

Uitbreiding consumentenbescherming bij koop op afstand

In het Burgerlijk Wetboek is een Afdeling opgenomen betreffende de koop op afstand, of te wel koop en verkoop via internet, bellen en de post. De regels zien op de bescherming van consumenten bij aankoop van roerende zaken via bijvoorbeeld de webshop.

De meest bekende wettelijke bepaling is waarschijnlijk de regel dat de consument een bedenktijd heeft van zeven werkdagen. Gedurende deze termijn heeft de consument die een roerende zaak heeft gekocht, enige uitzonderingen daargelaten, op afstand het recht de koopovereenkomst te ontbinden zonder opgave van redenen. Deze termijn bedraagt zelfs drie maanden indien de koper niet uitdrukkelijk op de wettelijke bedenktijd is geweest.

Het Europees Parlement heeft onlangs maatregelen aangenomen om de consument bij koop op afstand verder te beschermen. Een aantal van de nieuwe maatregelen teneinde de consument verder te beschermen zijn de volgende:

- De bedenktijd van 7 dagen wordt verruimd tot 14 dagen;
- Indien de consument niet op de bedenktijd wordt gewezen wordt de bedenktijd verruimd naar een jaar;
- De bedenktijd gaat in op het moment dat de zaken aan de consument zijn geleverd;
- De leverancier heeft maximaal twee weken de tijd na reclame door de consument het aankoopbedrag terug te betalen;
- Het rekenen van toeslagen bij betalen met een creditcard is niet toegestaan;
- Bij aanbiedingen op internet moet de totaalprijs getoond worden, inclusief de eventuele verborgen kosten;
- Consumenten mogen niet "in de val worden gelokt" bij het aanbieden van diensten die ogenschijnlijk gratis zijn, maar waar toch van blijkt dat hiervoor moet worden betaald.

De maatregelen gaan komend najaar in. Indien u veel zaken doet via internet, door bijvoorbeeld een webshop te exploiteren, kan dit bijvoorbeeld betekenen dat uw algemene voorwaarden moeten worden aangepast. In uw algemene voorwaarden doet u er goed aan (na invoering van de regels of daarop vooruitlopend) onder meer te wijzen op de wettelijke bedenktijd van 14 dagen en een bepaling op te nemen over de kosten bij het eventueel terugsturen van de zaken.

Voor eventuele vragen kunt u contact opnemen met:

mr. Wouter Schellart, (T + 31 23 542 42 92)

w.schellart@vandiepen.com