

CONSUMENTENBOND

HAAL JE
RECHT
ALS CONSUMENT

1e druk, april 2018

Copyright 2018 © Consumentenbond, Den Haag
Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden
Inlichtingen Consumentenbond

Auteur: Consumentenbond

Eindredactie: Lisa van Rens

Verder werkten mee: Celine Burgering, Peter Kulche, Charles Onbag, Inge Piek, Silvia Smit, Stefan Vrijdag, Bas Willigenburg (allen Consumentenbond), Mediaeval Tekst en Vorm

Grafische verzorging: PUUR Publishers

ISBN 978 905951 4188 (PDF)

ISBN 978 905951 4195 (ePUB)

NUR 822

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht c.q. de uitgever van deze uitgave, door de rechthebbende(n) gemachtigd namens hem op te treden, niets uit deze uitgave worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking. De uitgever is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor kopiëren, als bedoeld in artikel 17 lid 2, Auteurswet 1912 en in het KB van 20 juni 1974 (Stb. 351) ex artikel 16B Auteurswet 1912, te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden. Hoewel de gegevens in dit boek met grote zorgvuldigheid zijn bijeengebracht, aanvaardt de uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele (zet) fouten of onvolledigheden. De uitgever heeft ernaar gestreefd de rechten van derden zo goed mogelijk te regelen; degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich tot de uitgever wenden.

INHOUD

Inleiding	8
1 Recht in het algemeen	9
1.1 Wet en overeenkomst	11
1.2 Personen en rechtspersonen	11
1.3 Rechtspraak	12
1.4 Recht halen	12
1.4a Advies	13
1.4b Wacht niet te lang	20
1.4c Verdere stappen	20
2 In de (web)winkel	25
2.1 Consumentenkoop	27
2.1a Overeenkomst	27
2.1b Aanbetalen	31
2.1c Garantie	31
2.1d Flexibele prijs	33
2.2 Ondeugdelijk product	33
2.2a Hij doet het niet!	34
2.2b Schade door ondeugdelijk product	40
2.2c Schade door onveilig product	42
2.2d Te laat bezorgd	42
2.3 Koop op afstand	44
2.3a Herroepingsrecht	44
2.3b Informatieplicht webwinkelier	49
2.3c Levering en risico	53
2.3d Telemarketing	54

2.4	Rechten bij koop buiten de winkel	55
2.4a	Informatieplicht	57
2.4b	Bedenktijd	58
2.4c	Afschrift of bevestiging	59
2.4d	Levering en risico	59
2.5	Rechten bij kopen over de grens	59
2.5a	EU-land	59
2.5b	Buiten de EU	63
3	Op reis	65
3.1	Zelf organiseren of verzorgd	67
3.1a	Rechtstreeks geboekt	67
3.1b	Via een reisorganisator	67
3.1c	Het gekoppelde reisarrangement	68
3.2	Vlucht	69
3.2a	Los vliegticket	69
3.2b	Koffer vertraagd of weg	73
3.2c	Vluchtvertraging en annulering	76
3.2d	Overboekte vlucht	80
3.2e	Failliete luchtvaartmaatschappij	81
3.2f	Vliegtuigongeluk	82
3.2g	Claim indienen	82
3.3	Accommodatie	84
3.3a	Overboeking hotel	84
3.3b	Tegenvallende accommodatie	84
3.4	Vakantie en verzekering	86
3.4a	Reisverzekering	86
3.4b	Annuleringsverzekering	87
3.5	ANVR en andere brancheorganisaties	88
3.5a	Calamiteitenfonds	89
4	In de digitale wereld	91
4.1	Downloaden	93
4.2	Privacy	94
4.2a	Inventarisatie	96
4.2b	Bescherming persoonsgegevens	97
4.2c	Informatie van internet af krijgen	100

4.2d	En de overheid?	102
4.2e	Cookies	103
4.2f	Meldplicht datalekken	105
4.3	Telecomproviders	106
4.3a	Voldoende informatie	106
4.3b	Overstappen	107
4.3c	Wijziging in voorwaarden of prijs	111
4.3d	Opzeggen	111
4.3e	Klacht?	114
4.4	Telefoonterreur	115
4.4a	Betaalde sms-diensten	115
4.4b	Telemarketing	116
5	In de financiële wereld	118
5.1	Financiële regelgeving	120
5.1a	Wet financieel toezicht	120
5.1b	Klagen in de praktijk	122
5.1c	Geschilleninstanties	124
5.2	Financieel dienstverleners	128
5.2a	Hoe kies ik een goede adviseur?	128
5.2b	Kosten	133
5.3	Bankieren	135
5.3a	Aandachtspunten bij de keuze van een bank	135
5.3b	Europees betalen	137
5.3c	Cybercrime?	139
5.3d	Contactloos betalen	142
5.4	Sparen	144
5.4a	WFT	145
5.4b	Het depositogarantiestelsel	145
5.4c	Klachten	147
5.5	Lenen	147
5.5a	Wetten en regels	147
5.5b	Klachten	153
5.6	Hypotheek	154
5.6a	Tussenpersoon	154
5.6b	Gedragscode hypothecaire financieringen	155
5.6c	Voorwaarden	159

5.7	Beleggen	160
	5.7a Voorkennis.....	160
	5.7b Toezicht.....	161
5.8	Aanslag inkomstenbelasting	165
	5.8a Correctie op de aangifte.....	166
	5.8b Soorten aanslagen.....	167
	5.8c Bezwaar, beroep en cassatie.....	168
	5.8d Regels rond de betaling.....	174
5.9	Pensioen	176
	5.9a Pensioenuitvoerders.....	177
	5.9b Wet pensioenverevening.....	178
	5.9c Pensioenreglement.....	179
	5.9d Klachten.....	180

INLEIDING

In Nederland zijn de consumentenrechten over het algemeen goed geregeld. Maar hoe breng je die rechten in de praktijk? De Consumentenbond is dé organisatie bij uitstek die zich hard maakt voor consumentenrechten. Die kennis is bij elkaar gebracht in dit e-book en vertaald naar heldere informatie en praktische tips. Op de website van de Consumentenbond staat nog meer aanvullende informatie.

In hoofdstuk 1 vertellen we hoe het consumentenrecht in Nederland in grote lijnen in elkaar zit. Daarna gaan we in op specifieke situaties waar iedereen weleens mee te maken krijgt. Hoofdstuk 2 behandelt je rechten bij het kopen van een product in de winkel, via internet of colportage.

In hoofdstuk 3 zijn de reisrechten aan de beurt. Wat als een vlucht vertraagd of overboekt is? Of het hotel zwaar tegenvalt? Met informatie over het Calamiteitenfonds en de Stichting Garantiefonds Reisgelden is in dit hoofdstuk te vinden.

In hoofdstuk 4 gaan we in op consumentenrechten in de digitale wereld. Hier vind je onder andere informatie over het downloadverbod, de privacywetgeving (de Algemene verordening gegevensbescherming) en je rechten bij problemen met (internet)providers.

Hoofdstuk 5 gaat over consumentenrechten in de financiële wereld. Denk aan banken, verzekeraars, pensioenfondsen en de Belastingdienst.

De nuttige en praktische informatie wordt verlichtigd met ervaringen van onze leden, zoals die terug te vinden zijn in de *Consumentengids*, *Digitalegids*, *Geldgids* en *Reisgids*.

1

RECHT IN HET ALGEMEEN

Voordat we in de volgende hoofdstukken ingaan op rechten en plichten van consumenten in verschillende situaties, vertellen we iets over het recht in het algemeen. Waar kun je terecht voor juridisch advies en op welke manier kun je je recht halen?



1.1 Wet en overeenkomst

De rechten en plichten van personen tegenover de overheid en andersom zijn vrijwel allemaal wettelijk vastgelegd. Ze zijn dwingend geregeld; er kan niet aan getornd worden. Ook rechten en plichten die mensen als consument hebben zijn wettelijk vastgelegd. Ze staan in het Burgerlijk Wetboek.

In zaken die niet dwingend in de wet worden geregeld, kunnen partijen hun eigen 'wet' opstellen in de vorm van overeenkomsten. Daarbij geldt contractvrijheid: partijen kunnen met elkaar eigen voorwaarden afspreken. Zulke overeenkomsten tussen partijen gelden als wet, mits de inhoud niet in strijd is met een wet, openbare orde of goede zeden. En soms geeft een wet dwingende regels om een zwakkere partij te beschermen waarmee rekening gehouden moet worden. Wie bijvoorbeeld een kamer wil verhuren, heeft te maken met de huurwetgeving.

1.2 Personen en rechtspersonen

Wie zijn er volgens de wet bevoegd een rol te spelen in het recht? Wie kunnen een proces voeren? Allereerst alle mensen van vlees en bloed (personen). Daarnaast organisaties, zoals naamloze en besloten vennootschappen (nv's en bv's), stichtingen en verenigingen. Deze organisaties noemen we rechtspersonen. Tot slot kunnen ook de staat en gemeenten een proces voeren.

Rechten en plichten kunnen dus bestaan tussen:

- twee personen;
- een persoon en een rechtspersoon;
- een persoon en de overheid;
- rechtspersonen onderling.

: Waar is mijn telefoon?

: Al negen weken wacht Babs Muurman uit Scheemda tot haar Wolfgang-
: telefoon gerepareerd wordt. Ze heeft al heel wat mails gestuurd, waarop
: Wolfgang meldt dat er 'problemen zijn met de verzending'. De *Consumenten-*
: *tengids* mailt ook, maar geen reactie. Ook verdere pogingen stranden: mails
: komen retour, de telefoon wordt niet opgenomen. Maandenlang geen enkel
: spoor van Wolfgang. Het bedrijf lijkt van de aardbodem verdwenen. Dan
: wordt Muurmans telefoon plotseling thuisbezorgd, na vier maanden, in een

- : doos met daarin de envelop waarin ze hem heeft verstuurd. Geen briefje
- : erbij, alleen een reparatiebon met de wens dat ze nog maar lang plezier van
- : haar telefoon mag hebben.
- : *Consumentengids maart 2017*

1.3 Rechtspraak

Als personen en rechtspersonen zich niet aan de wet of onderlinge afspraken houden, kan er een conflict ontstaan. Rechters hebben als taak die conflicten te beslechten.

In Nederland is de rechtspraak verdeeld in burgerlijk (civiel) recht, staats- en bestuursrecht en strafrecht. Daarnaast bestaat er een particuliere rechtspraak, in de vorm van geschillencommissies, mediation en arbitrage. Klagende consumenten zullen vooral te maken krijgen met de burgerlijke rechtspraak. De civiele rechter doet uitspraak in geschillen waarbij een burger tegenover een andere burger staat, tegenover de overheid die als burger optreedt (bijvoorbeeld als verkoper van een stuk grond) of tegenover een rechtspersoon, zoals een organisatie of een fabrikant.

Als de overheid niet als burger, maar als overheid optreedt, wordt de zaak mogelijk afgehandeld in het bestuursrecht. De verhouding tussen de overheid en burgers en rechtspersonen is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht. Wie bezwaar maakt tegen een WOZ-beschikking of een geweigerde bouwvergunning kan hiermee te maken krijgen, maar ook een afgewezen bezwaar op een voorlopige aanslag wordt in het bestuursrecht behandeld.

1.4 Recht halen

Mensen die menen een recht te hebben, maar dat niet krijgen of niet op de manier waarop ze dat wensen, kunnen op verschillende wijzen te werk gaan. Van invloed zijn bijvoorbeeld het onderwerp, het (financiële) belang van het geschil en degene tegenover wie ze hun recht willen halen (burger, rechtspersoon of overheid).

We geven hier enkele basisregels. In de hoofdstukken hierna gaan we meer gedetailleerd in op bepaalde geschillen met bijvoorbeeld een winkelier, een reisorganisator, een financiële instelling of een internetprovider.