

## Kopen

Als u iets koopt, groot of klein, gaat u een koopovereenkomst aan. Daarop zijn regels van toepassing, bijvoorbeeld met betrekking tot wat er in de algemene voorwaarden staat, of u mag ruilen of een tegoedbon moet aannemen en wanneer u een koopovereenkomst kunt ontbinden.

**Algemene voorwaarden** Bij een aankoop gelden de algemene voorwaarden van de winkelier. De algemene voorwaarden zijn een specifieke uitwerking van regels. Hierin worden zaken geregeld als de levering, garantie en wat u kunt doen bij klachten. De algemene voorwaarden zijn geldig als ze u 'ter hand gesteld' zijn. U moet de mogelijkheid hebben gehad om ze te lezen. Vaak staan die achter op de bon, maar soms krijgt u ze ook apart bij uw aankoop. In uitzonderlijke gevallen kan het zijn dat de winkelier u voor de aankoop vertelt dat de voorwaarden bij hem, bij de Kamer van Koophandel of bij de rechtbank ter inzage liggen en dat u ze op verzoek gratis krijgt toegezonden. Let op! Dit is alleen redelijk als de verkoper ze niet direct aan u kan geven.

**Vernietigen** De voorwaarden zijn niet geldig en vernietigbaar als:

- u niet in de gelegenheid bent geweest om ze in te zien;
- u heeft verzocht om ze op te sturen en de verkoper heeft dit niet gedaan.

De voorwaarden moeten duidelijk en helder omschreven staan. Als dat niet zo is, geldt de uitleg die voor de consument het meest gunstig is. Er is een aantal zaken die niet in de algemene voorwaarden mogen staan. Deze staan beschreven in de zwarte en grijze lijst in het Burgerlijk Wetboek (BW). Op de zwarte lijst staan de onredelijk verklaarde algemene voorwaarden. Heeft een winkelier een algemene voorwaarde van deze lijst opgenomen, dan is deze vernietigbaar. Op de grijze lijst staan voorwaarden vermeld, waarvan vermoed wordt dat ze onredelijk bezwarend zijn. Bijvoorbeeld dat u geen garantie heeft of dat u geen recht op schadevergoeding heeft.

U kunt aan de rechter vragen om vernietiging van bepaalde voorwaarden. De rechter toetst de voorwaarden en legt de bewijslast bij de verkoper.

## Vooruitbetalen

Als u een aankoop niet direct mee kunt krijgen, wordt u nogal eens gevraagd om de volledige aankoopprijs vooruit te betalen. Dit is in strijd met de wet. De verkoper mag u vragen maximaal de helft van de koopprijs vooruit te betalen (ook wel een aanbetaling genoemd). Als u weigert meer dan de helft aan te betalen, zal de winkelier waarschijnlijk géén zaken met u willen doen. Wij raden u aan in dat geval af te zien van de koop, want mocht een bedrijf failliet gaan, dan is het maar de vraag of u uw bestelling nog geleverd krijgt.

### **Verkeerde of geen prijsaanduiding**

Bij de kassa blijkt dat er een verkeerde prijs op het product staat en de winkelier wil u het product niet voor de aangegeven prijs meegeven. Wat nu? Als u redelijkerwijs ervan uit had mogen gaan dat het de goede prijs was, dan kunt u eisen dat u het product voor de aangegeven prijs meekrijgt. Toch zal dit in de praktijk problemen opleveren. Het is dan een optie om onder protest te betalen. Ook als u van tevoren geen prijs heeft afgesproken voor het leveren van een product of dienst, geldt dat de winkelier u mag houden aan de koopovereenkomst als hij een 'redelijke' prijs rekent. Bent u het niet eens met de prijs, dan kunt u onder protest betalen.

### **Betalen onder protest**

Als u onder protest betaalt, geeft u aan dat u het niet eens bent met het bedrag (betaling) en dat u er later nog op terugkomt. Mocht het geschil later tot een rechtszaak komen, dan kunt u altijd aantonen dat u al bezwaar heeft gemaakt. Het grote risico van onder protest betalen is, dat u het geld niet terugkrijgt. Vaak gaat het om kleine bedragen, waarvoor u niet naar de rechter stapt. Als het bedrijf eenmaal uw geld heeft, krijgt u het geld niet snel retour zonder tussenkomst van een geschillencommissie, rechter of andere bemiddelaar. Laat op de rekening of de bon zetten 'onder protest'. Vraag de winkelier een handtekening te zetten op diezelfde bon. U kunt ook een brief maken, die u erbij overhandigt. Zorg er hierbij voor, dat u een kopie bij u heeft, zodat u een getekend exemplaar mee naar huis krijgt.

### **Ruilen en tegoedbon**

Let op: koop is koop. Ruilen is geen recht, ruilen is een service! Winkels en bedrijven kunnen u een aantal dagen de tijd geven om een product te ruilen of het geld terug te geven. Krijgt u spijt van uw aankoop, dan kunt u niet zomaar van het product af. Bij veel aankopen zijn algemene voorwaarden van toepassing. Hierin is vaak geregeld dat u een aankoop kunt annuleren tegen annuleringskosten. Bijvoorbeeld bij de aanschaf van een badkamer, keuken of bankstel.

### **Tegoedbon**

In veel winkels wordt een tegoedbon aangeboden als u iets komt ruilen. Er zijn verschillende situaties, waarin het wel en niet is toegestaan om een tegoedbon aan te bieden. Een winkelier mag wél een tegoedbon geven, als u spijt heeft van uw aankoop en deze terug wilt brengen, want ruilen of terugbrengen is geen recht maar een service. Een winkelier mag u géén tegoedbon geven als het product stuk blijkt te zijn. U heeft namelijk recht op een goed (deugdelijk) product. Als het bedrijf het product niet kan repareren of vervangen, dan is het bedrijf verplicht u uw geld terug te geven.

## **Ontbinden van de koop**

Wanneer u een product heeft gekocht waar iets aan mankeert, dan moet de verkoper dit herstellen of vervangen. Als dit niet kan, dan heeft u het recht om de overeenkomst te ontbinden. Ontbinding betekent dat de koopovereenkomst direct stopt. U krijgt uw geld terug en de verkoper het artikel. Voordat u de koop ontbindt, moet u al wel een aantal andere stappen ondernomen hebben. U moet de verkoper gevraagd hebben om het probleem op te lossen. U moet hem in ieder geval de laatste gelegenheid geboden hebben om het product te vervangen of te herstellen. De ontbinding moet u in een brief al aangekondigd hebben. Verder vraagt u binnen een termijn van twee weken uw geld terug en geeft u de verkoper eventueel de gelegenheid om het product bij u op te komen halen. Het kan zijn dat u uw geld niet terugkrijgt, of dat er problemen ontstaan bij de afhandeling. U kunt dan het volgende doen: informeer of de verkoper is aangesloten bij een brancheorganisatie, waardoor u de zaak kunt voorleggen aan de geschillencommissie. In het uiterste geval moet u naar de rechter om uw geld terug te krijgen of uw gelijk te halen.

## **Klachten**

Heeft u een klacht over een bedrijf waarvan u een product of dienst heeft afgenomen, dan kunt u als u er met het bedrijf zelf niet uitkomt, de geschillencommissie van de branche waartoe het bedrijf behoort, inschakelen. De geschillencommissies zijn allemaal onderdeel van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en werken op eenzelfde wijze.

Ruud koopt in een kledingzaak een broek, een broekriem en een T-shirt. Bij de kassa blijkt de broek te laag geprijsd te zijn. Ruud betaalt tegen zijn zin een hoger bedrag. Hij laat 'onder protest' op de nota zetten en plaatst er zijn handtekening op.

Ruud wil ook een jas kopen, maar die is niet voorradig in de gewenste kleur en zal worden besteld. De jas kost € 160,-. Ruud is bereid om de jas aan te betalen.

Enmaal thuis ontdekt Ruud dat het T-shirt is beschadigd. Hij gaat terug naar de winkel om het te ruilen. Dit model is echter niet meer leverbaar. Ruud krijgt een tegoedbon aangeboden.

Ook wil Ruud de broekriem ruilen. De winkelier weigert dat en verwijst hierbij naar de ruilvoorwaarden op de kassabon.

**24. Zijn de volgende beweringen juist of onjuist?  
Klik de juiste keuze aan.**

	<b>juist</b>	<b>onjuist</b>
Ruuds bezwaar tegen de verkoopprijs van de broek is rechtsgeldig.	A	B
De winkelier mag Ruud € 75,- laten aanbetalen voor de jas.	A	B
De winkelier heeft het recht om Ruud een tegoedbon te geven voor het T-shirt.	A	B
Ruud mag de koopovereenkomst voor de jas laten ontbinden.	A	B
Ruud heeft het recht om de broekriem te ruilen.	A	B