



3. Bij schade stelt de afnemer de ondernemer in de gelegenheid om door of namens hem de schade te inspecteren en te taxeren ten behoeve van zijn aansprakelijkheidsverzekering. Ook verleent de afnemer medewerking aan reparatie door of namens de ondernemer.

4. Klachten die pas na levering in het gebruik ontstaan worden zo spoedig mogelijk na ontstaan - uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking - gemeld, bij voorkeur schriftelijk.

5. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de afnemer zijn rechten op dit gebied verliest.

6. Voor het indienen van een geschil bij de geschillenregeling moet zijn voldaan aan de voorwaarden in artikel 20 lid 2 en 3.

#### ARTIKEL 19 • Overeenkomsten op Afstand en Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomsten

##### A - De overeenkomst

1. Als de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer direct langs elektronische weg de ontvangst daarvan. Zolang dit nog niet is gebeurd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

2. Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Als de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen nemen.

3. De ondernemer mag - als de wet dit toestaat – onderzoeken of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen en of er omstandigheden zijn die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Als dit een goede reden geeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag de ondernemer gemotiveerd een bestelling of aanvraag weigeren of bijzondere voorwaarden stellen.

4. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product en/ of de dienst de volgende informatie meesturen:

a. het bezekadres van de onder nemer waar de consument met klachten terecht kan;

b. de voorwaarden waaronder en hoe de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, of een duidelijke melding inzake het uitgesten zijn van het herroepingsrecht;

c. informatie over garanties en bestaande service na aankoop;

d. de prijs van het product of dienst inclusief belastingen, eventuele afleverkosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;

e. als de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping. Deze informatie moet door de consument op te slaan en te raadplegen zijn.

##### B - Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product – al dan niet gecombineerd met een dienst - gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar hem niet verplichten die op te geven.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat het product is ontvangen door of op verzoek van de consument namens hem het product heeft ontvangen. Bij meerdere deelleveringen uit één bestelling geldt dat de bedenktijd begint de dag waarop de laatste deellevering door of namens de consument is ontvangen.

3. Voor uitsluitend diensten gaat de in lid 1 genoemde bedenktijd in op de dag na het sluiten van de overeenkomst. Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:

4. Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af 12 maanden na het einde van de in lid B vastgestelde bedenktijd.

5. Zodra de ondernemer alsnog de in lid 4 bedoelde informatie verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie alsnog heeft ontvangen.

##### C - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. Als de consument verder gaat dan omschreven in lid C1, dan is hij aansprakelijk voor waarde vermindering van het product.

3. De consument is niet aansprakelijk voor waarde vermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst de verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

D - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daaraan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd via het modelformulier

voor herroeping of op andere ondubbelzame wijze aan de ondernemer.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd geretourneerd als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product bij een overeenkomst op afstand, behalve:

a. als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen; of

b. als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen.

Bij een buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomst draagt de ondernemer de retourkosten van het product.

6. Als de consument herooept na eerst uitdrukkelijk te hebben

verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:

a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het model formulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of

b. de consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.

8. Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.

##### E - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. Hij mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen, behalve als de ondernemer het product zelf afhaalt of de consument aantoon dat hij het product heeft

teruggezonden.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terug betaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

##### F - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, als hij dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk bij het aanbod heeft vermeld:

1. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

3. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

4. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

##### ARTIKEL 19 • Aanbetalingsregeling

(Uitgebreide informatie over de regeling is te vinden op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl))

Deze regeling is uitsluitend van toepassing op een overeenkomst op gebied van woninginrichting, gesloten in een fysieke winkel of buiten de verkoopruimte (bijv. bij consument thuis, op straat of sommige beurzen). De regeling is niet van toepassing bij overeenkomsten op afstand, bijv. in een webshop. De regeling is van toepassing als de consument bij faillissement/surseaance/wettelijke schuldsanering van de ondernemer geen product en/of dienst geleverd krijgt terwijl hij wel heeft aanbetaald. Deze regeling houdt in dat de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten met een andere CBW-erkende winkel. De aanbetaling wordt op de prijs in mindering gebracht door en voor rekening van deze CBW-erkende winkel. Er wordt geen geld terugbetaald.

1. De regeling kent de volgende voorwaarden:

a. De consument doet een schriftelijk beroep op de aanbetalingsregeling bij de SG CBW. Dat kan via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Dit beroep moet uiterlijk drie maanden na uitspraak van faillissement/surseaance /wettelijke schuldsanering en de curator het onder lid 1b bedoelde bewijs heeft gegeven bij SG CBW ontvangen zijn. b. De consument overlegt hierbij in ieder geval een kopie van de overeenkomst, een aanbetalingsbewijs en een kopie van het bericht van de curator/bewindvoerder dat de overeenkomst niet wordt uitgevoerd en dat de aanbetaling niet wordt terugbetaald.

c. De consument is verplicht zijn vordering op de oorspronkelijke ondernemer (tot het maximale aanbetalingspercentage in artikel 5 lid 2) aan de SG CBW over te dragen.

2. De SG CBW laat binnen twee maanden na ontvangst weten of het beroep terecht is. Zo ja, dan verstrekt de SG CBW schriftelijk het bewijs waarmee de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten. Een lijst van ondernemers, zo veel mogelijk in hetzelfde (prijs)segment, is in te zien op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Daar staat ook uitgelegd hoe deze lijst wordt samengesteld. De consument kan zelf suggesties aandragen bij SG CBW.

3. Bij het sluiten van de vervangende overeenkomst gelden de volgende regels:

a. De consument overhandigt direct het in lid 2 bedoelde bewijs van de SG CBW aan de ondernemer waarmee de vervangende overeenkomst wordt gesloten.

b. De consument sluit de vervangende overeenkomst binnen zes maanden na ontvangst van het bewijs.

c. De aanbetaling van de consument wordt van de nieuwe prijs afgetrokken maar niet meer dan 25 of 15% van de oorspronkelijke prijs en niet meer dan 25 of 15% van de nieuwe prijs als die lager is dan de oorspronkelijke prijs (rekenvoorbeelden: zie [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)). Het percentage van 15% geldt voor:

- keuken/badkamer(-onderdelen) en sanitaire producten en/of in verband daarmee te verrichten werkzaamheden;
- parket, vloerplanken van massief hout, traprenovatie, marmerole, PVC, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.
- eventuele overige productgroepen en/of diensten, als die op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) staan vermeld.

4. De ondernemer die is vermeld op de lijst werkt mee met het sluiten van vervangende overeenkomsten. Hij mag alleen een vervangende overeenkomst weigeren als hij aan SG CBW aanmerkelijk maakt dat dit in zijn geval onredelijk is.

e. De ondernemer met wie de consument een vervangende overeenkomst wil sluiten, houdt zijn eigen, normale verkoopprijs aan. Dat hoeft niet dezelfde prijs te zijn als de oorspronkelijke ondernemer hanteerde. De regeling is dus geen prijsgarantie. Speciale actie-, opruimings- of aanbiedingsartikelen mogen buiten het aanbod blijven.

4. Niet onder de aanbetalingsregeling vallen:

- overeenkomsten op afstand;
- overeenkomst met zakelijke kopers;
- de productgarantie genoemd in artikel 15;
- het sluiten van een vervangende overeenkomst zonder toetsing door SG CBW (zie lid 1 en 2);
- het meerdere boven de genoemde percentages.

Er kan ook geen beroep op de regeling worden gedaan als de curator ervoor zorgt dat hij of een andere partij de oorspronkelijke overeenkomst tegen dezelfde condities kan uitvoeren.

##### ARTIKEL 20 • De geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met een minimale (koop)som van € 250 kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij Stichting UitgesprokenZaak.nl. Hoe dit in zijn werk gaat en hoe een geschil aanhangig gemaakt kan worden is na te lezen op [www.cbw-erkend.nl/www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.cbw-erkend.nl/www.uitgesprokenzaak.nl).

2. De consument moet zijn klacht eerst bij de ondernemer melden. De ondernemer moet in de gelegenheid zijn gesteld om:

- op de klacht te reageren en;
- de klacht te erkennen of te wijzen en;

- bij een erkende klacht deze op te lossen. De termijn voor oplossing wordt bepaald op 6 weken, tenzij de ondernemer een andere redelijke termijn heeft aangegeven die nodig is om de klacht op te lossen, in welk geval de door de ondernemer meegedeelde termijn geldt.

3. Als de ondernemer een aanbod heeft gedaan ter oplossing van de klacht en de consument gaat niet akkoord, dan moet de consument dit aanbod aantoonbaar afwijzen. Als het aanbod is afgewezen door de consument, dan heeft de ondernemer nog twee weken tijd om een aangepast voorstel te doen. Als de consument niet akkoord gaat, dan wijst hij het voorstel aantoonbaar af, alvorens het geschil in behandeling genomen kan worden.

4. Als niet is voldaan aan het bepaalde in lid 2 en 3, kan het geschil niet in behandeling genomen worden.

5. De consument kan tot 12 maanden na het indienen van zijn klacht bij de ondernemer het geschil aanhangig maken bij de geschillen-beslechter, tenzij partijen anders overeenkomen.

6. Als de consument een geschil aanmeldt bij de geschillenbeslechter is de ondernemer aan deze keuze gebonden.

7. Als de ondernemer een geschil behandeld wil zien door de geschillenbeslechter, dan moet hij handelen zoals is bepaald in het reglement van de geschillenregeling. Als de consument daaraan niet wil meewerken, dan is de ondernemer vrij om het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

8. Het geschil kan door de geschillenbeslechter worden opgelost door:

- bemiddeling door de geschilbehandlea;

- bemiddeling door een deskundige;

- een bindende uitspraak.

9. Het reglement van de geschillenbeslechter is te raadplegen op [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl).

10. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De tarieven staan vermeld op [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl)

11. Uitsluitend de rechter of de hierboven genoemde geschillenbeslechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Voor online aankopen mag ook een klacht worden ingediend bij het Europese Platform Online Dispute Resolution (<http://ec.europa.eu/odr>).

12. Buiten Nederland wonende consumenten zorgen zelf, en voor eigen rekening, ervoor dat het gebrekke product bij de geschillenbeslechter kan worden beoordeeld door een deskundige. Als dit niet mogelijk is, dan volstaat een deskundigenrapport dat is opgesteld door een deskundige van een door het thuishand van de consument erkende geschillencommissie, vertaald in het Nederlands of Engels door een erkend tolk/vertaler.

13. In de situatie dat de consument (deels) heeft betaald en de ondernemer zonder (gerechtvaardigde) reden niet uitlevert of niets meer van zich laat horen over een afgesproken levering, geldt dat de geschillenbeslechter slechts gehouden is een bemiddelingspoging te doen, waarna de behandeling eindigt. De consument krijgt het klachtengeld terug als de bemiddelling niet succesvol is.

##### ARTIKEL 21 • Nakomingsgarantie

1. De SG CBW staat garant voor de nakoming van een door de geschillenbeslechter gewezen bindend advies of een door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking, behalve:

- als de ondernemer het bindend advies binnen 2 maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd, behalve als de rechter het bindend advies bekrachtigt en de ondernemer niet in beroep gaat;

- als er sprake is van de situatie zoals omschreven in artikel 20 lid 13.

De consument moet binnen 3 maanden na het verstrijken van de termijn waarbinnen de ondernemer het bindend advies of de schikkingsovereenkomst moest nakomen, een schriftelijk beroep hierop doen bij de SG CBW (via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)).

2. De SG CBW zal na een beroep op de nakomingsgarantie altijd eerst de ondernemer gelegenheid geven na te komen.

De consument werkt daaraan mee, ook al zijn termijnen die de geschillenbeslechter stelde al verlopen.

3. De SG CBW verschaft geen nakomingsgarantie als sprake is van:

- a. faillissement/surseaance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer;
- b. feitelijke beëindiging van de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer. Bepalend is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven, of een eerdere datum waarvan de SG CBW de feitelijke beëindiging van de (verkoop) activiteiten van het bedrijf aanmerkelijk kan maken.

4. Als de geschillenbeslechter een ondernemer zowel verplicht tot betaling van een bedrag als het uitvoeren van werkzaamheden, dan zullen eerst de werkzaamheden worden uitgevoerd alvorens de betaling wordt verricht, ook al vermeldt het bindend advies een andere volgorde.

5. Als het bindend advies de ondernemer verplicht om een product terug te nemen, dan moet de consument daaraan meewerken en de ondernemer tot terugneming in de gelegenheid stellen. Aan de consument terug te betalen bedragen hoeven pas na terugname uitgekeerd te worden, ook als het bindend advies een andere volgorde aangeeft, tenzij de ondernemer niet meerwerk aan nakoming van het bindend advies.

6. De garantie is beperkt tot: a. € 10.000 per bindend advies. De consument draagt zijn vordering over (deedeert) aan SG CBW tot het bedrag van het uitgekeerde bedrag. SG CBW spant zich, zoveel als redelijkerwijs van haar kan worden verwacht, in om naar vordering en eventueel de restant vordering van de consument, zonder kosten voor de consument, op de nalatige deelnehmer te verhalen. Wanneer de deelnehmer voor de rechter wordt gedaagd, dan moet de consument om praktische redenen ook het meerdere cederen aan SG CBW; en b. bij een faillissement, surseaance van betaling, wettelijke schuldsanering of feitelijke beëindiging van de (verkoop) activiteiten van het bedrijf:

- een maximum bedrag van € 2.269 per geschil voor keuken, badkamer of sanitair en daarmee verband houdend werk of een maximum van € 1.361 per geschil voor overige producten/diensten; en
- € 25.000 per deelnemer voor alle beroepen op de nakomingsgaranties tezamen. Na het verstrijken van de termijn waarbinnen de consument een beroep op de nakomingsgarantie kan doen, zal de SG CBW (de) gegronde beroepen op de nakomingsgarantie van de consument(en) uitletten. Als de gezamenlijke beroepen boven € 25.000 uit komen, dan zal SG CBW naar rato uitkeren. Daarbij wordt gestreefd naar een uitkering binnen uiterlijk zes weken na het verstrijken van de uiterste termijn om een beroep te doen op de nakomingsgarantie.

De laatste twee zinnen van lid 6 onder a. zijn hier ook van toepassing.

##### ARTIKEL 22 • Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Als de consument gevestigd is in een ander EU-land dan Nederland en de wet in dat EU-land kent hem verdergaande rechten toe, dan zal de ondernemer deze rechten toepassen.

© INretail, Postbus 762, 3700 AT Zeist eventueel door de ondernemer