

CONSUMENTENRECHT

WAT KAN JE EN MAG JE WEL ALS BEDRIJF?







De klant is koning.



' Als u boos bent, toets 1. Als u heel boos bent, toets 2. Als u echt héél boos bent, toets 3'



VAN KLANT TOT

AMBASSADEURS



WELKE RECHTEN HEBBEN CONSUMENTEN?

Waarom hebben consumenten rechten en hoe ga je daar mee om én wordt jouw klant
jouw ambassadeur?

CONSUMENTENRECHT

- Als je iets koopt bij een winkel, bedrijf of handelaar is er sprake van consumentenkoop!
- Bij een consumentenkoop geldt het consumentenrecht
- Niet van toepassing als je iets koopt bij een particulier (b.v. marktplaats)
- Het recht bestaat uit allemaal wetten en regels. Die hoef je natuurlijk niet allemaal te weten, de belangrijkste komen deze les langs
- Waarom is er consumenten recht?

**BIJ CONSUMENTENRECHT WORDT DE KOPER
GEZIEN ALS 'ZWAKKE' PARTIJ EN MOET WORDEN
BESCHERMD.
DE VERKOPER WEET MEER VAN HET PRODUCT**

Daarom zijn er regels in het belang van de koper



WARENWET



- Een levensmiddel of product mag de gezondheid of veiligheid van de consument niet in gevaar brengen
- Deze wet geeft aan waar producten aan moeten voldoen. Ook de omstandigheden waarin de producten worden gemaakt moet aan voorwaarden voldoen. Dit geldt voor voedsel maar ook voor b.v. speelgoed.
- De juiste productinformatie moet op het product staan?
 - Inhoud
 - Naam producent
 - Houdbaarheidsdatum (THT)
 - Bestandsdelen / ingrediënten
 - Allergie informatie / voedingswaarde
 - Eventueel gebruiksaanwijzing

Nutrition

Typical values

100ml
contains

250ml
contains

%GDA*

typical
adult

Energy

199kJ
47kcal

500kJ
120kcal

6% 2000kcal

Protein

0.5g
10.5g

1.3g
26.3g

29%

90g

Carbohydrate
of which sugars

10.5g

26.3g

70g

Fat

trace

trace

of which saturates

trace

trace

Fibre

trace

Sodium

trace

Salt equivalent

trace

*Guideline daily amounts

Vitamins/Minerals

100ml
contains

25.0mg (42% RDA)

62.5mg (104%)

excess.

fysieke en mentale inspanning.
Gunstige effecten per blikje: ● vergroot het prestatie
vermogen ● verhoogt de concentratie en de reactie
snelheid ● verbetert de alertheid ● helpt om je
energieker te voelen ● stimuleert de stofwisseling

**Energy Drink – hoog cafeïnegehalte
(32 mg/100 ml). Niet aanbevolen voor kinderen,
derden, zwangere vrouwen en personen die
gevoelig zijn voor cafeïne. Drink met mate.**

**Ingrediënten: koolzuurhoudend water, sacharose,
glucose, zuurteregelaar (natriumcitraat, magne-
siumcarbonaat), voedingszuur (citroenzuur), taurine
(0,4%), cafeïne (0,03%), glucuronolactone, inositol,
vitamines, aroma's, kleurstof (caramel).**



Deze plant kan zowel binnen als buiten staan



In de volle zon staan is prima voor deze plant



Normaal water geven, de potgrond vochtig houden



1x per maand mest geven



Niet geschikt voor consumptie

VOORBEELDEN RECALL SPEELGOED (TERUG ROEP)

- Zeeman Vingerverf: teveel conserveringsmiddelen
- Action Verkleedpak: brandgevaarlijk
- Action Treinset: hout splintert snel, verstikkingsgevaar
- Primark: Stempelstiften met geur, te veel *benzylalcohol*



WET KOOP OP AFSTAND

- Aankopen via telefoon of internet
- 14 werkdagen bedenktijd na ontvangst product
- Niet bij geboekte reizen of producten met korte houdbaarheid
- Algemene voorwaarden moeten zichtbaar zijn

ALGEMENE VOORWAARDEN

- Voorwaarden van betalen
- Voorwaarden van garantie
- Voorwaarden van prijsaanpassingen (tussentijds aanpassen of fout prijskaartje)
- Voorwaarden van levering (b.v. levertijd)
- De 'hoofdorganisatie' van de verkoper
- Klachtenafhandeling / service
- ETC.....ETC.....ETC....

VRAAG: WAT IS HET VERSCHIL IN RECHT
TUSSEN ONLINE KOPEN OF IN EEN
WINKEL?



ANTWOORD VERSCHIL ONLINE OF WINKEL

- 14 dagen bedenktijd voor online, winkel geldt geen bedenktijd
- De verkoper is verplicht je informatie geven over:
 - het bestelproces
 - de belangrijkste kenmerken van het product of de dienst
 - de levertijd
 - de prijs
 - bijkomende kosten
 - de bedenktijd
 - duur van de overeenkomst
 - garantie
 - klachtenregeling en gegevens van het bedrijf (klantenservice, postadres en bezoekadres)

WET VAN COLPORTAGE

- Verkopen aan de deur b.v. abonnementen of producten
- Verkoopdemonstraties thuis (Tupperware of lingerie)
- Verkopen op straat b.v. krantenabonnement

NEE Géén collectes, verkopers
of geloofsovertuigers!

NEE Wij nemen géén pakketten
aan voor de burens







COLPORTAGE

- Kunnen binnen 8 dagen schriftelijk ongedaan worden gemaakt zonder opgave van reden (afkoelingsperiode)
- Verkoper moet zich legitimeren

WET PRODUCT AANSPRAKELIJKHEID

- Fabrikanten zijn verantwoordelijk bij schade als het product niet goed is
- Product is dan gebrekkig
- Consument heeft recht op een deugdelijk product d.w.z. dat het normaal functioneert bij normaal gebruik (gevolg schade)

Garantie: Wet product aansprakelijkheid

VOORBEELDEN PRODUCT AANSPRAKELIJKHEID

- Loodgieter maakt een 'foutje' en je huis komt onder water te staan
- Kortsluiting van je TV en er ontstaat brandschade
- Productiefout bij een auto

Volkswagen haalt ruim 38.000 auto's terug vanwege risico met rempedaal

Volkswagen is een terugroepactie gestart voor 38.100 auto's die dit jaar zijn geproduceerd. Het gevaar is dat de voetplaat van het rempedaal onder bepaalde omstandigheden kan vervormen of los raken. In Nederland moeten ongeveer 850 auto's terug naar de garage, bevestigd importeur Pons Automobielhandel in Leusden.

Autoredactie 16-12-20, 14:43 Laatste update: 16-12-20, 17:54

Grootste terugroepactie Volvo ooit: meer dan 100.000 Nederlandse auto's getroffen

De Zweedse autofabrikant Volvo roept wereldwijd meer dan twee miljoen auto's terug wegens een potentieel probleem met de veiligheidsgordels. In ons land gaat het om exact 102.166 auto's.

Erik Kouwenhoven 01-07-20, 20:00 Laatste update: 02-07-20, 10:04

TERUGROEPACTIE PEUGEOT VANWEGE OLIELEKKAGE



PEUGEOT

 KANS OP KORTSLUITING

TERUGROEPACTIE VOOR PLUG-INS BMW

Brandgevaar: Audi roept wereldwijd half miljoen auto's terug

Audi moet wereldwijd 530.000 exemplaren van de A4, A5, A6, A7 en Q5 terugroepen. Alleen al in Duitsland gaat het om 53.250 exemplaren. Ook de Audi TT moet terug naar de werkplaats wegens brandgevaar, maar door een andere oorzaak.

VRAAG TER CONTROLE

Johan haalt eten bij een snackbar, de hygiëne is daar bedroevend, overal stof, eten niet gekoeld in de vitrine en de medewerkers gingen op een onhygiënische manier met het eten om. Welke wet werd hier overtreden?

- a. Wet koop op afstand
- b. Colportage wet
- c. Warenwet
- d. Wet van de productaansprakelijkheid

**VRAAG: IS RUILEN IN EEN WINKEL EEN
RECHT OF EEN SERVICE?**



TENZIJ.....

- Ondeugdelijk product: ruilen is een recht van de koper! Het moet natuurlijk wel werken.
- Spijt van de aankoop: geen recht maar een GUNST van de verkoper
- Kassabon is handig maar niet verplicht:
 - (digitaal) bankafschrift
 - Cou lance van verkoper
 - Kassasysteem van de winkel

WAT DOE JE BIJ EEN KLACHT?

- Vervangend product
- Geld terug geven
- Een tegoedbon verstrekken

Garantie

CONSUMENTEN BELANGEN ORGANISATIES

- Consumentenbond
- Radar (radar.avrotros.nl)
- Kassa



Verbod op nepreviews om consument te beschermen

Nieuws 14-10-2021 [Print dit artikel](#)



Onderwerp: Boodschappen en winkelen

997 ARTIKELEN

- [Agressieve advertenties: hoe kom je ervan af?](#)
 14-10-2021
- [Verbod witte kleurstof E171 in voeding: mogelijk kankerverwekkend](#)
 14-10-2021
- [Verbod op nepreviews om consument te beschermen](#)
 14-10-2021
- [Radar reikt dit jaar ook Loden Leeuw uit aan de meest irritante reclamemakende influencer](#)
 13-10-2021
- ['Honderden euro's extra kwijt aan](#)

HEB JE WEL EENS TE MAKEN GEHAD MET EEN KLAGENDE OF BOZE KLANT?

Het doel van een klachtengesprek! OPLOSSEN!!



DE STAPPEN

- Laat de klant stoom afblazen, reageer pas op het moment dat de klant uitgepraat is!
- LSD (luisteren, samenvatten en doorvragen)
- Begrip tonen en klacht serieus nemen
- Ga samen op zoek naar een oplossing
- Vraag de klant of hij na afloop tevreden is

CASUS / OPDRACHT

Deze klacht gaat over een klant die twee dagen geleden een bos bloemen heeft gekocht:
“Ze hangen nu al slap en zo’n goedkope bos was het nou ook weer niet!”