



Charlotte Pavillon:

**‘Consumenten
mogen niet gepiepeld
worden’**

Iemand koopt een nieuwe matras online. Een eenvoudige transactie. Maar wat als de koper het product binnen 14 dagen retourneert? Het matras is een paar nachten getest en niet goed bevonden. De verkoper kan het product moeilijk nogmaals als 'nieuw' aanbieden. Reinigen kost geld en maakt het er ook niet nieuwer op. En wie betaalt dat? Kwesties als deze maken het consumentenrecht razend interessant voor **Charlotte Pavillon**.

Bovenstaand voorbeeld komt regelrecht uit de praktijk. Een consument had het matras voor ca. 1000 euro gekocht via de website van een Duitse online handelaar en de folie eraf gehaald. De winkel weigerde het bedrag terug te geven en beriep zich op Europese richtlijnen. Daarom kwam de zaak voor het Europese Hof, dat de koper in het gelijk stelde.

Hygiëne

'Volgens het herroepingsrecht mag je online aangekochte spullen binnen veertien dagen retourneren,' aldus Charlotte Pavillon, hoogleraar privaatrecht, in het bijzonder consumentenrecht aan de RUG. Ze pakt meteen het Burgerlijk Wetboek erbij en zoekt vlot en feilloos het betreffende artikel. 'Dat geldt trouwens niet voor verzegelde producten die door de koper zijn geopend en mogelijk zelfs gebruikt, als er – en ik citeer – "redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne" in het geding zijn. Het Hof vond dat niet opgaan voor matrassen, onder meer met de motivatie dat niemand weigert op een hotelbed te slapen, ook al hebben daar misschien honderden anderen eerder op gelegen. Er wordt niet per se afbreuk gedaan aan de gezondheids- en hygiëne-eisen. Iets soortgelijks zie je bij kleding die online wordt besteld en mensen thuis passen en dan mogen retourneren. Overigens kan dat ook leiden tot het minder wenselijke geval van de jurk die eenmalig bij een galafeest wordt gedragen en daarna teruggaat.'

Duurzamere consumptie

Het consumentenrecht is een dynamisch vakgebied, waar steeds nieuwe diensten en producten bijkomen. 'Denk aan platforms als Airbnb en Uber, maar ook social media. Als je gebruik maakt van de "gratis" diensten van Facebook, "betaal" je het bedrijf met data over jezelf en je omgeving. Maar wat gebeurt daarmee als je stopt met Facebook?' Pavillon is ook geïnteresseerd in de effecten van consumptie op samenleving en milieu. 'In de wijk waar ik woon, rijden de bestelwagens af en aan om spullen af te leveren of op te halen. Je vraagt je af hoeveel extra kilometers er door het online shoppen worden gemaakt.

Is het nodig dat je tien broeken bestelt om te passen en vervolgens negen terugstuurt? Je kunt je afvragen of het recht om een online-aankoop na 14 dagen te retourneren in zijn huidige vorm goed werkt. Je ziet al wel dat online-winkels hun producten duidelijker etaleren op het internet, maar ook het consumentenrecht kan misschien helpen consumptie duurzamer te maken.'

Brexit

Pavillon ziet het als haar taak zowel consumenten als verkopers te wijzen op hun rechten en plichten. 'Mensen moeten minder snel gepiepeld kunnen worden. Ook zzp'ers, die qua juridische kennis en onderhandelingsmacht op consumenten lijken en daarom een aantrekkelijke prooi zijn voor kwaadwillende, sterkere marktpartijen.' Ze pleit ervoor de rechten van de consument, die vaak de zwakke partij is, beter te beschermen door meer overheidsfinanciering van

toezichthouders en rechters. Veel regels die bescherming bieden tegen oneerlijke praktijken en voorwaarden komen overigens van de EU. 'Die heb je niet als je iets bestelt buiten de EU, bijvoorbeeld via het Chinese internetbedrijf Alibaba. Het is een van de vele verworvenheden die de Britten gaan missen na de Brexit. Bijvoorbeeld de tarieven voor mobiel bellen: dat kan je straks veel geld gaan kosten.'

Foto van pakketje

Hoe is ze zelf als consument? Zoals te verwachten hebben bedrijven aan Pavillon een kwaaije als er een geschil is. 'Ik trek meestal aan het langste eind,' lacht ze. Bij aankopen, online of niet, adviseer ik alle correspondentie en bonnetjes te bewaren. Als ik zelf online iets bestel en het product wordt afgeleverd, maak ik, als er een beschadiging is aan de verpakking en mogelijk de inhoud, meteen een foto van het pakketje, liefst met de bezorger erbij. Dan heb je het bewijs. Ook als ik de doos open, maak ik vaak een foto voor het geval de inhoud niet compleet is. Als er een conflict ontstaat, zal de rechter oordelen op basis van het verzamelde bewijs.'

'Chaperonne'

Pavillon heeft zowel de Nederlandse als de Franse nationaliteit en is volledig tweetalig. Haar vader is Frans en haar moeder Nederlands. Haar ouders wonen in Nice, waar zij zelf ook lang heeft gewoond. Tegelijkertijd heeft zij ook sterke Nederlandse, zelfs Groningse, wortels. Ze is – zegt ze niet zonder trots – 'een telg uit het geslacht Van Erp, de Groningse drankenhandel'. Haar grootmoeder woonde aan het hofje aan de Oude Kijk in 't Jatstraat in het centrum. Als kind kwam ze al vaak in Groningen en vond het een leuke, levendige stad, vooral dankzij de aanwezigheid van studenten. Hoewel zij haar middelbareschooltijd in Frankrijk had doorgebracht, besloot zij op haar zeventiende in Groningen te gaan studeren. 'Mijn ouders vonden dat wel moeilijk, maar mijn oma was er gelukkig wel om als een "chaperonne" een oogje in het zeil te houden,' lacht ze. 'Ik kwam vaak langs om koffie te drinken en kon nog vier jaar van haar genieten, voor zij overleed.'

Keuze voor recht

De ontwikkeling van Charlotte Pavillon (1980) tot jurist was geen *linea recta*. In eerste instantie studeerde zij IBIO (internationale betrekkingen en internationale organisaties) aan de RUG, van 1998-2004. Zij volgde een stage bij Directie Integratie Europa van het Ministerie van Buitenlandse Zaken in een tijd waarin de Europese Unie werd uitgebreid met tien staten. Van nabij zag ze hoe de juridische harmonisatie tot stand kwam: de aanpassing van het nationale recht van al die landen aan het gezamenlijke recht van de EU. Ook merkte ze hoe groot de effecten waren op consumenten. Toen besloot ze aan een studie Europees en internationaal recht te beginnen, in de avonden, eveneens aan de RUG. In 2005 studeerde ze *cum laude* af, promoveerde er in 2011 en werd in 2018 hoogleraar. De Gratama Stichting kende haar in dat jaar subsidie toe voor haar onderzoeksvoorstel *Wie zijn billen brandt, moet op de blaren zitten. Houden sancties in het consumentenrecht bedrijven op het rechte pad?*