

Consument beter beschermd tijdens shoppen

12-06-2014 12:24

Nederlandse consumenten zijn vanaf vrijdag beter beschermd tijdens het winkelen. De Europese richtlijn consumentenrechten is geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving, waardoor consumenten bijvoorbeeld meer bedenktijd hebben na een aankoop.

Waar retailers voorheen wisselende tijden hanteerden, is de bedenktijd na aankopen in zowel fysieke als online winkels nu vastgesteld op veertien dagen. Deze veertien dagen gaan in op het moment dat de consument het laatste product van zijn bestelling ontvangt. De klant mag tot twee weken na de aankoop de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden. De terugbetaling moet eveneens binnen veertien dagen gebeurd zijn.

Verder zijn met name voor webwinkels regels veranderd op het gebied van informatievoorziening en het bestelproces. Zo moet er meer informatie gegeven worden over de bedenktijd en eventuele voorwaarden. Webwinkels moeten onder meer een modelformulier beschikbaar stellen dat consumenten kunnen invullen als ze van de bedenktijd gebruik willen maken.

Webwinkels mogen extra opties vanaf vrijdag niet langer vooraf aanvinken. De klant moet uitdrukkelijk toestemmen in de totale kosten, waardoor de porto- of administratiekosten die berekend worden bijvoorbeeld altijd vermeld moeten worden. Ook moeten de maximale kosten voor het retour zenden van een product vooraf inzichtelijk zijn. Retailers mogen daarnaast alleen de werkelijk gemaakte kosten voor betalingen via onder meer creditcard doorberekenen.