

Checklist herroepingsrecht

Het recht van retour gaat veranderen

Het herroepingsrecht, ofwel het recht van retour (in het Duits: Wiederrufsrecht), zal er vanaf 13 juni 2014 anders uit gaan zien. Dit geldt niet alleen voor Nederland, maar voor alle lidstaten van de Europese Unie en dus ook voor Duitsland. Het Wiederrufsrecht is een belangrijk onderdeel van de online shop ervaring. Het herroepingsrecht geeft de consument vaak het zetje in de rug om op de 'bestellen' knop te drukken. Wetend dat hij die schoenen terug kan sturen als deze niet passen, is een geruststellende gedachte.

Checklist voor de webshop

Fingerspitzengefühl heeft een checklist voor je opgesteld. Wat gaat er veranderen en hoe voldoe je daar met jouw webshop aan? Het belangrijkste uitgangspunt hierbij is, dat de klant niet voor verrassingen mag komen te staan.

Twee weken bedenktijd

- ✓ Vanaf 13 juni heeft de consument een bedenktijd van 14 in plaats van de huidige 7 dagen. Als jouw webshop een keurmerk heeft zoals Trusted Shops of Thuiswinkel Waarborg, dan voldoe je daar al aan.
- ✓ Wees duidelijk op je website over het herroepingsrecht: geef je niet aan dan krijgt de klant automatisch één jaar de tijd om het product terug te sturen.
- ✓ Zorg dat er in het pakket met de bestelling een brief zit waarin precies staat hoe het herroepingsrecht werkt. Zit die brief niet bij de verzending, dan geldt het recht van retour tot drie maanden na de aankoopdatum. Het is dus niet voldoende om deze informatie alleen op de website te zetten.

Uitproberen en aanpassen

De klant mag het bestelde product uitproberen en aanpassen, maar niet meer dan nodig is om te kunnen beoordelen of de klant het wil houden of niet. Wees daarbij wel duidelijk over de regels:

- ✓ Komt het product beschadigd terug of is er sprake van slijtage, dan mag je de schade in rekening brengen: de klant krijgt dan alleen de restwaarde van het product terug (maar nooit meer dan dat de klant ervoor betaald heeft).
- ✓ Dit geldt ook als er schade ontstaat bij het verzenden van de retourzending doordat de klant het product niet goed verpakt heeft.

Aanmelden retour door de klant

- ✓ Tot 14 dagen na ontvangst van het product mag de klant besluiten zonder opgave van reden gebruik te maken van het herroepingsrecht.
- ✓ Daarvoor hoeft de klant in eerste instantie alleen binnen de 14 dagen termijn melding te maken van het retour zenden van zijn aankoop. ***Vanaf dat moment heeft de klant 14 dagen de tijd het product retour te sturen.***

Duidelijkheid inzake recht van herroeping

Gebruikmaking van het herroepingsrecht moet in principe schriftelijk gemeld worden door de klant. Belangrijk is dat je als webshop heel duidelijk bent over hoe dat gedaan moet worden. Dit mag de webshop zelf beoordelen. De meesten kiezen nu al voor melding per e-mail of direct via de website.

- ✓ Gebruik om zeker te zijn het Modelformulier voor Ontbinding ([Duits](#)) ([Nederlands](#)), opgesteld door de wetgever. Het is niet verplicht dit formulier te gebruiken, je mag ook zelf iets ontwerpen, maar gebruik je dit formulier, voldoe je gelijk aan de wettelijke vereisten.
- ✓ Stuur het model formulier (of je eigen versie hiervan) mee in de bevestigingsmail na aankoop en in het pakket van het product zodat de klant het, indien nodig, gelijk bij de hand heeft.
- ✓ Wat je ook doet, zorg dat het voor de klant duidelijk is waaraan hij of zij moet voldoen bij een retour, vergeet bij de aanmelding niet te vragen naar klant en bestelnummers.

Aanmelden, versturen, verpakken

Zoals boven al beschreven, móet de klant éérst melding maken van zijn/haar wens het product te retourneren en mag het na succesvolle aanmelding pas terugsturen.

- ✓ Vergeet ook hier niet om heel duidelijk te zijn. Over bijvoorbeeld het adres waarnaar het retour gestuurd moet worden of wat er op het pakket vermeld moet worden. Dat zijn o.a. het bestel-, klant- of artikelnummer, naam en afzender.
- ✓ Na de melding moet de klant het product binnen maximaal 14 dagen terug sturen, en wel zo verpakt, dat het product in optimale staat bij jou terugkomt. Wijs je klant eventueel op deze plicht.
- ✓ Hoewel je geen specifieke eisen mag stellen aan de verpakking, is het een goed idee de klant te adviseren de originele of een gelijke verpakking te gebruiken.

Wie betaalt de retourkosten?

In principe betaalt de webshop de kosten van een retourzending. Maar ben je er vanaf het begin duidelijk over dat de kosten voor de retourzending voor rekening van de consument komen, dan hoef je deze kosten niet te betalen.

- ✓ De kosten van de heen-zending betaal je als webshop eigenlijk altijd.
- ✓ Check of het op je website duidelijk is wie de retour-kosten betaalt. Staat dit bijvoorbeeld ook bij het check-out proces vermeld, bij je algemene voorwaarden en de 'veel gestelde vragen'?
- ✓ Het terugsturen van grote spullen die niet in een pakketje passen, bijvoorbeeld een kast of een bank, mag je volgens de nieuwe richtlijnen door de klant laten betalen. Wil je deze regel toepassen, moet je wel de kosten daarvan noemen in de informatie over het herroepingsrecht die je bij de bestelling en de levering verstrekt. Een schatting van deze kosten is ook voldoende.

Terugbetaling

Maakt een klant gebruik van het herroepingsrecht, dan moet je het hele bedrag, inclusief verzendkosten (tenzij de klant het product beschadigd retourneert, zie boven) terugstorten.

In principe geef je het geld terug op de wijze dat de klant betaald heeft: dus heeft de klant betaald met creditcard, dan stort je het geld terug op de rekening die daarbij hoort.

- ✓ Terugbetaling moet in geld. Tegoedbonnen zijn niet toegestaan, tenzij de klant zelf met tegoedbonnen betaald heeft.
- ✓ Het in rekening brengen van extra kosten, of vergoedingen zoals administratiekosten, is verboden.

Binnen 14 dagen terugbetalen

Je had met een webshop tot nu toe wettelijk 30 dagen tijd om het aankoopbedrag aan de klant terug te betalen. Ook dit gaat met de nieuwe regels veranderen. Vanaf 13 juni 2014 heb je slechts 14 dagen vanaf het moment dat het retour bij jou terug is.

- ✓ **Let op!** Is het pakket met het te retourneren product nog niet aangekomen? Kan de klant bewijzen dat hij of zij het pakket op tijd bij het postkantoor afgegeven heeft (en het pakket dus vertraagd dan wel verloren gegaan is) moet je toch het geld binnen de termijn terugstorten aan de klant.

Uitzonderingen op het herroepingsrecht

Bepaalde producten of diensten zijn uitgesloten van het herroepingsrecht:

- ✓ bederfelijke waren
- ✓ spullen die naar wens van de klant gemaakt zijn (customized /op maat gemaakt)
- ✓ intieme producten
- ✓ tijdschriften en kranten
- ✓ loterijkaartjes e.d.
- ✓ spullen die verzegeld waren waarvan het zegel verbroken is zoals CD's, software,
- ✓ diensten die al tijdens de 14 dagen bedenktijd in gebruik genomen werden zoals online software abonnementen e.d.

Bied je dergelijke producten aan, dan moet je wèl duidelijk vermelden dat het herroepingsrecht niet geldt.

Online dienstverlening

Verkoop je online dienstverlening zoals hotelovernachtingen, vliegreizen of een lidmaatschap van een datingsite, dan heb je in principe ook te maken met het recht van retour. De klant kan dus zomaar een bestelde dienst annuleren als er daarbij aan de voorwaarden voldaan wordt (afzegging binnen de termijn en voordat er bijv. gebruik van de datingsite gemaakt is).

Bronnen

<http://eur-lex.europa.eu>

<http://www.rechtsfokus.de>

<http://www.trustedshops.de>

<http://www.twinklemagazine.nl>

Disclaimer

Fingerspitzengefühl aanvaard geen aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor de volledigheid, betrouwbaarheid, nauwkeurigheid en actualiteit van het hier aangeboden informatie. Deze tekst is puur bedoeld ter informatie en inspiratie. De inhoud ervan is auteursrechtelijk beschermd. Gebruik ervan voor andere doeleinden dan persoonlijk gebruik, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Fingerspitzengefühl BV en in overeenstemming met de wettelijke voorschriften is niet toegestaan.

Fingerspitzengefühl

Zossener Straße 41

10961 Berlijn, Duitsland

- ✓ info@fs-gefuehl.com
- ✓ +49 (0)30 220 13 880
- ✓ www.fs-gefuehl.com
- ✓ [twitter](#)
- ✓ [linkedin](#)