

# 7 mythes over consumentenrechten

Bij ACM ConsuWijzer-campagne 'Je hebt meer rechten dan je denkt': [www.consuwijzer.nl/jouwrechten](http://www.consuwijzer.nl/jouwrechten)

## **Een webshop hoeft sale aankopen niet terug te nemen, dit is een gunst.**

Nee, bij bijna alle online aankopen heb je 14 dagen bedenktijd.

## **Als je iets koopt via social media, kan het zijn dat je geen bedenktijd hebt.**

Nee, dit is een online aankoop, dus je hebt 14 dagen bedenktijd. Tenzij het gaat om een op maat gemaakt product, of een andere uitzondering waarvoor geen bedenktijd geldt.

## **Als je een online sale aankoop wil retourneren, moet je een tegoedbon accepteren.**

Nee, de verkoper mag je een tegoedbon aanbieden, maar die hoeft je niet te accepteren. Ook als je aankoop in de sale was, heb je recht op je geld terug bij een retour. Via internet kon je het namelijk niet passen, goed bekijken of uitproberen voordat je het kocht.

## **Als je pas op dag 14 van je 14 dagen bedenktijd besluit dat je iets niet wilt houden, dan ben je te laat. Want zo is het nooit op tijd terug bij de verkoper.**

Nee, je moet binnen 14 dagen aan de verkoper laten weten dat je het product niet wilt houden. Op die manier beëindig je de koopovereenkomst. Dit noemen we 'ontbinden'. En daarna heb je nog eens 14 dagen om het product terug te sturen.

## **Als de verkoopgarantie voorbij is, hoeft de verkoper niks meer voor je te doen.**

Nee, want je hebt nog wettelijke garantie. Je product moet zolang meegaan als je ervan mag verwachten. Van een duur nieuw product mag je verwachten dat het langer meegaat. Gaat jouw product eerder kapot? En is dat niet jouw schuld? Dan moet de verkoper het product gratis vervangen of repareren. Dat is je wettelijke garantie. Je hebt wettelijk soms meer garantie dan alleen de garantie die de verkoper of fabrikant geeft.

## **Als je product stuk gaat, moet je bij de fabrikant zijn, want die is verantwoordelijk voor het product.**

Nee, de verkoper is verantwoordelijk. De verkoper mag jou wel naar de fabrikant doorsturen om het op te lossen. Bijvoorbeeld als dat sneller is. Maar helpt de fabrikant jou niet? Dan moet de verkoper het oplossen. Laat je niet van kastje naar de muur sturen.

## **Als je product te snel stuk gaat en het is niet jouw schuld, moet de verkoper vervangen of repareren. Maar jij betaalt zelf om het kapotte product te verzenden.**

Nee, de verkoper moet het product gratis vervangen of repareren. Je hoeft ook niet te betalen voor het terugsturen van het kapotte product.