

Sinds 1 februari 2001 is de nieuwe wet kopen op afstand van kracht. Consumenten hebben daarmee een sterkere rechtspositie als het gaat om bijvoorbeeld kopen via internet.

Wat is een overeenkomst op afstand

Een overeenkomst op afstand zoals de wet die omschrijft is een aankoop waarbij de consument en de verkoper elkaar bij die aankoop niet hebben gezien. Van een overeenkomst op afstand is bijvoorbeeld sprake als u iets via internet of bij een postorderbedrijf bestelt.

Belangrijke uitbreidingen rechten consumenten

- consumenten hebben recht op een afkoelingsperiode van 7 werkdagen na levering van het product. Zij mogen een product binnen die periode terugsturen, waarbij ze alleen de portokosten voor het terugsturen hoeven te betalen. De verkoper mag dan geen verzend- of administratiekosten in rekening brengen. De verkoper mag wel voorwaarden verbinden aan het retour zenden.
- wanneer de verkoper het product heeft gefinancierd (bijvoorbeeld door het verstrekken van een lening) wordt de financieringsovereenkomst automatisch ontbonden als de consument gebruik maakt van de afkoelingsperiode.
- het product moet uiterlijk 30 dagen na bestelling bij de consument geleverd worden. Als dat niet gebeurt, kan de consument de koop onmiddellijk ongedaan maken. Dit geldt niet als de partijen een andere leveringstermijn hebben afgesproken.
- Als de consument het product binnen de afkoelingsperiode terugstuurt, moet de verkoper binnen 30 dagen het betaalde bedrag terug betalen.

De afkoelingsperiode geldt niet bij:

- aankoop van onroerend goed
- aankopen die speciaal (op bestelling) zijn gemaakt (bijvoorbeeld een maatpak)
- aankopen die snel kunnen bederven of verouderen (bijvoorbeeld taarten)
- kranten en tijdschriften
- cd's, video's en cd-roms waarvan de verzegeling is verbroken
- financiële diensten
- weddenschappen en loterijen
- logies, vervoer, restaurantreserveringen en vrijetijdsbesteding indien deze zijn afgesproken op een bepaalde datum of voor een bepaalde periode
- een dienst waarmee de verkoper met instemming van de consument is begonnen voordat de afkoelingsperiode is verstreken.

De extra plichten van de verkoper

De verkoper moet de volgende gegevens verstrekken voordat consumenten tot koop overgaan:

- zijn identiteit en, bij (gedeeltelijke) vooruitbetaling, zijn postadres
- de belangrijkste kenmerken van het product
- de prijs van het product (inclusief alle belastingen)
- de kosten van aflevering (indien van toepassing)
- wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de koop op afstand
- het al dan niet van toepassing zijn van de afkoelingsperiode
- de eventuele geldigheidsduur van het aanbod
- de minimale duur van de overeenkomst als het gaat om bijvoorbeeld de aanschaf van een abonnement voor mobiele telefonie.

De leverancier moet uiterlijk bij aflevering ook nog de volgende gegevens verstrekken:

- de eisen voor gebruikmaking van de afkoelingsperiode (dit moet schriftelijk gebeuren!)
- het bezoekadres van de leverancier
- gegevens omtrent eventuele garantie
- indien de koop een duur heeft van meer dan een jaar: de vereisten voor opzegging

Wanneer de leverancier de hierboven vermelde informatie niet (compleet) heeft verstrekt aan de consument, gaat de afkoelingsperiode van 7 werkdagen pas in op het moment dat de consument wel alle informatie heeft gekregen, met een maximum van drie maanden.

Wat betekent dit concreet voor u?

Indien uw website en/of Algemene Voorwaarden reeds is voorzien van de Wet Koop of Afstand dan heeft dit geen verdere consequenties voor u. Dit geldt ook indien een of meer van de hiervoor genoemde uitzonderingen op uw situatie van toepassing zijn.

Voor alle overige situaties geldt dat de instanties waar de creditcardacceptatie wordt aangevraagd vereisen dat uw website en/of de Algemene Voorwaarden worden voorzien van minimaal de volgende teksten uit de Wet Koop op Afstand:

- Consumenten hebben recht op een afkoelingsperiode van 7 werkdagen na levering van het product. Zij mogen een product binnen die periode terugsturen, waarbij ze alleen de portokosten voor het terugsturen hoeven te betalen. De verkoper mag dan geen verzend- of administratiekosten in rekening brengen.
- Het product moet uiterlijk 30 dagen na bestelling bij de consument geleverd worden. Wanneer dit niet gebeurt, kan de consument de koop onmiddellijk ongedaan maken. Dit geldt niet als de partijen een andere leveringstermijn hebben afgesproken.
- Als de consument het product binnen de afkoelingsperiode terugstuurt, is de verkoper verplicht binnen 30 dagen het betaalde bedrag terug te betalen.

Niet voldoen aan deze minimale vereisten volgens de Wet Koop op Afstand leidt onherroepelijk tot wijzigingsverzoeken door de instanties waar creditcardacceptatie is aangevraagd.