

Puntjes op de i

15-01-2015 13:41

Door Antoine Endtz

Advocaat bij Endtz & Co Advocaten

Door de stormachtige opkomst van internet- en mobiele winkels is ons koopgedrag revolutionair op de schop gegaan. Ruim acht miljoen Nederlanders kopen volgens de laatste CBS-cijfers frequent via internet, maar hoe is dat juridisch allemaal geregeld? Niemand staat er normaal gesproken bij stil, daarom hierbij een aantal juridische hoofdlijnen op een rijtje.

Op aankopen via internet zijn specifieke regels van toepassing. Deze regels zijn terug te vinden in het Burgerlijk Wetboek en bevatten een aantal verplichtingen voor leveranciers en regels ter bescherming van de consument. De belangrijkste regels zijn:

- > De consument moet vooraf voldoende en duidelijk geïnformeerd worden (over aanbod, voorwaarden, prijs, kosten en de wettelijke bedenktijd);
- > De consument moet tijdig een schriftelijke bevestiging krijgen van de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden. Dit kan per post of per mail en moet vóór de levering van de goederen of de dienst plaatsvinden;
- > De uitvoeringstermijn van de overeenkomst mag niet meer dan dertig dagen bedragen. De leverancier moet dus binnen die tijd leveren, of anders de consument in de gelegenheid stellen om de overeenkomst te annuleren;
- > Het gebruik van ongevraagde reclame per fax, telefoon of e-mail is alleen toegestaan met voorafgaande toestemming van consumenten;
- > Het is verboden om zonder voorafgaande bestelling goederen of diensten te leveren met een betalingsverzoek;
- > Bij verkoop op afstand geldt een verplichte bedenktijd van zeven dagen. Deze termijn gaat in na ontvangst van de te leveren goederen en voor diensten na het tot stand komen van de overeenkomst.
- > Als de hierboven genoemde schriftelijke bevestiging niet binnen is bij de ontvangst van de goederen of bij het sluiten van de overeenkomst (voor diensten) wordt de wettelijke bedenktijd verlengd van zeven dagen tot dertig dagen.
- > De bedenktijd is niet van toepassing in een aantal specifieke gevallen, waaronder bij maatwerk producten, bederfelijke waren, kranten en tijdschriften en weddenschappen en loterijen.

Als we de gemiddelde webwinkel naast deze simpele juridische meetlat leggen, dan valt er nog heel wat te verbeteren in Nederland. Met name de schriftelijke bevestiging van de overeenkomst is vaak incompleet (ik mis vaak de algemene voorwaarden), levertijden worden niet altijd aangehouden en de bedenktijd wordt al helemaal niet gehanteerd. Er zijn dus nog wat puntjes op de i te zetten. Goede voornemens?

Bron: RetailTrends 12