

Het herroepingsrecht voor overeenkomsten op afstand

Boek VI van het Wetboek van economisch recht (art. VI.47 en volgende WER)

Binnen welke termijn mag de consument zijn herroepingsrecht doen gelden ?

De consument moet de onderneming informeren over zijn wens om zich te herroepen binnen een termijn van 14 kalenderdagen, zonder motivering en zonder andere bijkomende kosten dan deze voorzien door boek VI van het Wetboek van economisch recht (Boek VI WER).

Wanneer begint de herroepingstermijn te lopen ?

De herroepingstermijn begint te lopen :

- voor verkoopovereenkomsten, waaronder ook de overeenkomsten die betrekking hebben op zowel goederen als diensten, te rekenen vanaf de dag volgend op de dag waarop de consument of door de consument aangewezen derde fysiek bezit neemt van het goed, behalve in bijzondere omstandigheden voorzien in boek VI van het Wetboek van economisch recht (Boek VI WER);
 - in geval van meerdere goederen of goederen samengesteld uit verschillende zendingen of onderdelen die deel uitmaken van een enkele bestelling maar die afzonderlijk worden geleverd, te rekenen vanaf de dag na fysieke in bezitname van het laatste goed of de laatste zending of het laatste onderdeel;
 - in geval van regelmatige levering gedurende een bepaalde periode, te rekenen vanaf de dag na fysieke in bezitname van het eerste goed.
- voor diensten en de levering van water dat niet gereed is gemaakt in een beperkt volume alsook voor stadsverwarming, te rekenen vanaf de dag na sluiting van de overeenkomst.

Voor wat betreft de levering van gas en elektriciteit, moet verwezen worden naar [het Akkoord "De consument in de vrijgemaakte elektriciteits- en gasmarkt" \(PDF, 90.92 Kb\)](#).

Hoe moet de consument herroepen ?

De consument informeert de onderneming van zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen voor het verstrijken van de herroepingstermijn van 14 kalenderdagen, door hetzij:

- het herroepingsformulier (bijlage 2 van Boek VI WER) ingevuld en ondertekend te sturen aan de onderneming;
- een ondubbelzinnige verklaring waaruit duidelijk de beslissing tot herroeping van de overeenkomst blijkt (bv. telefoon, e-mail, sms, post, enz.);
- door het invullen en toezenden van het herroepingsformulier of een andere ondubbelzinnige verklaring op de website van de onderneming, **als** de onderneming – die daartoe de mogelijkheid heeft – daarin heeft voorzien. Een ontvangstbevestiging op een duurzame gegevensdrager moet onverwijld aan de consument worden meegedeeld.

De bewijslast van de herroeping ligt bij de consument. Het is aldus aangeraden de herroeping schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager te doen, bijvoorbeeld, per e-mail of via de post.

Is een herroeping mogelijk als de uitvoering van de overeenkomst aanvat tijdens de herroepingstermijn ?

Ja, het betreft dienstenovereenkomsten of overeenkomsten voor de levering van water, gas, elektriciteit, die niet voor verkoop gereed zijn gemaakt in een beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid, van stadsverwarming waarvoor een uitdrukkelijk verzoek tot uitvoering van de dienst tijdens de herroepingstermijn aan de onderneming werd gedaan.

De consument moet evenwel aan de onderneming een evenredig bedrag betalen voor hetgeen reeds is geleverd op het moment dat de consument de onderneming ervan in kennis heeft gesteld dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, vergeleken met de volledige uitoefening van de overeenkomst.

Het bedrag wordt berekend op grondslag van de totale prijs zoals vastgelegd in de overeenkomst of op basis van de marktwaarde van het geleverde als de totale prijs excessief is.

Daarentegen is geen enkele kost verschuldigd :

- voor de uitvoering van diensten, of de levering van water, gas of elektriciteit, wanneer deze niet in beperkt volume of in een bepaalde hoeveelheid gereed voor verkoop zijn gemaakt, of van stadsverwarming tijdens de herroepingstermijn, **als**:
 - de onderneming voor de sluiting van de overeenkomst de informatie betreffende het herroepingsrecht niet heeft verstrekt;
 - de consument niet uitdrukkelijk verzocht heeft de uitvoering te beginnen tijdens de herroepingstermijn.
- Voor de online levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd (bijvoorbeeld, downloaden van muziek, film, spel, e-book), **als**:

- de consument vooraf niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met de uitvoering tijdens de herroepingstermijn;
- de consument niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming;
- de onderneming heeft nagelaten hem een bevestiging van de gesloten overeenkomst en van zijn uitdrukkelijk voorafgaande instemming te sturen.

Welke zijn de gevolgen van het uitoefenen van het herroepingsrecht ?

Door de uitoefening van zijn herroepingsrecht, stelt de consument een einde aan de sluiting of de uitvoering van de overeenkomst buiten verkoopruimten en aan elke aanvullende overeenkomst (kredietovereenkomst) zonder kosten, behalve deze die voorzien zijn in boek VI van het Wetboek van economisch recht (art. VI.51 WER).

Welke zijn de kosten ten laste van de consument ?

- de kosten betaald door de consument ten gevolge van zijn uitdrukkelijke keuze voor een andere wijze van levering dan de goedkopere standaardlevering aangeboden door de onderneming;
- de kosten voor het terugzenden van de goederen, als de onderneming de consument niet heeft geïnformeerd over het feit dat deze ten laste van de consument zijn;
- de kosten verschuldigd aan de onderneming voor de geleverde dienst tot op het moment dat hij zijn herroepingsrecht uitoefent, nadat gevraagd werd de uitvoering van de dienstenovereenkomst te beginnen voor het einde van de herroepingstermijn.

Welke zijn de modaliteiten voor terugbetaling ?

De onderneming vergoedt alle van de consument ontvangen betalingen, inclusief de leveringskosten, onverwijld en in elk geval binnen 14 dagen na de dag waarop ze wordt geïnformeerd door de consument van zijn beslissing tot herroeping.

Opgelet ! De onderneming is niet verplicht de verschuldigde bijkomende kosten, te wijten aan de uitdrukkelijke keuze van de consument voor een andere leveringswijze dan de door de onderneming aangeboden goedkoopste standaardlevering, terug te betalen.

De onderneming moet de consument terugbetalen onder gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel dat hij gebruikt heeft voor de oorspronkelijke aankoop, tenzij de consument uitdrukkelijk met een ander betaalmiddel heeft ingestemd en op voorwaarde dat de terugbetaling voor hem geen kosten meebrengt.

Opgelet ! Voor wat betreft verkoopovereenkomsten, wanneer de onderneming niet aanbiedt zelf de goederen af te halen, kan gewacht worden met terugbetaling :

- hetzij totdat de onderneming alle goederen heeft teruggekregen;
- hetzij totdat de consument heeft aangetoond dat hij de goederen heeft teruggezonden.

De termijn voor terugbetaling vangt aan de dag nadat een van deze gevallen zich voordoet.

Welke zijn de modaliteiten voor het terugzenden van de goederen ?

Als de onderneming niet aanbiedt zelf de goederen af te halen:

- de consument zendt de goederen terug of overhandigt die aan de onderneming of aan een persoon die door de onderneming gemachtigd is om de goederen in ontvangst te nemen, voor het verstrijken van een termijn van 14 dagen na de dag waarop hij aan de onderneming zijn beslissing om de overeenkomst te herroepen, heeft meegedeeld;
- de consument draagt de directe kosten voor het terugzenden van de goederen **tenzij wanneer**
 - de onderneming ermee instemt deze kosten te dragen;
 - de onderneming de consument niet geïnformeerd heeft over het feit dat hij deze kosten moet dragen.

Wat is de aansprakelijkheid van de consument in geval van waardevermindering van de goederen ?

De consument is aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het behandelen van de goederen dat verder gaat dan nodig was om de goede werking van de goederen vast te stellen. Als de onderneming heeft nagelaten de consument te informeren over zijn herroepingsrecht voor de sluiting van de overeenkomst, dan is de consument niet aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen.

Wat is het gevolg van het nalaten te informeren over het herroepingsrecht?

Indien de onderneming de consument niet informeert over het herroepingsrecht, dan loopt de herroepingstermijn van 14 dagen af 12 maanden na het einde van de oorspronkelijke herroepingstermijn.

Indien de onderneming deze informatie aan de consument verstrekt binnen de 12 maanden, dan wordt de herroepingstermijn teruggebracht tot 14 dagen na de dag waarop de consument deze informatie heeft ontvangen.

Welke zijn de situaties waarin de consument zijn herroepingsrecht niet kan uitoefenen?

De consument kan zijn herroepingsrecht niet uitoefenen als:

- na volledige uitvoering van de dienstenovereenkomst en als de uitvoering is begonnen met zijn uitdrukkelijke voorafgaande instemming (bv. als u onmiddellijk toegang wenst tot een database om de gevraagde informatie te consulteren, zonder het einde van de herroepingstermijn af te wachten) en hij erkend heeft dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de overeenkomst volledig is uitgevoerd door de onderneming;
- de prijs van de goederen of diensten is gebonden aan schommelingen op de financiële markt waarop de onderneming geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen;
- de geleverde goederen zijn vervaardigd volgens de specificaties van de consument of zijn duidelijk voor een specifieke persoon bestemd (bv. op maat gemaakte kledij);
- de geleverde goederen snel kunnen bederven of zijn beperkt houdbaar (bv. bederfelijke voedingsmiddelen, verse goederen, enz.);
- de verzegelde goederen na de levering geopend zijn en niet teruggezonden kunnen worden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne;
- de geleverde goederen na de levering onherroepelijk zijn vermengd met andere producten (bv. benzine, mazout);
- de geleverde goederen zijn alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij de sluiting van de verkoopovereenkomst; maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt, waarop de onderneming geen invloed heeft;
- de consument specifiek aan de onderneming verzocht heeft hem te bezoeken om dringende herstellingen of onderhoud te verrichten.

Wanneer de onderneming bij een dergelijk bezoek aanvullende diensten verleent waar de consument niet expliciet om heeft gevraagd, of andere goederen dan vervangstukken die

noodzakelijk gebruikt worden om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren, dan is het herroepingsrecht op die aanvullende diensten of goederen van toepassing;

- de geleverde goederen zijn kranten, tijdschriften of magazines;

Opgelet! De consument beschikt over een herroepingsrecht voor overeenkomsten voor een abonnement op dergelijke publicaties.

- online weddenschappen of loterijtickets koopt;
- de beveiliging van de materiële drager van geleverde audio-en video-opnamen of computerapparatuur (bv. DVD, CD, usb-stick, CD-ROM, videocassette,...) is verbroken na de levering.

! Als het goed niet verzegeld is, kan de consument de overeenkomst herroepen en het goed ongeschonden terugbezorgen.

- het online downloaden van digitale inhoud begonnen werd met zijn uitdrukkelijke instemming en hij erkend heeft aldus zijn herroepingsrecht te verliezen;
- de overeenkomst gesloten is tijdens een openbare veiling;
- de gesloten overeenkomst die betrekking heeft op de terbeschikkingstelling van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, vervoer, autoverhuurdiensten, catering en diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, voorziet in een bepaalde datum of periode van uitvoering (bv. de reservatie voor een bepaalde datum van een vliegtuigbiljet voor een bepaalde datum, van een hotel, van een huurauto of tickets voor een show).

In deze gevallen, moet de onderneming de consument voor de sluiting van de overeenkomst verwittigen over:

- hetzij, dat hij niet beschikt over een herroepingsrecht;
- hetzij, desgevallend, de omstandigheden waarin hij zijn herroepingsrecht verliest.
