

## Niet goed. Geld terug?

21 januari 2020

De solden zijn bijna op hun einde. Overal kon je de beste koopjes doen aan spotprijzen. Hopelijk heb je enkele mooie stukken op de kop kunnen tikken. Maar misschien heb je je ook wel laten verleiden tot een aankoop waar je nu spijt van hebt en die je liever zou terugbrengen. Maar kan dit ook?

### Retourneren

Of je je aankoop nu tijdens de solden deed of niet, de regels blijven hetzelfde. Belangrijk is de reden waarom je ruilt. Als de maat toch groter is dan verwacht of de kleur je toch niet aanstaat, heb je niet het recht om het aangekochte stuk te ruilen. Als de winkel besluit om het stuk terug te nemen, is dit louter een commercieel gebaar. De winkel is niet verplicht dit te doen. Als ze het stuk dat je wenst te ruilen, terugnemen, kan de winkel ook bepalen onder welke voorwaarden dit gebeurt. Zo kunnen ze je het stuk laten ruilen voor een ander exemplaar, maar kunnen ze je ook terugbetalen via een geschenkbbon of cash. De winkel bepaalt dit vrij. Tijdens de solden merken we dat vele winkels niet geneigd zijn om ruilen toe te staan. Dit kunnen ze zonder enig probleem weigeren.

Een uitzondering hierop zijn de aankopen via internet. Dit zijn juridisch gezien, verkopen op afstand.

Bij een verkoop op afstand, waarbij er dus geen fysiek contact is bij het tot stand komen van de verkoop, heeft de consument gedurende 14 kalenderdagen steeds een herroepingsrecht. Ongeacht de reden waarom je wenst te ruilen, kan je gedurende 14 kalenderdagen, te rekenen vanaf de dag na ontvangst van je goederen, je goederen terugsturen. Van dit herroepingsrecht mag omwille van toegestane kortingen of solden niet worden afgeweken.

De goederen of diensten die niet onderworpen zijn aan het herroepingsrecht zijn diensten waarvan het gebruik al begonnen is, op maat gemaakte en gepersonaliseerde goederen, bederfelijke waren, hygiënische producten waarvan het zegel verbroken is, digitale content waarvan het zegel verbroken is, abonnementen op tijdschriften, kansspelen, aandelen en obligaties, openbaar geveilde goederen, toeristische accommodatie en tickets die géén vaste datum van reis of verblijf hebben.

## Garantie

Het kan natuurlijk ook zijn dat je je aankoop wenst te ruilen omdat het stuk dat je kocht, gebrekkig is. Denk maar aan een rits die niet werkt of de zool van je nieuwe schoen die lost. In dit geval is de garantiewet van toepassing.

Bij de aankoop van een consumptiegoed heb je recht op de wettelijke garantie van twee jaar. Voor tweedehandsgoederen kan een kortere termijn dan twee jaar worden overeengekomen, maar de termijn mag nooit korter dan één jaar zijn. De garantie begint te lopen vanaf het moment dat je het goed in handen krijgt. Dit kan de levering zijn, maar ook het meenemen van het goed in de winkel.

Twee tijdstippen zijn van belang.

Als het aangekochte goed binnen de zes maanden na levering een gebrek vertoont, wordt er verondersteld dat het gebrek reeds van bij de levering aanwezig was. Als de verkoper hier niet mee akkoord gaat, moet hij aantonen dat het gebrek op een later tijdstip is ontstaan.

Als het aangekocht stuk tussen de zes maanden en de twee jaar defect gaat, draag je zelf de bewijslast. Jij moet aldus aantonen dat het gebrek bij de levering aanwezig was. Dit is vaak een onbegonnen bewijslast. Zo snel mogelijk het defect melden is dan ook de boodschap!

Als de garantiewet van toepassing is, heb je twee keuzes. Je kan opteren voor een kosteloze herstelling of een vervanging van het goed. Natuurlijk moet er wel steeds worden gedacht in functie van wat mogelijk en redelijk is. Enkel als zou blijken dat de herstelling of de vervanging onredelijk of onmogelijk is, kan je een prijsverlaging of zelfs de ontbinding van de koop vragen.

### Is je online-aankoop tegengehouden door de douane?

Heb je toch iets besteld dat namaak blijkt te zijn en is je pakje door de douane tegengehouden?

Je ontvangt dan bericht van de douane die meedelen dat je pakje vernietigd zal worden. Ze zullen je vragen stellen over waar je de aankoop deed en het aankoopbedrag. Je hebt de kans om een protest aan te tekenen tegen de beslissing van de douane alvorens het product vernietigd wordt. Als je kan bewijzen dat het niet gaat om namaak, zal het product uiteraard niet vernietigd worden.

Het kwaadwillig importen van namaak kan worden bestraft met een gevangenisstraf van 3 maanden tot 3 jaar, een geldboete van € 500 tot € 500.000 en de verbeurdverklaring en vernietiging van de goederen. Maar als je aantoont dat je te goeder trouw handelde, zal de sanctie wellicht beperkt blijven tot het vernietigen van het product.

De douane moet wel de merkhouders inlichten van de invoer van het namaakproduct. Deze merkhouders kan dan een vordering instellen om de schade die hij als merkhouders leed van jou te recupereren. Voor de merkhouders is het irrelevant of je het product al dan niet te goeder

trouw aankocht. Hij moet zijn schade wel kunnen bewijzen. Ga dus nooit zomaar in op de vraag tot vergoeding.

Zoals je kan vaststellen, kan je slechts in een beperkt aantal gevallen je aangekochte goederen tijdens de solden ruilen of terugbrengen naar de winkel. Daarom ook een gouden raad, bezint eer je begint te kopen tijdens de solden!

Met vriendelijke groeten,

Kyrie Delie  
product manager  
[safetyworld@euromex.be](mailto:safetyworld@euromex.be)



Generaal Lemanstraat 82-92 | B-2600 Berchem | T +32 3 451 44 00  
Rue E. Francqui 1 | B-1435 Mont-Saint-Guibert | T +32 10 80 01 50

Follow us

