Welke rechten en plichten heeft een retailer als het gaat om online bestellingen?

21-11-2019 13:40



Door Rhode Benissan Jonker
Legal consultant bij Trusted Shops

De meeste (online) retailers zijn de afgelopen tijd al druk bezig geweest met de voorbereidingen voor Black Friday, die dit jaar op 29 november valt. De koopjesjagers kunnen hun geluk niet op, om zo vlak na payday hun salaris stuk te slaan op de afgeprijsde producten, wat maakt dat dit voor de (online) retailers ook een feestdag wordt in de boekhouding. Maar de topdrukte op Black Friday vereist meer planning dan alleen de voorraad aanvullen. Retailers zorgen voor een maximale medewerkersbezetting, plannen grootschalige marketingcampagnes en zorgen dat de bestellingen veilig en op tijd worden bezorgd.

Omdat veel Nederlandse consumenten dit moment aangrijpen om alvast cadeaus voor 5 december en de kerstdagen in te slaan, is het extra belangrijk dat bestellingen op tijd worden bezorgd. Aangezien ‘t heerlijk avondje op 5 december slechts een week na Black Friday valt, is de kans groot dat logistieke partijen nog meer druk voelen om alle pakketten op tijd te bezorgen. En met alle drukte kan het helaas gebeuren dat niet alles op de juiste manier wordt afgeleverd. Je kent het wel; pakketjes die voor de deur worden gelegd – omdat mensen niet thuis zijn tijdens het bezorgmoment – en vervolgens zoekraken. Of buren die pakketjes aannemen, maar nadien plotseling van de aardbodem verdwenen lijken.

Je kunt je daarom afvragen wat je volgens de wet van een bezorgpartij kunt verwachten. En wat daarnaast jouw verantwoordelijkheden zijn als retailer als er iets misgaat met de bezorging. Hieronder vijf voor retailers relevante voorbeelden van situaties die kunnen ontstaan tijdens de bezorging van pakketten.

1. Mag de bezorger het pakketje afleveren bij de buren?
De meeste logistieke bedrijven hebben het recht om het bestelde product af te leveren bij de buren. Wat wel goed is om te weten is dat als de consument niet wil dat een zending bij de buren wordt afgeleverd, ze dat aan de retailer mogen doorgeven via bijvoorbeeld het commentaarveld op de bestelpagina. Als de consument niet thuis is, dan is het de taak van de logistieke partij om het pakketje naar een afhaalpunt te brengen waar de klant het kan ophalen. Zorg er dus voor dat er geen misverstanden kunnen ontstaan en geef je klanten de optie om hier iets over te vermelden tijdens het bestelproces.

2. Wat als de buurman die het pakketje aanneemt dit niet aflevert bij diegene die het heeft besteld?
Als de consument bij het plaatsen van de bestelling niet heeft aangegeven dat de buurman een geautoriseerde ontvanger is, dan mag hij of zij contact opnemen met jou als winkelier. Jij bent namelijk verantwoordelijk voor de ontvangst van de bestelling. Blijkt het pakketje nergens te bekennen? Dan ben je verplicht om de aankoopprijs terug te betalen. Ook als de buurman het pakketje verbergt. Je bent echter niet verplicht om het bestelde product opnieuw te leveren.

3. Is het wettelijk toegestaan om een pakket voor de deur te leggen?
Nee, dit is niet wettelijk toegestaan, dus je mag van je logistieke partij verwachten dat ze dit niet doen. Gebeurt dit toch en wordt het pakket zelfs gesloten? Dan mogen consumenten contact opnemen met jou als winkelier. Ook wanneer het pakket op deze manier zoekraakt, ben je verplicht de aankoopprijs terug te betalen. Zelfs als een derde persoon het pakketje heeft gestolen dat de bezorger gewoon voor de deur heeft neergelegd. Je kunt wel bij je logistieke partij om een schadevergoeding vragen, maar daarvoor moet het pakket wel aangetekend of verzekerd op de post zijn gegaan. Is dit niet het geval, dan kom je helaas niet in aanmerking voor een schadevergoeding.

4. Wat als het pakket beschadigd wordt afgeleverd bij je klant?
Als het pakketje is beschadigd tijdens de bezorging dan ligt de verantwoordelijkheid hiervan bij jou als webshopeigenaar. Ook hierbij kun je de bezorgpartij aansprakelijk stellen indien het pakket verzekerd of aangetekend is opgestuurd. Mocht je vermoeden dat het pakketje is beschadigd nadat het is afgeleverd bij de consument, dan zijn er twee opties. De klant kan zich ten eerste beroepen op het herroepingsrecht.

In dat geval kun je als retailer wel waardevermindering in rekening brengen indien daar sprake van is. De tweede optie is dat de klant zich beroept op de Europese wettelijke garantie. Hierbij geldt dat als de koper binnen zes maanden na aankoop aangeeft dat er sprake is van schade, je als retailer dient te bewijzen dat de bestelling bij de levering wel voldeed aan de verwachtingen en dus niet was beschadigd. Uit de praktijk blijkt echter dat het lastig is voor retailers om dit te bewijzen. Je bent in dat geval dan toch verplicht om het aankoopbedrag terug te betalen of een nieuw product te leveren.

5. Is een pakketbezorger verplicht om ook op de tiende verdieping te bezorgen?
Pakketbezorgers komen bij allerlei woningen terecht, dus ook bij woningen op bijvoorbeeld de tiende verdieping. Je hoort wel eens verhalen dat pakketbezorgers niet leveren op deze verdiepingen, maar dat is wel verplicht, tenzij anders is bepaald voorafgaand aan de levering. Als de lift defect is, geldt hetzelfde. Het is ook niet toegestaan om een briefje achter te laten zonder dat er eerst op de bel van de ontvanger is gedrukt. Krijg je dus van je klant te horen dat het pakketje niet is afgeleverd, omdat hij of zij op een hogere verdieping woont? Dan kun je proberen om dit terug te koppelen aan de logistieke partij. Ook hierbij is het lastig om te bewijzen dat dit probleem zich heeft voorgedaan, maar je kunt de bezorgpartij wel aansprakelijk stellen. Je moet hierbij

wel rekening houden met de algemene voorwaarden van de partij. Dit resulteert hopelijk in een nieuwe bezorgpoging.

Dit zijn een aantal voorbeelden van situaties die kunnen ontstaan tijdens de bezorging van pakketten van je klanten. Hoe meer pakketten en drukte, hoe groter de kans dat er wat misgaat. Zeker na het drukke Black Friday-weekend. Uit bovenstaande blijkt dat je als retailer het vaakst de verantwoordelijkheid moet nemen als er iets misgaat tijdens de bezorging.

Maar dit betekent niet dat je geen zorgvuldig en eerlijk werk mag verwachten van de logistieke partij. Merk je dat je vaak klachten krijgt over het afleveren? Wordt het bijvoorbeeld voor de deur gelegd of niet afgeleverd op hogere verdiepingen? Kijk dan eens naar verzekeringen voor dit soort situaties. Of stap over naar een andere logistieke partij met de beste algemene voorwaarden, bijvoorbeeld als het gaat om pakketten die zijn beschadigd of nergens meer te bekennen zijn. Het zou jammer zijn als je negatieve reviews ontvangt omdat de bezorger het laat afweten. Consumenten zien nou eenmaal niet altijd het verschil tussen de partij waar ze hebben besteld en de partij die het aflevert. Als ze het pakketje maar op de juiste manier en op tijd ontvangen, dan blijft het voor iedereen een leuk kortingsfeestje.

Rhode Benissan Jonker