

TEKST: MR. MIRJAM BOS

BEELD: LUUK POORTHUIS

Mag een consument bij aankoop via het internet zijn aankoop binnen veertien dagen zonder opgave van reden ongedaan maken?



Shutter- en zonweringsbedrijf Onschijn is apetrots op zijn nieuwe webwinkel. Als een van de eersten in de regio maakt het bedrijf niet langer alleen reclame via zijn flitsende site, maar verkoopt Onschijn ook online zonweringen, rolluiken en parasols. Bij bepaalde verkopen is het nodig om ter plekke de klant te adviseren over de beste manieren om de zon te weren. Toch

kan men bij Onschijn ook maatwerk online bestellen. Klanten vullen de maten in van de kozijnen en een paar weken later bezorgt het busje van Onschijn fonkelnieuwe markiezen.

DONKER

Klant Zwartjes is echter niet blij als hij zijn zojuist bezorgde markiezen uitpakt. Onlangs

leek het hem nog een prachtige aanblik; taupekleurige markiezen boven zijn serre deur. Maar bij nader inzien vraagt hij zich af of het er toch niet erg donker van wordt in zijn living. Zijn buurvrouw ziet hem vertwijfeld staan op de patio en schiet hem te hulp. Ze raadt hem aan de markiezen snel terug te sturen. Als fashionista en doorgewinterde mode-webwinkelklant is zij op de hoogte van de rechten van consumenten sinds de veranderde wetgeving, met daarin bijvoorbeeld het herroepingsrecht van veertien dagen.

MAATWERK

Als Zwartjes de markiezen heeft teruggestuurd, laat Onschijn weten dit niet te accepteren. De markiezen zijn immers maatwerk. Onschijn kan ze niet aan een ander kwijt. Gelukkig kan hij aantonen dat hij Zwartjes nog voor zijn bestelling erop heeft gewezen dat maatwerk niet –zonder concrete klachten over het product– kan worden teruggestuurd. Anders was het maar de vraag of Onschijn Zwartjes kon dwingen zijn markiezen te houden en te betalen. •

Maatwerkproducten

Sinds recente nieuwe regelgeving kunnen consumenten webwinkelaankopen in principe herroepen binnen veertien dagen na ontvangst van de aankoop. Deze termijn was voorheen zeven dagen. Het herroepingsrecht gaat echter niet altijd op, bijvoorbeeld als er sprake is van maatwerkproducten. Dit zijn producten die niet geprefabriceerd zijn en die gemaakt zijn op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn. Webwinkels moeten consumenten vaak al informeren over hun rechten, waaronder ook het herroepings-

recht, voordat deze op de bestelknop drukken. Bij een maatwerkproduct moet de consument gemeld zijn dat er geen herroepingsrecht bestaat. Informeren webwinkels de consument onjuist, dan lopen ze het risico dat de klant niet gebonden is aan de overeenkomst of dat het herroepingsrecht wordt verlengd met maximaal twaalf maanden.

Voor meer informatie over de regels of een juridische check van uw webwinkel kunt u contact opnemen met mw. mr. H. W. Grootendorst van Bedrijfsjuridisch ledenadvies.



Metaalunie Rechtsbijstand behandelt in deze rubriek interessante juridische kwesties op een luchtige manier. De namen en plaatsen zijn verzonnen, gelijkenissen met personen of bedrijven zijn louter toevallig.

Juridische professionals tegen gunstige tarieven

Metaalunie Rechtsbijstand is een zelfstandige dienst. Door de relatie met deze organisatie, weet zij als geen ander waar u als ondernemer in de metaalsector behoefte aan heeft. Zij biedt u een zorgvuldig geselecteerd netwerk van deskundige advocaten en een speciaal voor leden ontwikkelde advocatenpolis.

U kunt bij Metaalunie Rechtsbijstand terecht voor:

- Advocaten
- Octrooigemachtigden
- Juridische bedrijfsanalyse
- Incasso
- Maatcontracten
- Algemene voorwaarden

Meer weten? 030-605.33.44 of
www.metaalunierechtsbijstand.nl