

## **KOPEN: via internet, telefoon en computer**

*Familie Sanders koopt graag goederen via internet, telefoon en de televisie. Zo is vader Sanders ervan overtuigd dat Ab King Pro, welke via de televisie wordt aangeprezen, ervoor zal zorgen dat hij vele centimeters in omvang zal afnemen. Moeder Sanders heeft via de telefoon een stofzuiger besteld. De zoon van de familie Sanders heeft zich met veel enthousiasme geabonneerd via het internet op Voetbal International. Familie Sanders heeft spijt gekregen van de aankopen en wil ervan af. Kan dit?*

## **Bescherming van de consument bij het kopen op afstand**

De Wet Koop op Afstand beschermt de consumenten die via internet, televisie, telefoon of fax bestellingen doen. Het gaat er om dat u geen enkel persoonlijk contact heeft gehad met de verkoper. Voor aankoop heeft u het product niet in uw handen gehad.

## **Plichten van de verkoper**

Voor u als koper moet direct duidelijk zijn: wie de verkoper is, de prijs, hoe er betaald moet worden, hoe er geleverd gaat worden, of aan die levering kosten zijn verbonden en ook of u de mogelijkheid heeft de overeenkomst te ontbinden en zo ja wanneer. Uiterlijk op het moment van levering dient u de bevestiging te hebben ontvangen dat er een overeenkomst is gesloten. Indien de overeenkomst wordt aangegaan voor meer dan één jaar, dient de verkoper schriftelijk aan u te bevestigen: dat en hoe u de overeenkomst kunt herroepen(!), waar u met evt. klachten terecht kan, hoe het zit met garantie en hoe de overeenkomst ontbonden kan worden.

## **Het herroepingsrecht**

Kunt u van de koop op afstand af (herroepen)? Ja! U heeft daarvoor een termijn van 7 dagen vanaf de dag dat u de goederen heeft ontvangen. U kunt dan zonder opgave van redenen het product terugzenden en, indien u heeft betaald, geld terug vragen. De verkoper moet vervolgens binnen 30 dagen na levering het geld aan u terugboeken. De terugzendkosten van het product komen wel voor uw rekening. Let op: indien de verkoper uiterlijk bij de levering geen schriftelijk bevestiging naar u heeft gestuurd van de koopovereenkomst, dan heeft u zelfs tot 3 maanden nadat u de goederen heeft ontvangen de tijd om de goederen zonder opgave van redenen terug te zenden en het geld terug te ontvangen. Natuurlijk kunt u ook ontbinden voordat de goederen zijn geleverd.

## **Uitzonderingen**

Herroepen is niet mogelijk:

- voor producten die geheel naar uw wens zijn vervaardigd, zoals bijv. een maatkostuum;
- voor goederen die snel kunnen bederven/ verouderen, zoals bijv. groenten en planten;
- bij audio- en video-opname en computerprogrammatuur, waarbij de verzegeling is verbroken; en d. het geldt ook niet onder andere voor de levering van kranten en tijdschriften.

## **Hoe zit het met de familie Sanders?**

In het geval van de Ab King Pro en de stofzuiger heeft de verkoper voldaan in zijn spotje op de televisie aan een heleboel voorwaarden. Men weet o.a. om welk product het gaat, hoe duur het is en elk spotje eindigt met de opmerking "Niet goed, binnen zoveel dagen geld terug". Vader en moeder Sanders kunnen wel de overeenkomst binnen 7 dagen zonder een reden beëindigen. Voor de zoon ligt het volkomen anders. Voetbal International komt voor op de lijst van uitzonderingen, omdat het gaat om een tijdschrift. Ontbinden kan vaak dan pas na één jaar.

Deze publicatie is eigendom van **Knegtmans & van de Wouw Advocaten** | [www.knegtmansvandewouw.nl](http://www.knegtmansvandewouw.nl)

## **Waarborgen voor betrouwbaarheid**

Wat als de verkoper niet meewerkt aan herroeping en terugbetaling van uw geld? Het is aan te raden vóór de koop te informeren of het bedrijf is aangesloten bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie (NTO). In dat geval heeft de verkoper het waarborg keurmerk, dat ook de Consumentenbond betrouwbaar acht. Voordeel is tevens dat de verkoper is aangesloten bij een geschillencommissie, die bindend regelt hoe een conflict moet worden opgelost indien u en de verkoper er niet meer uitkomen.

**Knegtmans & Van de Wouw advocaten is o.a. gespecialiseerd in consumentenrecht. In een gratis gesprek (30 minuten) of tijdens het kosteloze spreekuur op dinsdag- en donderdagavond van 19.00u tot 19.30u geven wij u graag meer advies en informatie. U kunt ons bereiken onder tel. 040- 2076076 te Westerhoven. [www.knegtmansvandewouw.nl](http://www.knegtmansvandewouw.nl).**