

Consument kan makkelijker van maaltijdbox af

11-05-2016 06:58



HelloFresh en vijf andere maaltijdboxaanbieders passen onder druk van de Autoriteit Consument & Markt (ACM) hun voorwaarden aan. Consumenten kunnen nu onder meer binnen twee weken van hun abonnement af.

De toezichthouder ontving steeds meer meldingen van consumenten die ongewild aan een abonnement op een maaltijdbox vastzaten. Uit een onderzoek naar de voorwaarden blijkt dat hen vaak ten onrechte geen bedenktijd wordt aangeboden, terwijl daar ook onduidelijk over wordt gecommuniceerd. Consumenten moeten volgens bestuurslid Anita Vegter van de ACM weten dat ze zich kunnen bedenken als ze een abonnement hebben afgesloten. "Ook als het om verse producten gaat", stelt zij.

Behalve HelloFresh passen ook Beebox, de Krat, Marley Spoon, Mathijs Maaltijdbox en Streekbox hun voorwaarden nu aan. Daardoor kunnen consumenten binnen twee weken na het ontvangen van de eerste box zonder opgave van redenen het abonnement opzeggen. De retailers zullen daarvoor een herroepingsformulier verstrekken.

HelloFresh Nederland betreurt de commotie. "Elke klacht is er één te veel", stelt directeur Maartje Frederiks in het Algemeen Dagblad. "We nemen ze zeer serieus en afgelopen tijd nóg serieuzer."

De maaltijdboxaanbieder werd onlangs al op de vingers getikt door de Consumentenbond, na een

klachtenregen over onduidelijke cadeaukaarten en opdringerige verkoopmethoden. Alle verkopers zijn volgens Frederiks inmiddels opnieuw getraind en er is een tevredenheidsmanager aangenomen. "We hebben anders leren denken."