

## **Je recht halen**

Veel mensen denken dat ze zich pas zorgen hoeven te maken over hun rechtspositie wanneer er zich problemen voordoen. Helemaal mis. Succesvol recht halen begint al voor en tijdens de koop.

Er is echter een belangrijke kanttekening: je kunt alles in het werk stellen om je recht te halen, maar, als je niet in je recht staat, kun je het ook niet afdwingen. 'Recht halen' betekent niet als vanzelf 'gelijk krijgen'. Ook is het de vraag hoever je wilt gaan om je recht te halen. Soms wegen kosten, tijd en ergernis niet op tegen de baten.

### **1. Weet waar je koopt**

Kies het liefst een winkelier die is aangesloten bij de Geschillencommissie. Mochten er problemen ontstaan, dan kun je met de klacht bij deze instantie terecht. Zij geven (meestal) een bindend advies.

De winkelier is verplicht de algemene voorwaarden ter beschikking te stellen; je hebt als consument altijd het recht deze in te zien. Onderzoek de mogelijkheden tot ruilen, retourneren en annuleren. Ruilen is namelijk niet altijd een recht.

### **2. Weet wat je koopt**

Besef dat verkoper én consument verplichtingen hebben voor een koop. Een verkoper heeft een mededelingsplicht en onderzoekspllicht: hij moet nagaan hoe de consument het product of de dienst wil gaan gebruiken. Wanneer het product of de dienst ongeschikt is voor dit gebruik moet hij dit melden.

Ook voor de consument geldt een onderzoekspllicht: je moet vragen stellen aan de verkoper als je twijfelt of een product of dienst wel de eigenschappen heeft die je ervan verwacht voor gebruik.

### **3. Zorgvuldig bewaren**

Berg aankoopbewijzen, contracten en bijbehorende informatie zoals garantievoorwaarden goed op. Dat voorkomt bewijsproblemen, mocht het tot een geschil komen. Let op: kassabonnen kunnen in de loop der tijd onleesbaar worden, maak daarom kopieën van alle kassabonnen.

Het kan verstandig zijn om iemand mee te nemen bij een (grote) aanschaf. Deze kan later als getuige optreden.

### **4. Help, een KLACHT!**

Zoek bij een klacht goed uit wat je rechten zijn. Lees de koopovereenkomst, de algemene voorwaarden en de garantiebepalingen. Neem in ieder geval uiterlijk binnen één tot twee maanden na het ontstaan van de klacht contact op met de verkoper. Een klacht indienen kan (afhankelijk van de klachtenprocedures van het bedrijf) persoonlijk, telefonisch of schriftelijk. Je kunt vragen om herstel, vervanging of levering van het ontbrekende. Laat weten welke oplossing je verwacht.

Indien je de klacht telefonisch of in een persoonlijk gesprek aankaart, noteer dan wanneer en met wie je hebt gesproken en welke toezeggingen er zijn gedaan. Laat deze toezeggingen schriftelijk bevestigen door de verkoper.

Als consument moet je de verkoper een kans geven het probleem binnen een redelijke termijn op te lossen. Welke termijn redelijk is, hangt af van de situatie.

## **5. Bewijspositie versterken**

Vanaf dit moment is het zaak bewijsmateriaal te verzamelen over de klacht. Denk hierbij ook aan alle correspondentie die te maken heeft met de klacht. Stuur bij twijfel over de ontvangst van de klacht een aangetekende brief.

Stuur altijd kopieën mee van bijvoorbeeld kassabonnen en nooit originele documenten.

## **6. Schriftelijke herinnering**

Als de verkoper niet binnen een redelijke termijn met een oplossing voor je klacht over de brug komt, stuur hem dan een brief of e-mail waarin je de klacht en de gewenste oplossing opnieuw voorlegt. Zet bij deze herinnering dat je binnen twee of drie weken een schriftelijke reactie verwacht waarin de verkoper een oplossing voorstelt.

Maak in je brief of e-mail ook bekend welke vervolgstappen je zult ondernemen als het probleem niet 'voldoende' wordt opgelost. Verwijs naar eerdere gesprekken of brieven en vermeld daarbij de naam van de medewerker, de datum van het gesprek of de verzonden brief en de toezeggingen die toen zijn gedaan.

## **7. Wachten op de oplossing**

Controleer of de verkoper je schriftelijke klacht heeft gekregen als je na een week geen ontvangstbevestiging hebt ontvangen. Reageert de verkoper niet, dan kun je overwegen een brief te schrijven met een hardere insteek. Daarin kun je een beroep doen op het recht om de overeenkomst te ontbinden of aangeven dat je juridische stappen zult nemen.

## **8. Je komt er samen niet uit**

Dan is het tijd voor vervolgstappen. Bij consumentenklachten biedt de Geschillencommissie uitkomst. Je moet klachtengeld betalen, maar je hoeft geen advocaat in te schakelen. Er zijn ook klachtencommissies als de Nationale Ombudsman (voor klachten over overheidsinstanties).

Tenslotte is er de rechter. De klacht en de hoogte van de claim bepalen welke rechter het geschil behandelt. Bij een geschil tot ? 5000 is dat meestal de kantonrechter. Daar kun je zonder advocaat terecht. Voor een zaak bij de rechtbank betaal je meer en moet je een advocaat inschakelen.

Een vriend van jou heeft bij een grote winkelketen een mp3-speler gekocht. Hij is ontevreden over de belastbaarheid van de batterij. Hij kan de mp3-speler maximaal een half uur gebruiken. Daarna moet de speler weer aan de lader. In de gebruiksaanwijzing staat dat de batterij geschikt is voor een gebruik van 6 uur.

Je vriend wil nu een klacht gaan indienen. Jij helpt hem daarbij. Samen lezen jullie de brochure 'Je recht halen' door.