



Bijlage - Consumentenregels bij het verlenen van commerciële schuldhulp

Consumenten dient u goed te informeren over uw dienstverlening. Dit betekent dat u alle verplichte informatie geeft, op het juiste moment. Uw informatie klopt. En u laat geen belangrijke informatie weg.

Hieronder vindt u de belangrijkste punten waarover u de consument op uw website en voor het aangaan van de overeenkomst moet informeren. Deze punten moet u ook opnemen in de overeenkomst die u sluit met de consument.¹

Voor financiële diensten gelden andere regels

Opent u beheerrekeningen of rekeningen voor consumenten? Dan bemiddelt u in financiële producten en biedt u een financiële dienst aan. Voor een financiële dienst gelden andere regels ten aanzien van de informatieverstrekking in de overeenkomst en de bedenktijd. Als er sprake is van afwijkende regels voor een financiële dienst, dan is dat in deze bijlage aangegeven met een *. Als u bemiddelt in financiële producten heeft u bovendien een vergunning van de AFM nodig en zijn de gedragsregels uit de Wet op het financieel toezicht (Wft)² op u van toepassing.

Voor een uitgebreidere toelichting en aanvullende regels verwijzen wij u naar

<https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkoop-aan-consumenten/diensten-aanbieden>

1. Wees helder over wie u als aanbieder bent en waar u gevestigd bent

Vermeld in elk geval de volgende bedrijfsgegevens:

- Uw eigen naam;
- De naam van uw bedrijf – de rechtsvorm van uw bedrijf;
- Het vestigingsadres van uw bedrijf;
- Het kantooradres;
- Het telefoonnummer van uw bedrijf;
- Het e-mailadres van uw bedrijf.

2. Vermeld wat de belangrijkste kenmerken van uw dienst zijn

De belangrijkste kenmerken van een dienst kunnen verschillen per soort dienst. Voorbeelden zijn:

- Wat hoort bij de dienst en wat niet (zoals de stappen die u zet als de consument een overeenkomst tot schuldhulpverlening sluit);
- Hoe vaak u de dienst uitvoert (zoals hoe lang de dienst wordt uitgevoerd en met welke interval er contact wordt opgenomen);
- Wat er nodig is om ervan gebruik te kunnen maken;
- Wat u doet met persoonsgegevens van de consument.

3. Vermeld de totale prijs van uw dienst, inclusief bijkomende kosten en btw

Vermeld prijzen duidelijk bij de dienst. Geef altijd de prijs in euro's, inclusief btw. Vermeld alle bijkomende kosten. Zo valt de totaalprijs niet hoger uit dan de consument mag verwachten.

4. Vermeld de diverse betalingsmethoden die u aanbiedt

Vertel consumenten met welke betaalmiddelen en op welke termijn ze bij u kunnen betalen.

5. Vermeld of consumenten bedenktijd hebben en welke regels voor deze bedenktijd gelden

Als u bij de consument thuis, online of per telefoon de overeenkomst sluit voor een dienst dan bent u

¹ Dit is geregeld in artikel 6:230n, tweede lid BW

² Wet van 28 september 2006, houdende regels met betrekking tot de financiële markten en het toezicht daarop (Wet op het financieel toezicht), <https://wetten.overheid.nl/BWBR0020368/2023-04-05>

wettelijk verplicht:

- Consumenten 14 dagen bedenktijd te geven;
- Vóór de afsluiting van het contract uit te leggen wat dat betekent;³
- Het *formulier ontbinding* te overhandigen⁴ [*Let op! Dit hoeft niet als u een beheerrekening of rekening op naam van de consument opent⁵]

***Let op!** In het geval dat u geen beheerrekening of rekening op naam van de consument opent dan geldt een langere bedenktijd als u consumenten niet goed informeert:

Heeft u consumenten niet geïnformeerd over de bedenktijd? Of heeft u het verplichte formulier voor ontbinding niet gegeven, waarmee ze het contract ongedaan kunnen maken? Dan wordt de bedenktijd met maximaal één jaar verlengd. Informeert u de consument in dat jaar alsnog over de bedenktijd? Dan duurt de bedenktijd vanaf dat moment nog 14 dagen.

Ontvangt u van de consument binnen de bedenktijd van 14 dagen een verklaring tot ontbinding dan dient u aan de consument binnen 14 dagen na ontvangst van het ontbindingsverzoek alle van de consument ontvangen betalingen te vergoeden voor de dienstverlening die is geboden.⁶

6. Verstrek informatie over de start van de dienstverlening*

Communiceer duidelijk met de consument wanneer de dienstverlening begint.

Als u geen beheerrekening of rekening op naam van de consument opent⁷ en u bij de consument thuis, online of per telefoon de overeenkomst sluit, dan is het onderstaande van belang.

Als de levering van de dienst begint in de eerste 14 dagen (bedenktijd)

Vraagt de consument u om in de bedenktijd alvast te beginnen met de levering van diensten? Dan houdt hij bedenktijd tot de 14 dagen zijn afgelopen. Volg de regels hieronder vóórdat u uw dienstverlening start.

1. Zorg dat u en de consument zijn verzoek om in de bedenktijd alvast te beginnen met de dienstverlening hebben vastgelegd. Dit kan bijvoorbeeld met een e-mail.
2. Zorg dat de consument weet dat hij moet betalen voor de diensten die u alvast levert. En hoeveel hij daarvoor moet betalen.

Start uw werkzaamheden pas als aan bovenstaande regels is voldaan.

Ziet de consument daarna af van de dienst? Dan moet hij alleen betalen voor de diensten die u al heeft geleverd.

Let op! Slaat u stap 1 en 2 over? En ziet de consument af van de dienst? Dan hoeft hij u niet te betalen. Ook niet voor al geleverde diensten.

7. Vermeld wat uw algemene voorwaarden zijn

U bent niet verplicht algemene voorwaarden te gebruiken. Gebruikt u wel algemene voorwaarden? Zorg er dan voor dat deze in lijn zijn met onderstaande regels.

³ Deze verplichtingen vindt u in artikel 6:230m, eerste lid onder h BW en artikel 6:230o BW. Zie hiervoor ook <https://www.acm.nl/nl/bedenktijd>. Het gaat hier ook om essentiële informatie in de zin van artikel 6:193e onder e BW.

⁴ Zie <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/12754/Modelformulier-ontbinding-of-herroeping>

⁵ Als u een beheerrekening of rekening op naam van een consument opent dan is er sprake van een financiële dienst waar aanvullende regels voor gelden en de Autoriteit Financiële Markt (AFM) toezicht op houdt.

⁶ Dit is geregeld in artikel 6:230r, eerste lid BW.

⁷ Als u wel een beheerrekening of rekening op naam van de consument opent dan levert u een financiële dienst en dan mag u pas met de uitvoering van de overeenkomst beginnen als de consument daar expliciet toestemming voor heeft gegeven (conform artikel 6:230y BW). Als deze toestemming niet is vastgelegd dan kunt u geen vergoeding ontvangen voor al geleverde diensten.

1. Zet geen onredelijke bepalingen in uw algemene voorwaarden.⁸
2. Zorg dat consumenten uw algemene voorwaarden kunnen lezen voordat ze uw dienst afnemen.⁹

Dat mag op verschillende manieren:

- Overhandig de algemene voorwaarden aan de consument vóór of bij de afname de dienst. Of stuur ze vooraf per post.
- Is het praktisch onmogelijk om de algemene voorwaarden te overhandigen of op te sturen? Dan mag u vertellen waar ze te bekijken zijn. Bijvoorbeeld bij uw bedrijf, de Kamer van Koophandel of de rechtbank. U moet ze wel gratis per mail of per post opsturen als consumenten daar om vragen.

⁸ Dit is geregeld in Afdeling 3 van Titel 5 van Boek 6 BW. Zie hiervoor ook <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkoop-aan-consumenten/algemene-voorwaarden>.

⁹ Dit is geregeld in artikel 6:234 BW.