burgerlijk Wetboek. Zo is de Richtlijn Consumentenrechten geïmplementeerd in de artikelen 6:230a t/m 6:230z BW. Dit zijn regels ter algemene consumentenbescherming. Een deel van deze regels (afd. 2b van boek 6, titel 5) is op grond van art. 6:230h lid 2 sub b BW echter *niet* van toepassing op overeenkomsten betreffende – kort gezegd – banken (financiële producten en diensten zijn uitgezonderd). Banken hebben hoofdzakelijk te maken met informatieverplichtingen uit de Wft en Bgfo.

Door uw ministerie is gevraagd het Tabeloverzicht Informatieverplichtingen BW boek 6 in te vullen. Een toelichting wordt gevraagd op artikel 6:230m, 6:230n, 6:230v, en 7:18 BW, waarin precontractuele informatieverplichtingen worden genoemd die gelden voor o.a. overeenkomsten op afstand en overeenkomsten buiten de verkoopruimte. Per 19 juni 2026 is echter de Richtlijn op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten (DMFSD) van toepassing, die ertoe leidt dat de relevante bepalingen uit Boek 6 BW nagenoeg integraal buiten toepassing blijven voor financiële producten en diensten. Dit volgt uit het nieuwe artikel 6:230w lid 2 BW en de daarbij behorende memorie van toelichting. Om die reden hebben wij het tabeloverzicht niet ingevuld.

Voor banken is wel Boek 6, Titel 5, afdeling 2b, paragraaf 6 van belang. In deze afdeling is o.a. het recht op ontbinding geregeld voor wat betreft financiële producten en diensten. De DMFSD vereist daarnaast dat banken bij enkele producten een ontbindingsfunctie (herroepingsrecht) opnemen op hun website. Dit heeft als doel dat consumenten een product of dienst even eenvoudig kunnen opzeggen als afsluiten.

Daarnaast breidt de DMFSD ook de informatieverplichtingen in het Bgfo uit. Vereist wordt dat precontractuele informatie inzake een financieel product of dienst wordt verstrekt op een duurzame drager (m.u.v. producten/diensten die vallen onder een *lex specialis*, zoals beleggingsproducten of woningfinancieringen). Nieuw is onder andere dat de handelaar zijn telefoonnummer en emailadres en contactgegevens van de toezichthouder(s) verstrekt en informatie geeft omtrent het bestaan van een ontbindingsrecht en de voorwaarden voor de uitoefening van dit recht. De NvB verwijst voor haar standpunt t.a.v. gewijzigde informatieverplichtingen in het Bgfo naar haar consultatiereactie die is gedeeld met het Ministerie van Financiën ([zie bijlage](#)).

Een artikel dat wel van toepassing is op financiële producten en diensten, is het nieuwe artikel 6:230oa BW. Op grond van dit artikel moet een klant die via een online-interface een overeenkomst sluit, ook de mogelijkheid krijgen om deze overeenkomst via een online-interface te ontbinden. Dit betekent in de praktijk dat een handelaar een digitale (herroepings)knop moet inbouwen, waarmee de klant zijn overeenkomst eenvoudig binnen een termijn van veertien dagen kan ontbinden. Voor betaal- en spaarrekeningen, die sinds jaar en dag direct en zonder kosten opzegbaar zijn door de klant, wordt het inregelen van een dergelijke knop door banken ervaren als een lastendruk.

Duurzame drager

De richtlijn op afstand gesloten overeenkomsten inzake financiële diensten (DMFSD) en de voorgangers daarvan (richtlijnen 97/7 en 2002/65) bepalen dat informatie aan de consument moet worden verstrekt op een duurzame drager. Het concept van een duurzame drager is essentieel om te waarborgen dat consumenten belangrijke contractuele informatie ontvangen en kunnen bewaren op een betrouwbare en toegankelijke manier. De huidige definitie, zoals ontwikkeld in de Europese rechtspraak, leidt echter tot praktische uitdagingen die vragen om herbeoordeling. De definitie van duurzame drager is verder uitgewerkt in jurisprudentie. Een website kan kwalificeren als duurzame drager wanneer de website de gebruiker in staat stelt de informatie die persoonlijk aan hem of haar is gericht op te slaan op een zodanige wijze dat deze gedurende een passende

periode kan worden geraadpleegd en ongewijzigd kan worden gereproduceerd, zonder dat de aanbieder of een andere professionele partij de inhoud eenzijdig kan wijzigen.

Hoewel de bedoeling achter deze eis is om de consument te beschermen door de integriteit en betrouwbaarheid van de informatie te waarborgen, levert zij aanzienlijke praktische uitdagingen op. Het is niet haalbaar om te garanderen dat het technisch onmogelijk is dat de op een website opgeslagen informatie niet kan worden gewijzigd. Een eenvoudige oplossing lijkt te zijn dat informatie altijd per email wordt verstrekt. Informatie in de mailbox van de consument kan immers niet worden aangepast door de aanbieder. Het internet is echter van nature onveilig. Het is voor iemand met de juiste software relatief eenvoudig is om e-mails te onderscheppen. Banken constateren bovendien dat hun klanten steeds vaker worden blootgesteld aan verschillende vormen van cybercriminaliteit, met name tijdens perioden van massacommunicatie, zoals bij wijzigingen in voorwaarden of tarieven. In het bijzonder leidt een grotere inzet van email, leidt automatisch tot meer gevallen van phishing.

Het gebruik van beveiligde omgevingen op de website van de instelling voorkomt deze problemen en biedt veilige en conforme communicatie. Het gebruik van een beveiligde omgeving op de website van de instelling kan echter leiden tot juridische onzekerheid, omdat het technisch mogelijk blijft om de inhoud van het beveiligde deel van de website te wijzigen, ook al beschikt de instelling over robuuste processen om nadelige wijzigingen te voorkomen.

Om de juridische onzekerheid voor instellingen te verminderen, stellen wij voor om de definitie van de duurzame drager in de wet te verduidelijken. Voor de nieuwe definitie stellen wij voor de focus te verleggen van een absolute onmogelijkheid om informatie op een duurzame drager te wijzigen, naar alternatieve manieren om de integriteit van informatie te waarborgen, zoals robuuste versiebeheersystemen, het archiveren van een kopie van de informatie bij een onafhankelijke derde, audit trails die eventuele wijzigingen in de informatie documenteren, of door elektronische zegels onder eIDAS 2.0. Door dergelijke maatregelen te implementeren kan de integriteit en betrouwbaarheid van de informatie worden gehandhaafd zonder onhaalbare technische beperkingen op te leggen.

De Nederlandse Vereniging van Banken is graag bereid haar reactie desgewenst nader toe te lichten.