

# EU – Herroepingsrecht

Plaatste u te impulsief een onlinebestelling? Of is uw geleverde product in goede staat, maar houdt u er niet van? Met andere woorden: wilt u afzien van uw aankoop? Weet dan dat u in principe een herroepingsrecht hebt van veertien dagen. Tenminste als u kocht op een Europese site en de verkoper een handelaar is.

Modelformulier

BoekVI Wetboek economisch recht

## MODELFORMULIER VOOR HERROEPING

(Dit formulier alleen invullen en terugzenden als u de overeenkomst wilt herroepen)

— Aan

[hier dient de onderneming, zijn naam, adres en, indien van toepassing, zijn fax en e-mailadres in te vullen]

.....  
.....  
.....

— Ik/Wij (\*) deel/delen (\*) u hierbij mede dat ik/wij (\*) onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende goederen (\*)/levering van de volgende dienst (\*) herroep/herroepen (\*)

.....

— Besteld op (\*)/Ontvangen op (\*).....

— Naam /Namen consument(en) .....

.....

— Adres consument(en) .....

.....

— Datum .....

— Handtekening van consument(en)  
(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

.....

(\*)Doorhalen wat niet van toepassing is

## Wat is de rol van ProCollecta?

ProCollecta die het online verkoopplatform beheert, verkoopt zelf geen producten en evenmin worden er diensten aangeboden. Maar zij geeft derden (professionele of particuliere verkopers) de kans hun producten via ProCollecta te koop aan te bieden. Deze verkopers kunnen zo de logistiek van het platform (lay-out, bestelprocedure, betalingssysteem ...) gebruiken om contracten te sluiten met consumenten.

Aankopen die u bij ProCollecta doet (er worden uitsluitend producten aangeboden en géén diensten), zijn niet bindend voor ProCollecta. Bij problemen met de bestelling kunt u zich dus niet tot haar richten.

## Wie is de verkoper?

Vóórdat u koopt bij ProCollecta, controleert u best eerst in de aanbieding wie de verkoper is. ProCollecta is namelijk verplicht u voor elk te koop aangeboden product de contactgegevens van de betrokken verkoper te geven.

Waarom? Omdat alleen de verkoper aansprakelijk is in geval van een probleem met uw aankoop. Ook kunt u zo nagaan of de verkoper een handelaar is of een particuliere verkoper, en of hij gevestigd is binnen of buiten de EU. Is de verkoper een particulier? Dan bent u niet beschermd door het consumentenrecht, zoals het herroepingsrecht en de wettelijke garantie. Is de professionele verkoper gevestigd buiten de EU? In geval van problemen, zal het moeilijk zijn uw rechten te doen gelden.

## Hoe voorkomt u oplichting?

ProCollecta is niet verplicht de werkelijke identiteit van de verkopers te controleren. Oplichters maken hiervan gebruik om misleidende of zelfs fictieve aanbiedingen te plaatsen.

Let goed op, want ProCollecta is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de aanbiedingen, foto's en andere informatie die daarin worden gepost door de verkopers. U kunt dus niet terecht bij ProCollecta wanneer u slachtoffer bent van een frauduleuze aanbieding.

Om fraude te beperken, biedt ProCollecta een centraal betaalsysteem op onze website aan. Eenmaal het product geleverd, verstuurt ProCollecta het geld naar de verkoper. Bij problemen kunt u het platform verwittigen, zodat het geld wordt tegengehouden zolang het geschil niet is opgelost.

Betaal dus steeds via ProCollecta en geef nooit gevolg aan vragen van verkopers om de verkoop of de betaling buiten ProCollecta te doen, bv. via e-mail.

## Probleem met de levering?

Hebt u uw bestelling bevestigd en betaald? Dan rest u maar één ding: wachten op de levering van uw online aankoop. Helaas loopt alles niet altijd zoals gepland:

- uw pakje komt niet aan  
u krijgt de verkeerde bestelling  
de inhoud van uw pakje is beschadigd

## Mijn pakje komt niet aan

De levering van uw online aankoop? Die moet plaatsvinden binnen de termijn die de verkoopovereenkomst vermeldt. Standaard is dat **dertig dagen**.

Is dat niet het geval? Geef de verkoper een (redelijke) nieuwe leveringstermijn. Doe dit best via e-mail. Slaat de handelaar die nieuwe leveringstermijn in de wind? Dan kunt u het contract beëindigen en hem een volledige terugbetaling vragen.

U hebt niets ontvangen maar de verkoper beweert dat hij geleverd heeft (bv. bij een buur of op uw deurdrempel)? Als afzender van het pakje moet de verkoper bewijzen dat hij het bij u afleverde. Kan hij dit niet? Dan wordt aangenomen dat er geen levering plaatsvond en hebt u recht op een nieuwe levering of op een volledige terugbetaling.

## Ik kreeg de verkeerde bestelling

Misschien maakte u het weleens mee: u opent het pakje, graait in de doos en ziet dat ... het verkeerde artikel erin zit.

In dat geval hebt u het recht om een vervanging te eisen. U wordt hierin gesteund door de Europese wetgeving op de **conformiteitsgarantie**. De verkoper moet de kosten dragen.

Blijkt een artikelwissel niet mogelijk door bijvoorbeeld een uitgeputte voorraad? Of kan de levering van uw online aankoop niet plaatsvinden binnen een redelijke termijn? Eis dan de **annulering van uw bestelling** én de volledige terugbetaling van uw aankoopsom en leveringskosten.

## De inhoud van mijn pakje is beschadigd

De **verkoper is verantwoordelijk voor alle schade** aan uw bestelling tijdens de levering van uw online aankoop. Zelfs wanneer de transporteur die veroorzaakte.

Maar let op: neemt u de levering in ontvangst? Dan is de verkoper **níét** langer aansprakelijk voor de stukken. Met andere woorden: aanvaardt u (of iemand die u aanduidde) het pakje? Dan **stemt u in met de huidige staat** ervan. Voor schade die u later vaststelt, zoals krassen, scheuren of vlekken, zult u moeilijk een terugbetaling van de verkoper verkrijgen.

### Hoe vermijdt u dat?

Controleer uw pakketje meteen terwijl de koerier even wacht. Is het beschadigd? Weiger het dan. Of neem het aan onder voorbehoud, en noteer uw opmerkingen op de afleveringsbon.

1. Neem foto's van een beschadigde verpakking.
2. Neem onmiddellijk schriftelijk contact op met de verkoper – per e-mail of aangetekende zending. En vraag een wissel of een terugbetaling.

## Drie tips om pakjes terug te sturen

Moet u een **niet-conform** of **beschadigd** pakje terugsturen naar de verkoper? Volg deze tips:

1. Stuur uw pakket nooit terug zonder voorafgaande goedkeuring van de verkoper.
2. Volg de procedure voor de terugzending, zoals meegedeeld door de verkoper.
3. Komt de verkoper het pakketje niet ophalen? Kies een verzekerde transportmethode en bewaar zorgvuldig de bewijzen van de terugzending voor een terugbetaling door de verkoper van de verzendkosten.

## **Binnen welke termijn kan ik afzien van mijn aankoop en hoe doe ik dat?**

Wilt u afzien van uw aankoop? Doe dat dan binnen **veertien kalenderdagen**, te rekenen vanaf de levering van uw bestelling (enkel voor producten; er worden geen diensten aangeboden) .

Meld de verkoper (handelaar) en ProCollecta **schriftelijk** dat u wilt afzien van uw aankoop. Per e-mail, in een aangetekende zending of met een herroepingsformulier. U hoeft daarbij zelfs niet aan te geven waarom u wilt afzien van uw aankoop.

## **Wanneer en hoe moet de verkoper me terugbetalen?**

Liet u aan de handelaar weten dat u afziet van uw aankoop? Dan krijgt hij – vanaf dat moment – **veertien dagen** om uw bestelling volledig terug te betalen (inclusief leveringskosten en taksen). Hij mag weliswaar wachten totdat hij de retourzending ontvangt.

U mag daarbij eisen dat de verkoper dezelfde betaalwijze gebruikt als u, toen u uw bestelling plaatste.

## **Wanneer en hoe moet ik het product terugsturen?**

Stuur het geleverde product **binnen veertien dagen terug** nadat u de verkoper informeerde over uw herroeping. Drie tips:

1. Volg de procedures van de verkoper, als die er zijn. Vraag er expliciet naar.
2. Check of het terugzendadres juist is: de hoofdzetel en het magazijn kunnen van locatie verschillen.
3. Kies een beveiligde verzendingsmethode, en hou uw bewijsjes bij.

### **Let wel op:**

U moet de terugzendkosten zelf betalen.

Aankopen van particuliere verkopers zijn bindend! U kunt aldus geen beroep doen op uw herroepingsrecht. De biedingen op onze veiling zijn bindend.