

BESCHERMING voor BURGERS

12 januari 2023

Welkom

Deze Beraadsgroep kent eenentwintig deelnemers. Voor de pauze zal John van der Pauw de deelnemers informeren over de bescherming die consumenten genieten tegen professionals die graag allerlei zaken willen verkopen.

Na de pauze is er ruimte voor andere zaken die te maken hebben met het minimumbestaan in Almere tijdens het rondje Klachten, wensen en verlangens.

Wilsovereenstemming

Wie naar de supermarkt gaat om iets te kopen, sluit overeenkomsten. Bij het sluiten van overeenkomsten staat wilsovereenstemming centraal. Een overeenkomst tussen twee partijen ontstaat als er overeenstemming is over de wezenlijke aspecten van een overeenkomst. Wie een pak melk koopt in een supermarkt sluit een koopovereenkomst met de eigenaar van de winkel. Er is dan overeenstemming over twee wezenlijke aspecten: het merk en de prijs.

Ongelijke partijen

Bij een groot deel van de overeenkomsten die dagelijks gesloten worden is een professional betrokken naast de burger. De burger heet dan opeens consument. In die relatie is vaak sprake van ongelijke posities door een verschil in kennis en vaardigheden. De professionele organisatie bedient zich ook graag van algemene voorwaarden. Daar kan de consument vervolgens niet over onderhandelen. De burger kan hooguit naar een andere leverancier gaan en loopt het risico dat daar dezelfde algemene voorwaarden gelden.

Geschillen

Bij het nakomen van een overeenkomst kunnen problemen ontstaan. De consument hoeft dan niet altijd naar de rechter om zijn of haar gelijk te halen. Voor veel consumentenzaken is een Geschillencommissie beschikbaar.

Europa

Die ongelijke positie is voor de wetgever aanleiding geweest om de consument te beschermen. Die bescherming is afkomstig uit Europa.

Het geheel van wettelijke waarborgen die zorgen voor een meer evenwichtige positie van de burger als consument ten opzichte van professionals wordt wel het consumentenrecht genoemd. Onder meer de Colportagewet en het Burgerlijk wetboek bevatten bepalingen die de consument beschermen. Denk aan de koop op afbetaling en de consumentenkoop.

Koop en consumentenkoop

Koop is een overeenkomst waarbij de ene partij aan de andere partij een goed levert. De ontvangende partij betaalt daarvoor een prijs in geld. Door de levering gaat de eigendom van het goed over van de ene partij op de andere.

Consumentenkoop is een koopovereenkomst tussen een professionele verkoper en een particuliere koper. Als een burger iets koopt van een andere burger is er geen sprake van een consumentenkoop. Het moet gaan om de koop van roerende zaken (niet-registergoederen). De levering van water door leidingen is niet een consumentenkoop. De levering van gas en elektriciteit valt weer wel onder de consumentenkoop.

Algemene en bijzondere regels

In het Burgerlijk Wetboek (BW) zijn aparte regels opgenomen voor consumentenkoopovereenkomsten die de positie van de consument-koper beschermen. Deze regels zijn een vertaling van Europese richtlijnen. De Europese richtlijnen zijn in Boek 6 en 7 van het Burgerlijk Wetboek te vinden.

Zo bevat afdeling 2b van Boek 6 wettelijke voorschriften voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten. De wetgever heeft onder meer geregeld dat bij een consumentenkoop niet ten nadele van de koper afgeweken mag worden van de wettelijke regels over koop en ruil. Ook biedt de wet de consument bescherming bij koop via internet, telefoon, fax, post en bij colportage.

BESCHERMING voor BURGERS

12 januari 2023

Voor diverse overeenkomsten of onderdelen van overeenkomsten is vastgelegd dat die op schrift dienen te worden vastgelegd. Daardoor kan de consument 'lezen' waar hij of zij mee heeft ingestemd. Dat betekent ook dat de koper die afspraken hoort te lezen.

Rechten en plichten van de (ver)koper

Er is sprake van een koopovereenkomst wanneer een koper het aanbod van een verkoper aanvaardt. Dit aanvaarden kan zowel mondeling als schriftelijk. Voor beide partijen vloeien verplichtingen voort uit een koopovereenkomst. Voor sommige afspraken is het schriftelijk vastleggen van afspraken verplicht.

De koper is verplicht de koopprijs te betalen op het moment van de levering. Bij een consumentenkoop kan de koper tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Conformiteit

Bij een consumentenkoop is de verkoper verplicht een zaak te leveren die aan de overeenkomst beantwoordt. Dat is niet het geval als het goed niet de eigenschappen bezit die de koper ervan mocht verwachten (non-conformiteit). De koper mag in ieder geval verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor normaal gebruik nodig zijn (een deugdelijk product). Bovendien zal het product de eigenschappen moeten bezitten die door de verkoper zijn toegezegd. Verder kan de koper zich tegen de verkoper beroepen op reclame-uitingen over het product door de fabrikant.

Onderzoeksplicht

De koper is verplicht te onderzoeken of een zaak inderdaad aan zijn eisen voldoet. Bij twijfel moet de consument de verkoper vragen stellen of zelf onderzoek verrichten.

Vanaf het moment van aflevering draagt de koper het risico voor het tenietgaan of achteruitgaan van een zaak. Indien bij een consumentenkoop de zaak wordt bezorgd bij de koper, gaat het risico over op het moment van bezorging. De bezorgkosten zijn voor rekening van de koper als dit zo is afgesproken bij het sluiten van de overeenkomst.

Bij de aankoop van een huishoudelijk apparaat is de verkoper in veel gevallen verplicht het oude apparaat terug te nemen.

Niet-nakoming verplichtingen

Komt een van de partijen zijn verplichtingen niet na, dan kan de wederpartij een actie uit toerekenbare tekortkoming instellen. Het is mogelijk om verschillende vorderingen (eisen) in te dienen. Naast de vorderingen tot schadevergoeding en ontbinding kunnen bij de consumentenkoop ook de volgende vorderingen worden ingesteld: aflevering van het ontbrekende, herstel of vervanging van het product en gedeeltelijke terugbetaling van de koopprijs.

Gebrek binnen zes maanden

Als het product binnen zes maanden na aanschaf een gebrek vertoont, levert dat het vermoeden op dat het gebrek al bestond op het moment dat de consument het product kocht. De verkoper kan zich hiertegen verweren als hij kan aantonen dat het product niet goed is gebruikt door de koper/consument. Voor bederfelijke etenswaren gelden deze regels niet.

Keuze

Bij gebreken kan de koper in beginsel een keuze maken tussen het laten herstellen of vervangen van een defect product. Als vervanging veel duurder is dan reparatie, moet de koper genoegen nemen met reparatie. Ook wanneer het product makkelijk te repareren is, moet de consument tevreden zijn met reparatie. De kosten van herstel of vervanging mogen niet bij de koper in rekening worden gebracht. Het kan zijn dat herstel en vervanging van het product onmogelijk is of dat dit niet van de verkoper verlangd kan worden. Dan kan de koper een gedeelte van de koopprijs terugvragen (prijsvermindering) of de koopovereenkomst ontbinden.

BESCHERMING voor BURGERS

12 januari 2023

Gering gebrek en redelijke termijn

Ontbinding van de overeenkomst is niet mogelijk als het gebrek van geringe betekenis is. De koper moet binnen twee maanden na het ontdekken van het gebrek van de zaak de verkoper hierover aanspreken.

Reageert de verkoper niet binnen een redelijke termijn op het verzoek tot herstel, dan kan de koper zelf de zaak laten herstellen op kosten van de verkoper.

Recht op ontbinding heeft men alleen wanneer de verkoper de kans heeft gekregen de zaak te herstellen of te vervangen. De consument kan ontbinding verlangen in een schriftelijke verklaring aan de verkoper, bij een geschillencommissie of bij de burgerlijke rechter. De verjaringstermijn is twee jaar; deze termijn begint op het moment van ontvangst van de eerste klacht. Ook de vordering tot betaling van de koopprijs verjaart na twee jaar.

Garantie

Met een garantie geeft de producent of verkoper een extra garantie naast het wettelijk recht op een deugdelijk product.

Op grond van de koopovereenkomst is de verkoper verplicht een zaak te leveren die de eigenschappen bezit die de koper ervan mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak een redelijke tijd meegaat zonder gebreken te vertonen. Als de zaak niet aan die verwachting voldoet, blijft het recht op herstel, vervanging enz. bestaan. De garantie van de verkoper kan deze rechten van de koper niet beperken.

Een door de verkoper of producent gegeven garantie is bindend en mag de consument niet misleiden. Meestal kan de koper aan zo'n garantie een recht op reparatie, vervanging of vergoeding van de ondeugdelijke zaak ontlenen. Bij garantie hoeft de koper niet te bewijzen hoe het product kapot is gegaan. Indien de verkoper stelt dat de koper het product zelf kapot heeft gemaakt, moet de verkoper of fabrikant dat bewijzen.

De verkoper kan de koper bij de koop garantie aanbieden. Dat houdt in dat het risico van reparaties de eerste paar jaar voor rekening komt van de verkoper. Men betaalt dan voor garantie, terwijl er volgens de wet al een recht op een deugdelijk product bestaat.

Artikel 7 : 6a Burgerlijk Wetboek

Indien in geval van een consumentenkoop in een garantie door de verkoper of de producent bepaalde eigenschappen zijn toegezegd, bij het ontbreken waarvan de koper bepaalde rechten of vorderingen worden toegekend, dan kan de koper deze uitoefenen onverminderd alle andere rechten of vorderingen die de wet de koper toekent.

Algemene voorwaarden

Professionele bedrijven hanteren als regel algemene voorwaarden. Die worden ook wel de "kleine lettertjes" genoemd. In het Burgerlijk Wetboek (BW) staan dwingende regels over algemene voorwaarden.

In overeenkomsten wordt vaak verwezen naar de algemene voorwaarden. Algemene voorwaarden zijn schriftelijke bedingen die horen bij een overeenkomst. In de algemene voorwaarden staan bepalingen over de levering, garantie, reparatie en over geschillenregelingen. Een consument is in beginsel aan de algemene voorwaarden gebonden. Als de ondernemer hem niet een redelijke mogelijkheid heeft geboden om van de inhoud daarvan kennis te nemen, zijn de algemene voorwaarden vernietigbaar.

De algemene voorwaarden van diverse branches staan zijn op internet te vinden:

<https://www.ser.nl/nl/thema/consumentenvoorwaarden/overzicht-algemene-voorwaarden>.

Er is sprake van een redelijke mogelijkheid als de ondernemer:

- de algemene voorwaarden vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aan de consument heeft gegeven;

BESCHERMING voor BURGERS

12 januari 2023

- de consument vóór de totstandkoming van de overeenkomst heeft verteld, (als geven van de algemene voorwaarden redelijkerwijs niet mogelijk was) dat de voorwaarden bij hem, of bij een bepaalde Kamer van Koophandel, of bij de griffie van een rechtbank ter inzage liggen en dat deze op verzoek gratis zullen worden toezonden.

De ondernemer mag algemene voorwaarden ook elektronisch verstrekken. Is de overeenkomst niet langs elektronische weg tot stand gekomen, dan is instemming van de consument vereist voor het elektronisch ter beschikking stellen van de algemene voorwaarden.

Algemene voorwaarden zijn ook vernietigbaar, als de ondernemer ze niet op verzoek van de consument direct heeft opgestuurd en als zij onredelijk bezwarend zijn voor de consument. Een consumentenorganisatie kan een collectieve actie tegen onredelijke bedingen instellen bij de rechter.

Zwarte en grijze lijst

In het Burgerlijk wetboek (BW) is een lijst met onredelijk bezwarende voorwaarden opgenomen. Dit is de 'zwarte lijst'. Op deze lijst staat bijvoorbeeld dat de ondernemer niet kan bedingen dat de bevoegdheid van de consument tot ontbinding van een overeenkomst beperkt of uitgesloten wordt. Per 1 december 2011 staan ook bepaalde stilzwijgende verlengingen van abonnementen van nieuwsbladen en tijdschriften op de zwarte lijst. In het BW is ook een 'grijze lijst' opgenomen. Op die lijst staan de voorwaarden waarvan vermoed wordt dat ze onredelijk bezwarend zijn. Op deze lijst staat bijvoorbeeld dat de ondernemer geen ongewoon lange of onduidelijke termijn voor de nakoming mag bedingen. De bedingen moeten duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd. Bij twijfel over de betekenis van een beding, geldt de voor de consument meest gunstige uitleg.

Vernietigen

Als in een consumentenkoopovereenkomst een beding gehanteerd wordt van de zwarte of de grijze lijst, kan de consument dit beding vernietigen door een brief naar de ondernemer te sturen. Blijft de ondernemer het beding toepassen, dan kan de consument naar de rechter of eventueel naar een geschillencommissie. De rechter kan ambtshalve toetsen of een beding onredelijk bezwarend is.

De ondernemer zal in het geval van een beding van de grijze lijst moeten aantonen dat het beding redelijk was. Een beding van de zwarte lijst is altijd ontoelaatbaar. Ook bedingen die niet op de zwarte of grijze lijst voorkomen kunnen vernietigd worden als deze onredelijk bezwarend zijn voor de consument.

Kopen op afstand en buiten de verkooppriimte

Iets kopen via internet, telefoon, post, fax of een andere communicatietechniek is 'kopen op afstand'. Deze regels gelden ook voor 'buiten de verkooppriimte' kopen. Voor dit soort overeenkomsten gelden binnen de EU dezelfde regels van een Europese richtlijn. De richtlijn is verwerkt in het Burgerlijk Wetboek (BW) in artikel 230m en volgende van Boek 6 van het Burgerlijk wetboek.

Ondernemers zijn verplicht informatie te verstrekken over de kenmerken van het product, de kosten, de bedenktijd en de levertijd. De ondernemer moet de koop schriftelijk bevestigen. Deze regeling voor kopen op afstand is alleen van toepassing bij een ondernemer die normaal gesproken verkoopt via de telefoon, internet of de televisie. Daarnaast is er een bedenktijd.

Bedenktijd

Voor de koop op afstand of buiten de verkooppriimte geldt een bedenktijd van veertien dagen (artikel 130o Boek 6 BW). Binnen die termijn heeft de koper het recht de overeenkomst te annuleren en het product terug te sturen. Is de koper niet verteld dat hij de koop binnen veertien dagen kan herroepen, dan kan de bedenktijd oplopen tot maximaal twaalf maanden. De consument die gebruik maakt van zijn herroepingsrecht hoeft geen leveringskosten te betalen. Om te zien of het product voldoet aan de verwachting mag het uit de verpakking worden gehaald. Ook mag het product beperkt worden uitgeprobeerd.

BESCHERMING voor BURGERS

12 januari 2023

Thuis winkelen

De burger kan thuis iets bestellen uit een catalogus van een postorderbedrijf, via de post of via internet. De consument geniet dan de bescherming van de regels voor kopen op afstand. De Nederlands Thuiswinkel Organisatie heeft ook nog algemene voorwaarden opgesteld die gelden voor bij die organisatie aangesloten leden¹.

Volgens die voorwaarden moet het bedrijf de consument duidelijk informeren over de prijs, de wijze van betaling en overige rechten en plichten. De koper heeft minimaal 14 dagen bedenktijd. Ook hoeft de koper niet meer dan 50% van de koopprijs aan te betalen. De ondernemers die deze voorwaarden hanteren zijn te herkennen aan het keurmerk Thuiswinkel Waarborg.

Wie bij postorderbedrijven iets op afbetaling koopt, moet vaak een hoge rente betalen.

Klachten over thuiswinkelen

Consumenten kunnen klachten over producten en diensten van bedrijven die lid zijn van de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie indienen bij de Geschillencommissie Thuiswinkel. Die commissie is aangesloten bij de Geschillencommissie. De Geschillencommissie Thuiswinkel onderzoekt klachten over administratiefouten, verkeerde zendingen, lange levertijden en privacygeschillen.

Productaansprakelijkheid

Op grond van de wet is schade, ontstaan door het gebruik van een onveilig product, voor risico van de producent. De gebruiker moet kunnen aantonen dat hij schade heeft geleden en dat die schade veroorzaakt is door het product.

Een product is onveilig in de zin van de wet, indien het niet de veiligheid biedt die de consument, objectief gezien, van dat product mag verwachten. Onveiligheid kan het gevolg zijn van bijvoorbeeld een productiefout of van een onzorgvuldige gebruiksaanwijzing. De producent kan zijn aansprakelijkheid niet beperken of uitsluiten in de algemene voorwaarden.

Producten zoals huishoudelijke apparaten, speelgoed, cosmetica en onderdelen die in dergelijke producten zijn verwerkt vallen onder de werking van de wet. Ook producten afkomstig van landbouw of visserij, zowel bewerkt als niet bewerkt, vallen onder de wet.

Op grond van de wet is de producent aansprakelijk voor twee soorten schade:

- schade, die voortvloeit uit lichamelijk letsel of overlijden (niet de immateriële schade);
- schade aan een zaak, die voor gebruik in de privésfeer is bestemd. Deze zaakschade moet ten minste €500 bedragen. Is de schade lager dan dit bedrag, dan kan men de verkoper van de zaak aanspreken. Onder zaakschade valt niet de schade aan het gebrekkige product zelf; hiervoor moet men een actie op grond van tekortkoming in de nakoming instellen tegen de verkoper.

Instellen van een vordering

De vordering tot schadevergoeding moet worden ingesteld binnen drie jaar nadat:

- de schade is ontstaan;
- men weet of kan weten dat die schade door een gebrekkig product is ontstaan;
- men weet wie de producent van het product is.

Het recht op schadevergoeding vervalt als er 10 jaren zijn verstreken nadat het desbetreffende product in de verkoop is gebracht.

Als het onveilige product geproduceerd is in een land dat geen onderdeel is van de Europese Economische Ruimte, kan de importeur worden aangesproken. De verkoper kan worden

¹ <https://www.thuiswinkel.org/veilig-online-shoppen/wat-is-thuiswinkel-waarborg/algemene-voorwaarden-thuiswinkel/>

BESCHERMING voor BURGERS

12 januari 2023

aangesproken als hij het gebrek kende of behoorde te kennen dan wel de afwezigheid van het gebrek heeft toegezegd.

Inleiding consument en klachten

Consumenten kunnen met vragen en klachten bij verschillende instanties terecht.

Op www.consuwijzer.nl, maar ook telefonisch of schriftelijk kunnen consumenten een vraag stellen, een klacht melden en zelf informatie zoeken. Via Consuwijzer houdt de Autoriteit Consument & Markt (voorheen Consumentenautoriteit) zicht op wat er in de markt speelt.

Klagen over producten en diensten kan ook bij een van de geschillencommissies van de De Geschillencommissie.

Wie bereid is te betalen voor een advies kan terecht bij Stichting de Ombudsman.

Het ECC (Europes Consumenten Centrum) kan de consument bijstand als het gaat over grensoverschrijdende conflicten.

Autoriteit Consument en Markt

De Autoriteit Consument & Markt houdt toezicht op de bescherming van de rechten van de consument. De basis ligt in de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). De autoriteit pakt collectieve inbreuken aan: inbreuken die de belangen van groepen consumenten (kunnen) schaden.

Autoriteit Consument & Markt (ACM)
www.acm.nl
Postbus 16326,
2500 BH 'S-GRAVENHAGE
070-7222000

De handhaving door de ACM beperkt zich tot de volgende civielrechtelijke gebieden: misleidende reclame, pakketreizen, algemene voorwaarden, time share, koop op afstand, consumentenkoop en garanties en elektronische handel.

Op colportage, prijsaanduidingen en oneerlijke handelspraktijken houdt de ACM bestuursrechtelijk toezicht. De ACM behandelt geen geschillen tussen een individuele consument en een aanbieder van een product of dienst.

De autoriteit houdt zich zowel met nationale als grensoverschrijdende inbreuken van het consumentenrecht bezig.

ConsuWijzer

Een belangrijke taak van de ACM is het vergroten van kennis van de consument over zijn rechten. Daarvoor is ConsuWijzer opgericht. Bij ConsuWijzer kan men terecht voor informatie en advies over consumentenrecht. Voor behandeling van individuele klachten en geschillen wordt de consument doorverwezen naar de aangewezen instanties. Iedere vraag en klacht wordt door ConsuWijzer geregistreerd en wordt doorgegeven aan toezichthouders. Zie voor meer informatie www.consuwijzer.nl, waar ook infobladen en voorbeeldbrieven te vinden zijn.

Hulp in Europa (ECC)

Consumenten kunnen via internet bij aanbieders in verschillende landen terecht. Voor problemen met verkopers buiten Nederland en binnen Europa kan de consument bij het Europees Consumenten Centrum (ECC) terecht voor informatie en advies. Het ECC is de Nederlandse vestiging in het netwerk van Europese Consumenten Centra, het ECC-net. Het ECC kan de consument helpen bij het kopen of bestellen van iets in een ander EU-land. Het ECC kan ook helpen met informatie over de rechten en plichten als Europese consument en met begeleiding, als men problemen heeft na een aankoop in een ander EU-land.

BESCHERMING voor BURGERS

12 januari 2023

Rechter of Geschillencommissie

In geval van klachten kan de consument zich tot de rechter wenden. Een rechtszaak kan duur zijn en kost als regel veel tijd. In veel gevallen kan de consument een klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie.

De Geschillencommissie kent meer dan tachtig verschillende branches met een eigen geschillencommissie².

De Geschillencommissie
www.degeschillencommissie.nl
Postbus 90600
2509 LP 'S-GRAVENHAGE

Bordewijklaan 46
2591 XR 'S-GRAVENHAGE
Telefoon: 070-3105310

De consument kan met zijn klacht over een ondernemer vaak terecht bij een van de geschillencommissies. Dat is het geval als de ondernemer tegen wie de klacht is gericht, is aangesloten bij de betreffende brancheorganisatie. De brancheorganisatie heeft algemene voorwaarden opgesteld waarin onder meer de klachtenprocedure is opgenomen. Als de ondernemer geen lid is, kan de consument toch terecht bij de commissie als de ondernemer zich heeft laten registreren bij De Geschillencommissie. Een van de voorwaarden voor die registratie is, dat de ondernemer verklaart zich te onderwerpen aan de uitspraak. Het kan zijn dat de ondernemer het initiatief neemt voor een klacht bij de Geschillencommissie. In dat geval wordt het geschil alleen behandeld als de consument daarmee instemt. De burger kan informeren bij De Geschillencommissie of een ondernemer is geregistreerd of is aangesloten bij de brancheorganisatie. Op www.ser.nl zijn onder Consumentenvoorwaarden de brancheorganisaties te vinden.

Procedure bij de geschillencommissie

De consument moet zijn of haar klacht eerst bij de ondernemer melden. De klachtenprocedure bij de ondernemer wordt beschreven in de algemene voorwaarden. Bewaar de nota's, brieven enz. Komt de klager er met de ondernemer niet uit, dan kan de particuliere consument naar de geschillencommissie. Via een (digitaal) vragenformulier kan de consument de klacht aan de geschillencommissie voorleggen. Zie www.degeschillencommissie.nl.

Informatie over termijnen en voorwaarden bij het indienen van een geschil staat bij de betreffende geschillencommissie.

Bij de geschillencommissie werken deskundigen die partijen begeleiden bij een schikkingpoging. Lukt dat, dan wordt een schikkingovereenkomst gesloten. Lukt dat niet, dan volgt de procedure voor de geschillencommissie.

In sommige gevallen wordt er een technisch vooronderzoek verricht.

Partijen hebben het recht zich te laten bijstaan door bijv. een rechtshulpverlener. De procedure bij de geschillencommissie is echter zodanig dat partijen ook zonder hulp de procedure kunnen voeren.

Uitspraak geschillencommissie

Partijen krijgen de gelegenheid schriftelijk of mondeling (op de zitting) hun standpunt toe te lichten. Daarna doet de geschillencommissie een uitspraak in de vorm van een bindend advies. De geschillencommissie geeft een oplossing die zij het meest redelijk acht. De brancheorganisatie staat garant voor het nakomen van de uitspraak. Samenvattingen van uitspraken staan op

² <https://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/branches/branches-overzicht/>

BESCHERMING voor BURGERS

12 januari 2023

www.degeschillencommissie.nl.

Nakoming kan eventueel ook worden gevorderd bij de rechter op basis van tekortkoming in de nakoming). Wanneer een van beide partijen het niet eens is met de uitspraak, kan hij het bindend advies ter toetsing aan de rechter voorleggen. Deze volgt de beslissing, tenzij hij het bindend advies onredelijk vindt.

Kosten procedure geschillencommissie

Wie bij een geschillencommissie een klacht indient, moet klachtengeld betalen. Het bedrag varieert per branche. De hoogte van het klachtgeld is afhankelijk van het financieel belang. Degene die in het gelijk wordt gesteld, krijgt het klachtengeld terug van de tegenpartij.

Kosten die men maakt voor juridische of technische bijstand kunnen niet verhaald worden op de tegenpartij.

Colportage

Colportage is de verkoop van deur tot deur of bij verkoopdemonstraties. Het initiatief tot het contact gaat bij colportage uit van de verkoper. Dat is bij voorbeeld het geval als de verkoper een advertentie plaatst met een bon waarmee de consument de verkoper uitnodigt. Als de consument de verkoper zelf heeft uitgenodigd is er geen sprake van colportage.

Bij een overeenkomst die een waarde heeft van minder dan € 34 gelden de beschermende bepalingen niet.

Eisen aan de overeenkomst

De colportageovereenkomst moet op schrift zijn gesteld. In de overeenkomst moet staan dat de consument de overeenkomst binnen acht dagen eenzijdig ongedaan kan maken. Dat moet de consument wel bewijsbaar en dus aangetekend doen.

Als de ontbinding niet in het contract vermeld is is de overeenkomst nietig.

In de schriftelijke overeenkomst moeten verder nog de volgende elementen staan:

- het totaal bedrag van de aankoop
- adres van het bedrijf waar de colporteur voor werkt
- naam en adres van de colporteur
- handtekening van de colporteur en de koper.

Horloge en internet

Een deelnemer meldt dat haar zoon via internet voor een paar tientjes een horloge heeft gekocht van een andere particulier. Het gaat om een horloge dat nieuw veel geld kost. Het horloge blijkt niet goed te zijn. De verkoper reageert niet op vragen.

Opgemerkt wordt dat de zoon recht heeft op bedenktijd van 14 dagen. Als die om zijn of als de verkoper niets van zich laat horen wordt het lastig om langs juridische weg iets te doen. De koop prijs is zo laag dat een toevoeging voor de hulp van een advocaat niet wordt afgegeven.

Telefonisch opzeggen

Een deelnemer vraagt of telefonisch opzeggen van een contract zorgt voor het beëindigen van dat contract. De burger kan toch ook gewoon telefonisch een contract sluiten?

Opgemerkt wordt dat in de algemene voorwaarden vaak zaken zijn geregeld zoals het opzeggen van een contract. Dat zal veelal schriftelijk moeten. Het telefonisch opzeggen van een contract is moeilijk tot niet bewijsbaar. Daarom is het verstandig om de opzegging op een of andere manier bewijsbaar te doen.

BESCHERMING voor BURGERS

12 januari 2023

Signalen: klachten, wensen en verlangens

Acties Clienten Beraad Almere (CBA)

Het CBA heeft een brief gestuurd naar de Afdeling advisering van de Raad van State. Het CBA heeft zo onder de aandacht gebracht dat er een aantal serieuze bezwaren kleven aan de versimpeling van de huurtoeslag. Zo zullen nieuwbouw en gerenoveerde/verduurzaamde huurwoningen onbetaalbaar worden voor de doelgroep en zal de waarborg van de woonkostentoeslag minder en minder en minder vaak uitkomst bieden.

Het CBA wil graag mee denken over de Huisvestingsverordening die in 2023 door de gemeenteraad zal worden vastgesteld. Op de vraag van het CBA wanneer dat plaats zal vinden blijft het stil. Het CBA wil minister de Jonge wijzen op het feit dat Almere slechts 25% sociale huur kent. De minister vindt dat elke gemeente over minstens 30 procent zou moeten beschikken.

Medisch Tuchtcollege

Een deelnemers wijst op de mogelijkheid om te klagen over artsen. Opgemerkt wordt dat er tuchtcolleges bestaan voor bepaalde beroepsbeoefenaren. Het Medisch Tuchtcollege³ behandelt klachten over zorgverleners die zijn geregistreerd in het BIG-register. Bachelor Medisch Hulpverleners en Geregistreerd-mondhygiënist vallen gedeeltelijk onder het tuchtrecht. Voor advocaten is er het hof van discipline⁴ en voor notarissen de kamer voor het notariaat⁵.

Vrije sector

Een deelnemer wijst op de plannen van beteugelen van de huren in de vrije sector. Opgemerkt wordt dat het verhuren van woningen in de vrije sector nu al beperkt wordt door het puntensysteem van de sociale huur. De huurder van een woning in de vrije sector kan kijken hoeveel punten de woning in dat systeem waard is. Als dan blijkt dat de huur lager dan € 808,06 hoort te zijn kan de huurder om verlaging van de huurprijs vragen. Het kan zijn dat de verhuurder daar niet akkoord mee gaat. De huurder kan dan binnen zes maanden na het begin van de huur aan de Huurcommissie vragen om de huur te verlagen. De huidige minister wil het puntensysteem ook laten gelden voor woningen die maximaal zo'n € 1.000 aan huur mogen kosten.

IkHebEtenOver

Een deelnemer wijst op de app IKHEBETENOVER. Daar kunnen Almeerders eten aanbieden en eten krijgen. Zie: <https://www.facebook.com/groups/485670576945119/>.

Een ander Almeers initiatief is het Boodschappenhoekje: <https://hetboodschappenhoekje.nl/het-boodschappenhoekje-2/>.

Harde grens

Een deelnemer wijst op de harde grens van de energietoeslag. Die blijkt niet altijd even hard te zijn.

Opgemerkt wordt dat de rechter bij de Individuele Inkomens Toeslag (IIT) heeft geoordeeld dat een kleine afwijzing niet betekent dat er geen recht op die toeslag zou bestaan. Bij de energietoeslag gaat het om een veel groter bedrag en kan de harde grens duidelijk zorgen voor een armoedeval. Wie maandelijks € 30 netto meer heeft dan de 120 procent van het minimum, loopt € 1.300 mis omdat het inkomen € 360 hoger is. De armoedeval is dan € 940.

³ <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/>

⁴ <https://www.advocatenorde.nl/de-advocaat/tuchtrecht-1>

⁵ <https://www.rechtspraak.nl/Oplossen-zonder-rechter/Tuchtrechtspraak/Paginas/Kamers-voor-het-notariaat.aspx>