

Verse producten terugsturen, mag dat?

02-03-2016 11:04

Door Linda Relouw
Advocaat bij DOEN Legal

Online verkoop is al lange tijd in opkomst en deze trend zal zich enkel doorzetten. De webshop is bijna niet meer weg te denken. Lange tijd werd het niet aangedurfd om ook food online te verkopen, onder meer vanwege de infrastructuur en de beperkte houdbaarheid. Inmiddels zijn er talloze mogelijkheden voor (snelle) bezorging op flexibele tijden en locaties. Dit past in de markt die zich kenmerkt als een gemakconsumptie. Voor ondernemers in de food is dit een kans in de online markt, omdat juist zij minder last hebben van het herroepingsrecht. Het is dan ook de verwachting dat de online verkoop van food de komende jaren enkel zal groeien tot twintig procent (nu nog twee procent).

Retouren

Een retailer die verse producten verkoopt, moet er niet aan denken dat een consument deze na drie weken nog eens terugstuurt. Maar hoe zit dit precies en welke rechten heeft een consument?

Net als bij iedere (offline) aankoop heeft een consument het recht om de producten terug te geven als deze niet voldoen. Van een verse maaltijd die aangekocht wordt, mag verwacht worden dat deze maaltijd als de consument deze ontvangt, nog wel enkele dagen houdbaar is. Het product moet voldoen aan de verwachtingen en als het product 'niet voldoet', mag de consument het terugbrengen. Dit recht heeft de consument zowel bij een offline als bij een online aankoop.

Herroepingsrecht

Dit staat los van het herroepingsrecht dat specifiek (en aanvullend) geldt voor online aankopen. Bij het herroepingsrecht gaat het om de bedenktperiode voor de consument om na te gaan of hij de gekochte zaak (of dienst) daadwerkelijk wil hebben. En juist hier wordt het voor een ondernemer die online food verkoopt doorgaans veel makkelijker dan voor non-food. Dit heeft alles te maken met de beperkte houdbaarheid van food.

Het herroepingsrecht heeft de consument, doordat hij online een bestelling plaatst en dus producten aankoopt. Het herroepingsrecht houdt in dat een consument binnen veertien dagen na de levering kan besluiten om de aankoop terug te draaien en het product terug te sturen. Ook voor de retourzending heeft hij vervolgens veertien dagen de tijd. Er gaat met andere woorden enige tijd over heen voordat het product weer terug is bij de verkoper. Dit is niet wenselijk en passend indien het gaat om food. Precies hier zitten de kansen voor een ondernemer in online food.

Er geldt namelijk een wettelijke uitzondering op het herroepingsrecht voor bederfelijke waar. De wet spreekt over producten die binnen de bedenkttermijn kunnen bederven, derhalve binnen veertien dagen na levering. Indien een ondernemer wil voorkomen dat verse producten teruggestuurd worden, doet hij er goed aan om de consument er duidelijk op te wijzen dat het herroepingsrecht niet geldt. Dit gebeurt vaak in de algemene voorwaarden. Het heeft de voorkeur om deze uitzondering óók duidelijk op de website te vermelden. Het dient een consument duidelijk te zijn dat het herroepingsrecht niet geldt.

De praktijk

Hoe kunt u dit het beste doen? Het kan soms vrij lastig tot ondoenlijk zijn om bij een digitaal winkelmandje vol met (wel en niet beperkte houdbare) producten, per product aan te geven of het herroepingsrecht geldt.

De mededeling dat 'producten die snel bederven, niet retour kunnen', zal doorgaans te beperkt zijn. Mijn advies is om zo specifiek mogelijk te zijn. Bijvoorbeeld door aan te geven dat alle verse producten, zoals groente, fruit en vleeswaren en zuivel niet retour kunnen omdat deze snel bederven.