



*“Mr. W.F. Wienen is advocaat bij Wienen & van Tellingen Advocaten, gevestigd in het centrum van Almere (Schoutstraat 51, 1315 EW). Nadere informatie over het kantoor kunt u lezen op: [www.wvtadvocaten.nl](http://www.wvtadvocaten.nl) of u kunt bellen met 036-8200322 of e-mailen naar [wienen@wvtadvocaten.nl](mailto:wienen@wvtadvocaten.nl)”*

## Retourzending bij koop op afstand

Uit recent onderzoek van de Consumentenbond blijkt dat veel webwinkels zich bij de retourprocedure van een internetaankoop niet aan de wettelijke regels houden. Uit het onderzoek van de consumentenbond blijkt dat veel webwinkels het aankoopbedrag te laat terugbetalen en vaak ten onrechte de verzendkosten niet terugbetalen. Wat zijn deze wettelijke regels bij het retourzenden van een internetaankoop nu precies? Bij een internetaankoop heeft de consument het recht om binnen 14 dagen de aankoop zonder opgave van redenen te ontbinden. De webwinkel is op haar beurt om het aankoopbedrag bij ontbinding zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen na de retourmelding aan de consument terug te betalen. Terugbetaling dient te geschieden met hetzelfde betaalmiddel als door de consument is gebruikt. Dit betekent dat de webwinkel de consument dus niet slechts een tegoedbon mag aanbieden.

Als alle artikelen van de bestelling worden geretourneerd moeten ook de kosten van de heen-zending worden terugbetaald. Indien op de website van de webwinkel niets is vermeld

over de kosten van de retourzending, dan moeten ook deze kosten door de webwinkel worden vergoed.

Volgens de wet hoeft een webwinkel de kosten van een retourzending niet voor haar rekening te nemen. Deze kosten mogen in principe voor rekening van de consument komen. Dit dient de webwinkel echter wel expliciet te vermelden op de website. In de praktijk vermelden webwinkels vaak dat retourneren gratis is, maar vervolgens verrekenen zij deze retourkosten dan met de verzendkosten. Dit is misleidend en is dan ook niet toegestaan. De webwinkel moet duidelijk aangeven dat de retourkosten voor rekening van de consument komen. Doet de webwinkel dit niet maar moet u de retourkosten toch betalen, dan kunt u de webwinkel hier op wijzen. De retourkosten komen in dit geval immers voor rekening van de webwinkel.

Wij kunnen u desgewenst bijstaan als u een geschil heeft met een webwinkel omtrent uw aankoop of retourzending. U kunt hiervoor onder omstandigheden in aanmerking komen voor gefinancierde rechtsbijstand.