

Wet stilzwijgende verlenging en opzegtermijn bij lidmaatschappen, abonnementen en overige overeenkomsten

*Mr. D. Klein en mr. A.L. Krenning**

Inleiding

Op 1 januari 2012 zal de 'Wet stilzwijgende verlenging en opzegtermijn bij lidmaatschappen, abonnementen en overige overeenkomsten'¹ in werking treden. Met deze nieuwe wet wordt beoogd een einde te maken aan de maatschappelijk ongewenste situatie dat abonnementen en lidmaatschappen (stilzwijgend) verlengd worden, terwijl consumenten geen behoefte meer hebben aan deze producten en diensten.

Uit onderzoek² is gebleken dat 40% van de ondervraagden één of meer abonnementen of lidmaatschappen heeft, die zij eigenlijk hadden willen opzeggen. Dit zou betekenen dat meer dan 6 miljoen Nederlanders moeten betalen voor een ongewenst abonnement of lidmaatschap. Denk bijvoorbeeld aan overeenkomsten die een consument heeft gesloten voor elektriciteit, gas, water, internetaansluiting, tv-aansluiting, vaste telefoon, mobiele telefoon en aan abonnementen en lidmaatschappen van boekenclubs, tijdschriften, kranten, fitnessclubs, zonnestudio's en sauna's. Blijkbaar is het voor veel consumenten ondoenlijk om van alle overeenkomsten die zij hebben gesloten bij te houden wanneer zij die kunnen opzeggen. De opzegtermijnen en bedingen over stilzwijgende verlengingen zijn veelal opgenomen in de algemene voorwaarden van de aanbieder van de dienst of het product. Deze 'kleine lettertjes' maken onderdeel uit van de overeenkomst, maar worden vaak niet gelezen. Zonder dat de consument het in de gaten heeft, is de opzegtermijn verstreken en zit hij weer een jaar aan het abonnement of lidmaatschap vast.

Stel bijvoorbeeld dat de overeenkomst initieel is aangegaan voor een jaar, ingaand op 1 januari. Overeenkomsten die zijn

aangegaan voor bepaalde duur kunnen veelal niet tussentijds worden opgezegd. De consument kan dan pas tegen het einde van het eerste jaar de overeenkomst opzeggen. Indien in de algemene voorwaarden is bepaald dat een opzegtermijn van twee maanden in acht dient te worden genomen, dan geldt dat de consument vóór 1 november de opzegging dient kenbaar te maken aan de aanbieder van het product of de dienst. De overeenkomst loopt dan nog door tot en met 31 december. Indien de consument de overeenkomst niet of niet tijdig (dus niet vóór 1 november) opzegt, dan is het mogelijk dat in de algemene voorwaarden is opgenomen dat de overeenkomst stilzwijgend met bijvoorbeeld een jaar wordt verlengd. Vóór de onderhavige wetwijziging zou de consument dan zo weer een jaar kunnen vastzitten aan de overeenkomst, omdat de voortgezette overeenkomst pas weer tegen het einde van dat jaar kan worden opgezegd.

De nieuwe wet geeft veranderingen in de regels betreffende stilzwijgende verlenging en opzegtermijnen. De wet is in het leven geroepen om de positie van de consument te versterken. Stilzwijgende verlenging of vernieuwing van overeenkomsten wordt beperkt, de mogelijkheden tot het opzeggen van een overeenkomst worden uitgebreid en de wijze van opzeggen wordt vereenvoudigd.

Onredelijk bezwarende bedingen: de grijze en zwarte lijst

De bedingen over stilzwijgende verlengingen en opzegtermijnen van een overeenkomst zijn vaak opgenomen in de algemene voorwaarden die door de aanbieder worden gehanteerd. In de nieuwe wet worden regels gegeven over welke bedingen in algemene voorwaarden onredelijk bezwarend (kunnen) zijn voor de consument. De nieuwe regels betreffen wijzigingen in en aanvullingen op de artikelen 6:236 en 6:237 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Die artikelen bevatten een zogenoemde 'zwarte lijst' en 'grijze lijst', die een opsomming geven van bedingen die onredelijk bezwarend (kunnen) zijn voor de consument. De grijze en zwarte lijst zijn opgesteld om de consument te beschermen en te voorkomen dat een in algemene

* Mr. D. Klein is werkzaam als advocaat bij Loyens & Loeff. Mr. A.L. Krenning is werkzaam als advocaat bij Loyens & Loeff.

1. Wet van 26 november 2010, houdende wijziging van Boek 2 en Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (stilzwijgende verlenging en opzegtermijn bij lidmaatschappen, abonnementen en overige overeenkomsten), Stb. 2010, 789.
2. Opinieonderzoek van Maurice de Hond in opdracht van het televisieprogramma Kassa (d.d. 7 mei 2005). Zie Kamerstukken II 2005/06, 30 520, nr. 3, p. 1 en 2.

voorwaarden opgenomen beding in een te grote mate de aanbieder van de dienst of het product (de gebruiker van de algemene voorwaarden) bevoordeelt ten opzichte van de consument. Indien een beding in algemene voorwaarden onredelijk bezwarend is, is dit vernietigbaar. De consument kan het beding in dat geval vernietigen door een buitengerechtelijke verklaring aan de gebruiker van de algemene voorwaarden. Een alternatief is om het beding bij gerechtelijke uitspraak te laten vernietigen. Indien een beding door de rechter of door een buitengerechtelijke verklaring wordt vernietigd, is dit met terugwerkende kracht (dus vanaf het moment dat de overeenkomst werd gesloten) niet bindend voor de consument.

Bedingen die zijn opgenomen in de zwarte lijst van artikel 6:236 BW zijn steeds onredelijk bezwarend voor de consument en zijn om die reden vernietigbaar. Bedingen genoemd in de grijze lijst van artikel 6:237 BW worden (slechts) vermoed onredelijk bezwarend te zijn. De gebruiker van de algemene voorwaarden kan dit vermoeden weerleggen, door feiten en omstandigheden aan te dragen waarom in het specifieke geval het beding niet onredelijk bezwarend zou zijn. De feiten en omstandigheden die daarbij een rol kunnen spelen, zijn de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval. Met andere woorden, onder bepaalde feiten en omstandigheden kan een beding dat wordt genoemd in de grijze lijst niet onredelijk bezwarend zijn.

De grijze en zwarte lijst (en dus ook de nieuwe wetsbepalingen) beschermen natuurlijke personen die niet (mede) handelen in de uitoefening van een vrij beroep of bedrijf. Indien een aanbieder niet contracteert met een consument maar met een rechtspersoon of met een beroeps- of bedrijfsmatig handelende natuurlijke persoon kan een beding genoemd in de grijze of zwarte lijst toch enige invloed uitoefenen indien die rechtspersoon of beroeps- of bedrijfsmatig handelende natuurlijke persoon een met consumenten vergelijkbare positie inneemt.

De nieuwe wetsbepalingen betreffen steeds overeenkomsten tot het geregeld afleveren van zaken (elektriciteit daaronder begrepen), het geregeld doen van verrichtingen dan wel het geregeld afleveren van dag-, nieuws-, weekbladen en tijdschriften. Onder het 'geregeld doen van verrichtingen' wordt verstaan het verrichten van diensten, zoals een abonnement op een sportschool, een autopechhulpdienst en een alarminstallatiedienst.

Huur-, pacht- en verzekeringsovereenkomsten vallen buiten het bereik van de nieuwe wet. Ook lidmaatschappen van verenigingen (zoals een voetbal-, hockey- of watersportvereniging) vallen er niet onder. In die gevallen is het verenigingsrecht van toepassing. In de nieuwe wet worden wel enkele bepalingen die van toepassing zijn op verenigingen gewijzigd (art. 2:35 en 2:36 BW). Zo dient de vereniging er zorg voor te dragen dat leden de voor opzegging van het lidmaatschap noodzakelijke

informatie eenvoudig kunnen raadplegen. Die informatie dient in elk geval opvallend te worden vermeld op de hoofdpagina van de website en op bladzijde 1, 2 of 3 van het ledenblad.

Wijzigingen van de zwarte lijst

In de nieuwe wet wordt de zwarte lijst van artikel 6:236 BW zodanig aangepast dat onderdeel j wordt gewijzigd en de onderdelen o tot en met s aan de lijst worden toegevoegd. Hierna is schematisch weergegeven welke bedingen in de nieuwe wet als onredelijk bezwarend worden aangemerkt. Zoals hiervoor al opgemerkt, zijn de in de zwarte lijst genoemde bedingen steeds onredelijk bezwarend en derhalve vernietigbaar. Deze wijzigingen en toevoegingen hebben steeds betrekking op de vraag of een overeenkomst die initieel voor bepaalde duur is aangegaan voor bepaalde of onbepaalde duur mag worden verlengd. Verder zien de wijzigingen en toevoegingen op de opzegtermijnen die gelden als een overeenkomst stilzwijgend wordt voortgezet.

De consument wordt in de nieuwe wetsbepalingen beschermd door de mogelijkheid van stilzwijgende verlenging te beperken. Vóór de wetwijziging konden overeenkomsten tot het afleveren van zaken of het verrichten van diensten stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor steeds een periode van maximaal een jaar. De consument was daardoor vaak weer een jaar aan de overeenkomst gebonden. In de nieuwe wet is stilzwijgende voortzetting voor bepaalde duur in het geheel niet langer toegestaan. Indien partijen de overeenkomst voor een bepaalde periode wensen voort te zetten, is daarvoor een actieve wilsbeschikking van de consument vereist, zoals het zetten van een handtekening. De consument geeft op die manier altijd expliciet een akkoord voor het voortzetten van de overeenkomst.

Het is wel toegestaan een overeenkomst tot het afleveren van zaken of het verrichten van diensten voor onbepaalde duur stilzwijgend voort te zetten. In de nieuwe wet wordt hieraan echter de voorwaarde verbonden dat de consument in dat geval de bevoegdheid moet hebben om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Met 'te allen tijde' wordt bedoeld dat de overeenkomst op elk moment, dus bijvoorbeeld aan het begin of halverwege de maand en niet slechts tegen het einde van de maand, kan worden opgezegd. Bij stilzwijgende voortzetting voor onbepaalde duur zijn de opzegmogelijkheden voor de consument in de nieuwe wet dus aanzienlijk vergroot.

Met betrekking tot de kranten- en tijdschriftenbranche gelden andere regels. Overeenkomsten die zien op het geregeld afleveren van kranten en tijdschriften mogen stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur, en wel voor ten hoogste drie maanden. Voorwaarde hierbij is dat de consument de overeenkomst telkens tegen het einde van de duur van de verlenging of de vernieuwing op kan zeggen met een

Tabel 1: *Onredelijk bezwarende bedingen*

Zwarte lijst (art. 6:236 BW)	Beding in algemene voorwaarden dat leidt tot stilzwijgende <i>verlenging</i> van de overeenkomst voor <i>bepaalde duur</i>	Beding in algemene voorwaarden dat leidt tot stilzwijgende <i>verlenging</i> van de overeenkomst voor <i>onbepaalde duur</i>
Met betrekking tot overeenkomsten tot het geregeld afleveren van zaken (elektriciteit daaronder begrepen; dag-, nieuws-, weekbladen en tijdschriften niet daaronder begrepen) en het geregeld doen van verrichtingen die initieel zijn aangegaan voor bepaalde duur	Een dergelijk beding is steeds onredelijk bezwarend, dus vernietigbaar (art. 6:236 sub j BW)	Een dergelijk beding is onredelijk bezwarend indien de consument niet de bevoegdheid heeft om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand (art. 6:236 sub j BW)
Met betrekking tot overeenkomsten tot het geregeld afleveren van dag-, nieuws-, weekbladen en tijdschriften die initieel zijn aangegaan voor bepaalde duur	Een dergelijk beding is onredelijk bezwarend indien (1) de overeenkomst wordt verlengd voor een periode langer dan drie maanden, en (2) de overeenkomst wordt verlengd met een duur van ten hoogste drie maanden zonder dat de consument de bevoegdheid heeft om de overeenkomst telkens tegen het einde van de duur van de verlenging of vernieuwing op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand (art. 6:236 sub p BW)	Een dergelijk beding is onredelijk bezwarend indien de consument niet de bevoegdheid heeft om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand of, ingeval de geregelde aflevering minder dan eenmaal per maand plaatsheeft, met een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden (art. 6:236 sub q BW)
Met betrekking tot overeenkomsten met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws-, weekbladen en tijdschriften (proefabonnementen)	Proefabonnementen mogen niet worden voortgezet. Een dergelijk beding is dus vernietigbaar (art. 6:236 sub s BW)	Proefabonnementen mogen niet worden voortgezet. Een dergelijk beding is dus vernietigbaar (art. 6:236 sub s BW)

opzegtermijn van ten hoogste één maand. Dergelijke overeenkomsten mogen ook voor onbepaalde duur stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd. De consument moet dan wel de bevoegdheid hebben om de voortgezette overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

Voor overeenkomsten met betrekking tot het afleveren van laagfrequente tijdschriften, waarvan de aflevering minder dan eenmaal per maand plaatsvindt, geldt bij verlenging voor onbepaalde duur een afwijkende opzegtermijn van ten hoogste drie maanden. De reden voor de afwijkende opzegtermijn is dat het voor uitgevers praktisch mogelijk moet zijn om een opzegging tijdig te verwerken. Tijdschriften liggen vaak ruim voor de verzenddatum klaar voor distributie. Het ten tijde van de opzegging waarschijnlijk al klaarliggende nummer zal dan nog worden bezorgd.

Een aparte categorie wordt gevormd door overeenkomsten met betrekking tot proefabonnementen. Deze abonnementen worden in de nieuwe wet aangeduid als 'overeenkomsten met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws-, weekbladen en tijdschriften'. Volgens de wets-

geschiedenis zal de beperkte duur verschillend kunnen zijn naargelang de frequentie waarmee het blad verschijnt. Een indicatie van die beperkte duur wordt echter niet gegeven. Niet ondenkbaar is dat het in sommige gevallen onduidelijk zal zijn of een abonnement (met betrekking tot het afleveren van een beperkt aantal nummers en/of voor een korte duur) kwalificeert als proefabonnement of als regulier abonnement. Dit verschil is onder meer van belang met betrekking tot de mogelijkheid om het abonnement (stilzwijgend) voort te zetten: een proefabonnement mag op grond van de nieuwe wet in tegenstelling tot een regulier abonnement niet worden voortgezet. Op die manier wordt voorkomen dat een proefabonnement stilzwijgend kan worden omgezet in een regulier abonnement zonder dat de consument dit wenst.

Overige wijzigingen van de zwarte lijst

De nieuwe wet bevat naast de reeds genoemde aanpassingen aan de zwarte lijst nog enkele aanvullingen van algemene aard. In het nieuwe artikel 6:236 sub o BW wordt geregeld dat een overeenkomst op dezelfde wijze (mondeling, schriftelijk of langs elektronische weg) moet kunnen worden opgezegd als waarop de overeenkomst tot stand is gekomen. Dat betekent dat indien een overeenkomst bijvoorbeeld per telefoon of per

e-mail wordt gesloten, deze ook per telefoon of per e-mail moet kunnen worden opgezegd en niet geëist kan worden dat dit per (aangetekende) brief dient te gebeuren. Op deze manier wordt beoogd om meer evenwicht te brengen in de verhouding tussen de aanbieder en de consument. Het mondeling opzeggen van een overeenkomst verdient geen aanbeveling. Er kan immers een bewijsprobleem ontstaan indien de aanbieder de opzegging betwist.

Tot slot is in het nieuwe artikel 6:236 sub r BW bepaald dat de consument niet mag worden verplicht de verklaring tot opzegging van een overeenkomst te laten plaatsvinden op een bepaald moment. Dit geldt voor overeenkomsten tot het afleveren van zaken, het verrichten van diensten en het afleveren van tijdschriften en kranten. De bepaling zorgt ervoor dat consumenten de genoemde overeenkomsten op elk gewenst moment kunnen opzeggen.

Wijzigingen van de grijze lijst

In de nieuwe wet wordt de grijze lijst van artikel 6:237 BW zodanig aangepast dat de onderdelen k en l worden gewijzigd en onderdeel o aan de lijst wordt toegevoegd. Zoals hiervoor al opgemerkt, worden de in de grijze lijst genoemde bedingen vermoed onredelijk bezwarend te zijn, maar kan dit vermoeden onder bepaalde feiten en omstandigheden door de gebruiker van de algemene voorwaarden worden weerlegd. Indien de gebruiker erin slaagt het vermoeden te weerleggen, is het beding niet vernietigbaar.

De belangrijkste wijziging van de grijze lijst betreft de aanpassing van artikel 6:237 sub k BW. Dit artikel regelt dat een beding dat voor een overeenkomst een duur van meer dan één jaar bepaalt, vermoed wordt onredelijk bezwarend te zijn. Dit geldt niet indien de consument na een jaar de bevoegdheid heeft de overeenkomst te allen tijde op te zeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. Indien de overeenkomst dus is aangegaan voor een periode van meer dan één jaar, zou de consument de bevoegdheid moeten hebben na een jaar te allen tijde op te zeggen. Het artikel is van toepassing op overeenkomsten tot het afleveren van zaken, het verrichten van diensten en het afleveren van tijdschriften en kranten.

Voor genoemde bepaling betreft een ingrijpende wijziging ten aanzien van contracten die voor meer dan één jaar worden gesloten. Een overeenkomst die voor langer dan één jaar is gesloten en die na één jaar niet per maand opzegbaar is, kan echter onder bepaalde feiten of omstandigheden niet onredelijk bezwarend zijn voor de consument (de bepaling staat immers op de grijze lijst). In het geval dat de consument in ruil voor het aangaan van een meerjarig contract een fikse korting heeft ontvangen of een cadeau – zoals een mobiele telefoon bij een tweejarig telefoonabonnement – lijkt het redelijk de consument aan zijn meerjarig contract te houden of bijvoorbeeld een vergoeding te eisen voor het eerder opzeggen van het contract.

Stel dat een beding in algemene voorwaarden op grond van artikel 6:237 sub k BW wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn en er evident geen feiten en omstandigheden gelden waarmee de gebruiker het vermoeden kan weerleggen. De consument kan in dat geval het onredelijk bezwarende beding vernietigen. De vraag rijst of voor het onredelijk bezwarende beding een redelijk beding in de plaats zal treden langs de weg van conversie (art. 3:42 BW). Er zou bijvoorbeeld voor het onredelijk bezwarende beding een beding in de plaats kunnen komen dat de consument de bevoegdheid geeft de overeenkomst na een jaar op te zeggen met inachtneming van een opzegtermijn van een maand. Voor conversie is in de regel geen ruimte in gevallen waarin aannemelijk is dat de gebruiker min of meer bewust onredelijke bedingen hanteert, de onredelijkheid (op grond van de zwarte lijst) boven twijfel verheven is, of de onredelijkheid op grond van de grijze lijst mag worden verondersteld.³ In het geschetste geval lijkt er dan ook geen ruimte voor conversie omdat de onredelijkheid van het beding op grond van de grijze lijst mag worden verondersteld. Indien geen conversie plaatsvindt, is opzegging niet (meer) aan contractuele bepalingen gebonden en is de overeenkomst in beginsel direct opzegbaar. Deze uitkomst lijkt ook redelijk. Indien conversie namelijk zou worden toegepast, zou de gebruiker van de algemene voorwaarden toch nog een geldig beding overhouden. Dit zou betekenen dat de gebruiker geen enkel risico zou lopen om onredelijk bezwarende bedingen op te nemen.

Een andere aanpassing van de grijze lijst betreft het nieuwe artikel 6:237 sub o BW. Dit artikel ziet op overeenkomsten die initieel zijn aangegaan voor bepaalde duur. Stel dat een overeenkomst initieel wordt gesloten voor de duur van één jaar. Op grond van voornoemd artikel mag de consument tijdens dat jaar (dus tijdens de oorspronkelijke duur van de overeenkomst) in beginsel niet gebonden worden aan een opzegtermijn die langer is dan één maand. Dit geldt voor overeenkomsten tot het afleveren van zaken, het verrichten van diensten en het afleveren van tijdschriften en kranten. De opzegmogelijkheden voor de consument worden met deze bepaling dus uitgebreid. Onder bepaalde feiten en omstandigheden kan een opzegtermijn van langer dan één maand niet onredelijk bezwarend zijn. Dit zou bijvoorbeeld het geval kunnen zijn bij oorspronkelijke overeenkomsten met betrekking tot het afleveren van laagfrequente tijdschriften (die minder dan eenmaal per maand worden uitgegeven).

Tot slot wordt in de nieuwe wet artikel 6:237 sub l BW gewijzigd. Vóór de wetwijziging bepaalt dit artikel dat een beding dat de consument aan een opzegtermijn bindt die langer is dan drie maanden of langer dan de termijn waarop de gebruiker van de algemene voorwaarden de overeenkomst kan opzeggen, wordt vermoed onredelijk bezwarend te zijn. In de nieuwe bepaling is de zinsnede 'die langer is dan drie maanden' weggelaten. Dit heeft waarschijnlijk te maken met het feit dat de

3. MvA II, Parl. Gesch. Inv. Boek 6, p. 1587 en 1588.

overige wijzigingen en aanvullingen die de nieuwe wet met zich brengt, uitgaan van opzegtermijnen van ten hoogste één maand (met uitzondering van de opzegtermijn van overeenkomsten met betrekking tot laagfrequente tijdschriften in art. 6:236 sub q BW). Daardoor heeft de weggelaten zinsnede geen betekenis meer in de gewijzigde lijst. In elk geval moet de door de gebruiker in de algemene voorwaarden opgenomen opzegtermijn in beginsel niet langer zijn dan de opzegtermijn die voor de gebruiker zelf geldt. Deze wijziging ziet op overeenkomsten die initieel zijn aangegaan voor bepaalde of onbepaalde duur.

2011: anticiperen op de nieuwe wet

De ‘Wet stilzwijgende verlenging en opzegtermijn bij lidmaatschappen, abonnementen en overige overeenkomsten’ zal op 1 januari 2012 in werking treden. In de nieuwe wet zijn geen overgangsbepalingen opgenomen, zodat de wet vanaf het tijdstip van inwerkingtreding onverkort op alle reeds lopende en nieuw te sluiten overeenkomsten binnen het hiervoor geschetste kader van toepassing zal zijn. Bovendien zijn de bepalingen in de zwarte en grijze lijst van de artikelen 6:236 en 6:237 BW dwingendrechtelijke bepalingen, zodat daarvan niet kan worden afgeweken bij contract.

Bedrijven die algemene voorwaarden hanteren ten aanzien van overeenkomsten binnen het hiervoor geschetste kader kunnen de nieuwe regels met betrekking tot opzegtermijnen en stilzwijgende verlenging dus niet aan zich voorbij laten gaan. Zij kunnen zich in 2011 voorbereiden op de inwerkingtreding van de nieuwe regels. In veel gevallen zullen de algemene voorwaarden in overeenstemming moeten worden gebracht met de nieuwe wet. Voor de reeds vóór de inwerkingtreding gesloten contracten betekent dit in sommige gevallen een tussentijdse wijziging ten aanzien van de mogelijkheden van opzegging en voortzetting van de overeenkomst. Bedrijven zouden nu reeds bij het sluiten van (langdurige) overeenkomsten dienen te anticiperen op de invoering van de nieuwe regels om in 2012 verrassingen met betrekking tot de mogelijkheden van opzegging en voortzetting van de overeenkomst te voorkomen.

Wellicht dient ook de bedrijfsvoering en -administratie te worden aangepast in verband met het feit dat consumenten de overeenkomst op elk gewenst moment kunnen opzeggen en in verband met de uitbreidingen van de mogelijkheden voor consumenten om overeenkomsten op te zeggen (bijvoorbeeld niet meer alleen per aangetekende brief, maar ook mondeling of per e-mail). De nieuwe wet zal het de consument gemakkelijker maken om over te stappen op diensten of producten van concurrenten, zodat het aantal opzeggingen en aanmeldingen over het jaar heen meer zal fluctueren.