contrast



Nieuwe spelregels voor verkoop op afstand

Stel je voor.

Vier maanden nadat een klant een product via je webshop heeft aangekocht, wil hij het product terug geven en *"zijn geld terug krijgen"* op grond van zijn herroepingsrecht. Hij meent dat hij als consument 12 maanden de tijd heeft om dat te doen omdat je hem op het moment van de aankoop niet de wettelijk vereiste informatie omtrent zijn herroepingsrecht gaf. Je valt compleet uit de lucht. Je won juridisch advies in bij de opstart van je webshop en je juridische adviseur raadde je aan om bij iedere bestelling in een apart kader, in vet gedrukt, te vermelden dat de klant een herroepingsrecht heeft gedurende 14 dagen. Volgens je klant volstaat dat echter niet langer om te voldoen aan je wettelijke verplichtingen.

Een korte check online leert je dat er inderdaad nieuwe regels omtrent de verkoop op afstand (en het herroepingsrecht) zijn gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

Even verduidelijken.

De Belgische wetgever gaf eind 2013 de reglementering omtrent de verkoop op afstand een facelift door middel van een wijziging van de artikelen 45 tot 48 van de Wet Marktpraktijken van 6 april 2010. De regels omtrent verkoop op afstand werden daarbij in lijn gebracht met de Europese Consumentenrichtlijn 2011/83/EU van 25 oktober 2011. Deze richtlijn introduceert een volledige harmonisatie van de verkoop op afstand in de Europese Unie. Op 30 december 2013 is de gewijzigde Wet Marktpraktijken gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad en opgenomen als Boek VI in het Wetboek Economisch Recht, meer bepaald als de nieuwe artikelen VI.45 tot VI.53 van het Wetboek Economisch

Recht. De nieuwe regels zijn op 31 mei 2014 in werking getreden.

De wijzigingen zijn onder meer de volgende: (i) meer uitgebreide informatieverplichtingen, (ii) wijziging van de informatie die moet worden meegedeeld omtrent het herroepingsrecht (gebruik van modelformulieren), (iii) aangepaste terugbetalingstermijnen bij uitoefening van het herroepingsrecht, en (iv) gewijzigde sancties bij miskenning van de informatieverplichtingen.

Met betrekking tot het herroepingsrecht is de vroegere verplichte vermeldingswijze –d.i., in een apart kader en in het vet gedrukt– niet langer noodzakelijk. Wel dienen de voorwaarden, de termijn (minimum 14 dagen) en de uitoefeningsmodaliteiten van het herroepingsrecht nog steeds duidelijk en uitdrukkelijk te worden meegedeeld. Hiertoe kan optioneel gebruik worden gemaakt van modelformulier 1, voorzien in de wet. Naast deze informatie moet de consument steeds (verplicht) een modelformulier 2 krijgen om zijn herroepingsrecht uit te kunnen oefenen. Daarenboven kan de consument optioneel worden aangeboden om zijn herroepingsrecht op een andere manier uit te oefenen (bijvoorbeeld, via een online applicatie).

Bij niet-naleving van deze informatieverplichtingen (bijvoorbeeld, wanneer het modelformulier 2 niet wordt overgemaakt), wordt het herroepingsrecht van de consument uitgebreid tot 12 maanden in plaats van 14 dagen. Wel is het zo dat de termijn van 14 dagen begint te lopen van zodra alle informatieverplichtingen zijn voldaan, ook al gebeurt dat enige tijd na de levering van het product.

Indien een consument zijn herroepingsrecht uitoefent, moet de handelaar de prijs en de standaardverzendingskosten binnen een termijn van 14 dagen terugbetalen uiterlijk na de ontvangst van de goederen of nadat de consument heeft aangetoond dat deze de goederen heeft verzonden.

Concreet.

Welke stappen dien je te ondernemen om in lijn te zijn met de nieuwe Belgische reglementering omtrent verkoop op afstand?

- Bekijk in detail welke informatie aan de consument ter beschikking moet worden gesteld, op welk tijdstip en op welke wijze dat dient te gebeuren.
- Hou steeds rekening met de informatieverplichtingen opgenomen in andere relevante wetgeving (bv. in artikel XII.6 in het Wetboek Economisch Recht (elektronische economie)).
- De correcte toepassing van de reglementering omtrent verkoop op afstand is vaak een zwart-wit verhaal en wordt door de rechtbank daadwerkelijk gesanctioneerd. Win bij twijfel gespecialiseerd advies in.
- Zelfs indien je enkel producten of diensten aan consumenten verkoopt in een winkel, en dus niet op afstand, moet je rekening houden met de algemene informatieverplichtingen opgenomen in het nieuwe artikel VI.2 van het Wetboek Economisch Recht.

Meer weten?

Raadpleeg hier een voorbeeld van de wettelijk voorziene modelformulieren 1 en 2.