

# Online verkoop van producten aan consumenten

**De omzet van de Europese e-commercemarkt zal dit jaar de 477 miljard euro aantikken, berekende onderzoeksbureau eMarketer. Ook in Nederland blijft de handel via internet aan populariteit winnen. De regels die daarbij gelden zijn in de EU tot op zekere hoogte gelijkgetrokken door e-commercewetgeving. Wat zijn de belangrijkste aandachtspunten voor verkopers van producten?**

Tekst: Jurre Reus



duct) tussen een professional en een consument. Consumentenkoop ziet niet op de koop van 'onroerende zaken', zoals een huis of stuk grond. Wel bepaalt de wet dat de regels voor consumentenkoop ook gelden in enkele andere situaties dan alleen bij de koop van 'zaken'. Zo wordt een overeenkomst met een consument voor de levering van water, gas, stadsverwarming of niet op een fysieke drager vastgelegde 'digitale inhoud' (zoals het downloaden van een mp3) ook als consumentenkoop gezien.

## Consumentenkoop op afstand

Voor de kwalificatie 'consumentenkoop' is het niet relevant hoe de overeenkomst tot stand komt – dat mag (op enkele uitzonderingen na) op elke denkbare manier, dus ook via internet. Zo'n koop via internet wordt een 'koop op afstand' genoemd. De koop op afstand met aan de ene kant een professional en aan de andere kant een consument is daarom een 'consumentenkoop op afstand'. Voor

de meeste soorten consumentenkoop op afstand gelden aanvullende regels, die echter niet van toepassing zijn op bijvoorbeeld de verkoop van alledaagse producten of producten voor minder dan 50 euro.

## Aanvullende regels

Wat betreft die informatieplichten gaat het er vooral om de consument juist en tijdig (vóórdat de transactie definitief is) te informeren over onder andere: de kenmerken van het product, de identiteit van de verkoper, de totale prijs van het product, de wijze van betaling en van bezorging en de termijn waar binnen het product geleverd wordt. Ook moet de verkoper de consument eraan herinneren dat de verkoper de wettelijke plicht heeft om een product te leveren dat aan de overeenkomst voldoet en, indien van toepassing, de consument uit te leggen dat hij het recht heeft de overeenkomst te ontbinden en op welke manier.

## Ontbindingsrecht

Dit laatste aspect – het ontbindingsrecht – is één van de belangrijkste rechten van de consument bij het kopen van een product online. De consument mag namelijk nadat hij het product heeft ontvangen de overeenkomst binnen 14 dagen ontbinden, zonder reden. Dit recht heeft de consument niet altijd, bijvoorbeeld niet bij op maat gemaakte producten, of bij de al eerder genoemde digitale inhoud. Wat in de praktijk nog wel eens wordt vergeten is dat het ontbindingsrecht dus niet geldt voor aankopen onder de 50 euro. Het recht op ontbinding wordt ook wel als bedenktijd gezien, omdat een consument het product in die periode mag uitproberen. Dat betekent niet dat het product intensief gebruikt mag worden. Online een trouwjurk kopen om die na een trouwerij een week later te retourneren is niet toegestaan. Bij een consumentenkoop op afstand behoudt de consument uiteraard ook zijn 'normale' consumentenrechten, zoals recht op vervanging en/of herstel van het product, mocht het product niet voldoen aan de overeenkomst.

## Consequenties

Als de verkoper niet aan de informatieplichten voldoet – hij informeert bijvoorbeeld de consument niet over diens bedenktijd – wordt de bedenktijd verlengd totdat de informatie alsnog wordt verstrekt. Als de informatie überhaupt niet wordt verstrekt, geldt een bedenktijd van maar liefst 1 jaar. Zaak dus om consumenten juist te informeren bij de verkoop van producten online! «

## (Consumenten)koop

'Koop' is de overeenkomst waarbij de één zich verbindt een 'zaak' te geven en de ander om daarvoor een prijs in geld te betalen. Een bijzondere vorm van koop is 'consumentenkoop': een koopovereenkomst voor een 'roerende zaak' (meestal een pro-

**Mr. Jurre Reus** is advocaat bij CMS en houdt zich bezig met intellectuele eigendom, e-commerce, media en privacy.  
E-mail: [jurre.reus@cms-dsb.com](mailto:jurre.reus@cms-dsb.com)

