

**www.tijd.be**

Date: 14-09-2024

Periodicity: Continuous

Journalist: Jasmine Heyvaert

Circulation: 0

Audience: 220 000

<https://www.tijd.be/netto/analyse/gezinsuitgaven/wat-te-doen-als-de-levering-van-uw-pakje-fout-loopt/10564010.html>

Wat te doen als de levering van uw pakje fout loopt?

Een pakketje dat doorweekt is, dat in uw brievenbus wordt gepropt of dat zelfs niet geleverd wordt. Velen krijgen te maken met problemen bij de levering van een online bestelling. Niet de koeriersdienst, maar de verkoper is dan uw aanspreekpunt.

Sinds een halfjaar moet elke Belgische webshop die aan particulieren verkoopt twee leveropties aanbieden. 'Het kan gaan om een levering aan huis, bij een buur of in een postpunt of de afhaling in een fysieke winkel', zegt Evelien Callewaert, juridisch expert bij het accountancykantoor Vandelanotte.

Zo kunnen klanten een milieuvriendelijkere keuze maken, maar ook een leverwijze kiezen die hen het beste uitkomt. De verzending naar een postpunt is handig als u weet dat u niet thuis zal zijn. Er kan immers heel wat fout lopen als een pakket toch wordt geleverd, terwijl u er niet bent. Wie is daar verantwoordelijk voor? Een overzicht van uw rechten bij de levering van een pakje.

Advertentie

Zijn online winkels verplicht aan huis te leveren?

Nee. Ze moeten tegenwoordig twee leveringswijzen aanbieden, maar de levering aan huis moet daar niet bij zitten. 'Winkels die alleen de ophaling in hun eigen winkel aanbieden, zijn vrijgesteld van de verplichting. Zij moeten geen extra leveringswijze aanbieden', zegt Callewaert.

Mag ik mijn pakketje terugsturen?

Met het herroepingsrecht heeft een consument die online iets bestelt in principe het recht om zich te bedenken. Binnen 14 dagen na de ontvangst mag u uw bestelling retourneren, zonder daarvoor een reden te moeten opgeven. Het kan dus bijvoorbeeld als het pakje veel te laat geleverd wordt en u het niet meer nodig heeft.

'De verkoper moet niet alleen de prijs van het aangekochte goed terugbetalen, maar ook de verzendkosten', Gilles Vandewiele, advocaat bij het kantoor Eubelius. 'Hij moet wel alleen de kosten voor een standaardlevering terugbetalen en niet de bijkomende kosten van een duurdere verzendmethode, bijvoorbeeld voor een expresslevering. Let wel, retourkosten moet u zelf dragen.'

Advertentie

Advertentie

Welke verplichtingen hebben webshops?

Online winkels moeten minstens twee leveringsmethoden aanbieden, maar ze hebben uiteraard ook nog andere verplichtingen. Enkele voorbeelden:

Ze moeten consumenten de totaalprijs inclusief btw meegeven en de algemene voorwaarden van een aankoop

moeten op voorhand raadpleegbaar zijn.

Bij het bestellen moet duidelijk staan dat er een betaalverplichting is. 'Op de betaalknop mag dus niet enkel 'bestellen' staan, maar 'bestellen en betalen', zegt Evelien Callewaert, juridisch expert bij het accountancykantoor Vandelanotte. 'Er moet een duidelijke omschrijving van het product zijn met de voornaamste kenmerken. De webshop moet verduidelijken in welke landen hij levert en moet een retourbeleid op de website zetten.'

Advertentie

Online verkopers uit de Europese Unie moeten ook voldoen aan de 'geoblock'- verordening. 'Dat wil zeggen dat ze mensen uit andere landen niet mogen verbieden om op hun webshop iets te kopen', zegt Callewaert. 'Maar ze zijn niet verplicht om in elk land te leveren. Webshops kunnen immers verschillende prijzen aanbieden in andere landen. Als je dus bijvoorbeeld op vakantie bent in Spanje, kan je perfect als Belg een aankoop doen op de Spaanse website van Zara en het pakje in je vakantiehuisje laten leveren. '

'De verkoper moet u vooraf informeren over het beleid over het herroepingsrecht en dus weergeven hoe en binnen welke termijn u een artikel moet retourneren', zegt Vandewiele. 'Hij mag altijd een soepeler beleid hanteren, en u bijvoorbeeld meer tijd geven dan de wettelijke termijn of de retourkosten toch op zich nemen.' Communiqueert een verkoper niet voldoende over hoe u een product kunt retourneren, dan hebt u tot 12 maanden extra de tijd om dat te doen.

Er bestaan enkele uitzonderingen op het herroepingsrecht. Bepaalde goederen vallen er niet onder. Denk aan op maat gemaakte producten, lingerie en bederfbare voedingswaren.

Wanneer moet ik tekenen voor ontvangst?

'Er is geen dwingende rechtsregel die zegt of en wanneer ondertekend moet worden voor ontvangst', zegt Pieter Callens, advocaat bij Eubelius. 'Zodra de consument het pakket fysiek in bezit heeft, draagt hij het risico op verlies of beschadiging. Maar wat je daaronder moet verstaan en hoe je zoiets moet bewijzen, kan voer zijn voor interpretatie. Door voor ontvangst te laten ondertekenen speelt een verkoper op veilig. Zo heeft hij een krachtig bewijs dat het pakket aan de koper overhandigd werd. Zonder bewijs neemt de verkoper een risico bij diefstal of beschadiging.'

Wie moet ik aanspreken bij een probleem met de levering?

Als er een probleem is met de levering, moet u altijd terecht kunnen bij de verkoper van het product. 'U heeft een contract met hem en niet met de koerier. De verkoper kan op zijn beurt naar de koerier stappen bij problemen', zegt Callens. De verkoper stelt een koerier aan voor de levering en heeft dus een contract met de bezorger, die meestal optreedt als zijn onderaannemer.

Advertentie

Mag een pakjesbezorger mijn pakket aan mijn voordeur achterlaten?

Dat is niet verboden. Al neemt de verkoper daarmee een risico, want er kan iets met het pakje gebeuren voor de koper het in handen krijgt. 'Soms vragen verkopers op voorhand toestemming om het aan de deur te zetten. Geeft u die toestemming, dan wordt het nadien moeilijk om te bewijzen dat de verkoper verantwoordelijk is voor bijvoorbeeld diefstal aan de voordeur', zegt Vandewiele.

Mag een pakjesbezorger een pakket leveren bij de burens als ik niet thuis ben?

'Als vooraf niets overeengekomen is over een levering bij de burens, en de webshop levert via de koerier bij de burens, dan zit het risico bij de webwinkel', zegt Callens. 'Als er op voorhand toestemming is gegeven, dan mag de verkoper ervan uitgaan dat de burens werden aangesteld door de koper om het pakket in ontvangst te nemen.'



Wat als mijn pakket gestolen wordt?

Het is aan de verkoper om te bewijzen dat het pakket correct afgeleverd werd. 'Een handtekening vragen is wellicht de beste manier om zeker te zijn van ontvangst', zegt Callens. Vaak maken koerierbedrijven foto's van de levering als die aan de voordeur of bij de burens gebeurde. 'Maar zo'n foto bewijst niet dat de koper het pakket in handen kreeg. Het kan nadien nog gestolen worden.'

Als uw pakket gestolen is, moet u zich richten tot de verkoper. Het is aan hem om het probleem met het koerierbedrijf op te lossen. Daar staat de consument buiten.

Wat als mijn pakket beschadigd is?

Ook in dat geval moet u zich richten tot de verkoper en niet tot de bezorger. 'Op basis van een koopcontract is de verkoper verplicht een onbeschadigd product te leveren', legt Vandewiele uit. 'Is een artikel toch beschadigd, dan is de levering in principe niet-conform. Dan moet de verkoper dat oplossen. In de praktijk zal hij vaak een nieuw, onbeschadigd pakket leveren. U kunt in dit geval ook uw herroepingsrecht uitoefenen. Als blijkt dat de beschadiging niet aan uw eigen gebruik te wijten is, zal de verkoper vaak zelfs niet vragen om het beschadigde product te retourneren, omdat dat enkel extra kosten met zich meebrengt.'

'De verkoper moet kunnen bewijzen dat het product niet beschadigd was bij de aflevering', zegt Vandewiele. 'Dat is de reden waarom koeriers vaak een foto maken van waar en hoe ze een pakje afleverden. Zo kunnen ze aantonen dat ze het pakje op een veilige, droge plek achterlieten en beargumenteren dat de schade het resultaat moet zijn van een externe factor.'

Kunnen extra kosten aangerekend worden zonder dat ik daarvan op de hoogte was?

'Elke verkoper moet u volgens Belgische consumentenrecht informeren over de totaalprijs', zegt Callens. 'Hij moet dus alle kosten vermelden, zoals de btw, verzendkosten en de douanekosten, tenzij die kosten niet op voorhand kunnen worden bepaald. Dat kan het geval zijn bij douanekosten. Als een kostenpost niet op voorhand te bepalen valt, moet de verkoper vermelden dat bijkomende kosten mogelijk zijn.'

'Als er toch een bedrag op bijkomende kosten wordt geplakt, dan moet de verkoper zich daaraan houden. Ook als nadien blijkt dat de kosten hoger zijn', zegt Callens.

Heb ik dezelfde rechten bij de online aankoop op een website buiten Europa?

'Als consument met verblijfplaats in België kan u zich altijd beroepen op de bescherming die het Belgische consumentenrecht biedt', aldus Callens. 'Elke webshop die in België levert, moet zich aan die wetgeving houden. U kan dus altijd uw rechten trachten af te dwingen voor een Belgische rechtbank, al zal de drempel hoger liggen bij een webshop buiten Europa. Ook kan u een klacht indienen bij de federale overheidsdienst Economie.' De dienst kan mogelijk bemiddelen tussen een koper en verkoper.

Lees verder