

Haal uw recht

Georgie Dom

Haal uw recht

Consumentenbond

Dan weet je het

1^e druk, juli 2011

Copyright 2011 © Consumentenbond, Den Haag
Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden
Inlichtingen Consumentenbond

Auteur: *Georgie Dom*

Verder werkten mee: *Charles Onbag, Inge Piek, Henk Verhagen, Bas Willigenburg*

Eindredactie: *GemRedactie, Delft*

Grafische verzorging: *Het vlakke land, Rotterdam*

Foto omslag: *iStockphoto*

ISBN 978 90 5951 1606

NUR 440

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 verveelvoudigd 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	9
1 Over het recht in het algemeen	11
1.1 Wet en overeenkomst	11
1.2 Personen en rechtspersonen	11
1.3 Rechtspraak	12
1.4 Recht halen	13
1.4a Basis	13
1.4b Belang	19
1.4c Wacht niet te lang	19
1.4d Verdere stappen	19
2 In de winkel	23
2.1 Consumentenkoop	23
2.1a Overeenkomst	23
2.1b Aanbetalen	27
2.1c Garantie	27
2.1d Flexibele prijs	29
2.2 Ondeugdelijk product	29
2.2a Hij doet het niet!	30
2.2b Schade door ondeugdelijk product	37
2.2c Schade door onveilig product	39
2.2d Te laat bezorgd	39
2.3 Koop op afstand	40
2.3a Bedenktijd	41
2.4 Uw rechten bij kopen over de grens	43
2.4a EU-land	44
2.4b Buiten de EU	50
2.5 Uw rechten bij colportage	50
2.5a Contract	51

3	Op reis	52
3.1	Zelf organiseren of een verzorgde reis	52
3.1a	Rechtstreeks geboekt	52
3.1b	Via een reisorganisator	52
3.2	Los vliegticket	53
3.2a	'Goedkope' tickets	55
3.3	Koffer kwijt	58
3.4	Vluchtvertraging en annulering	59
3.4a	Vertraging	59
3.4b	Annullering	62
3.5	Overboeking vlucht	63
3.6	Failliete luchtvaartmaatschappij	64
3.7	Vliegtuigongeluk	64
3.8	Klacht over luchtvaartmaatschappij	65
3.8a	Hulp	66
3.9	Overboeking hotel	67
3.10	Tegenvallende accommodatie	68
3.11	Vakantie en verzekering	70
3.11a	Reisverzekering	70
3.11b	Annulleringskostenverzekering	70
3.12	ANVR	70
3.12a	Calamiteitenfonds	73
4	In de digitale wereld	75
4.1	Downloaden	75
4.1a	Mag ik downloaden?	75
4.1b	Mag ik kopiëren?	76
4.1c	Toekomst	77
4.2	Privacy	78
4.2a	Bescherming persoonsgegevens	79
4.2b	Inventarisatie	81
4.2c	Verwijderen	82
4.3	Telecomproviders	84
4.3a	Overstappen	84
4.3b	Foutloos overstappen naar combinatiedienst	86
4.3c	Wijziging in voorwaarden of prijs	88
4.3d	Opzeggen vanwege haperende dienst	89
4.3e	Stilzwijgende verlenging	90

4.4	Telefoonterreur	90
4.4a	Betaalde sms-diensten	90
4.4b	Telemarketing	95
4.5	Klantenservice	97
4.5a	‘U moet bij de fabrikant zijn’	97
4.5b	‘Het is uw eigen schuld’	97
4.5c	‘Die repareren we niet meer’	98
4.5d	‘De reparatie duurt nog even’	98
4.5e	Geen reactie...	99
4.5f	‘Deze computer is niet tweedehands’	99
4.5g	‘U krijgt geen leenlaptop mee’	99
4.5h	‘Zonder kassabon helpen wij u niet’	99
4.5i	‘Wij geven alleen garantie op de hardware’	100
5	Bij de dokter	101
5.1	Patiëntenrechten	101
5.1a	Recht op kwaliteit	102
5.1b	Vrije keus en toestemming	107
5.1c	Recht op informatie	108
5.1d	Inzage in medisch dossier	108
5.1e	Privacy	109
5.1f	Klagen	111
5.1g	Ook plichten	120
5.1h	Nieuwe wet	120
5.2	Uw rechten bij de huisarts	123
5.2a	Rechten	124
5.2b	Vrije keuze valt tegen	125
5.2c	Maak de zaak bespreekbaar	125
5.2d	Privacy	126
5.2e	Medisch dossier	126
5.3	Uw rechten bij de tandarts	127
5.3a	Toch een rekening	127
5.3b	Informatie	128
5.3c	Goede zorg	128
5.3d	Klagen	129
5.4	Uw rechten in het ziekenhuis	130
5.4a	Tijdige zorg	133
5.4b	Dossierkennis	134

5.4c	Kwaliteit	134
5.4d	Onderlinge communicatie	134
5.4e	Vrije artskeus	134
5.4f	Toestemming	135
5.4g	Privacy	135
5.4h	Klein ongemak	136
5.4i	Klagen	136
5.5	Verpleging en verzorging	139
5.5a	Hoe krijgt u zorg?	139
5.5b	Inspraak	141
5.5c	Problemen	142
5.6	Verzekeraar	142
5.6a	Acceptatie	142
5.6b	Overstappen	144
5.6c	Recht op zorg	144
5.6d	Zorg krijgen	146
5.6e	Goede kwaliteit	147
5.6f	Keuze van een hulpverlener	148
5.6g	Recht op informatie	149
5.6h	Plichten	150
5.6i	Klachtbehandeling	151
	Adressen	153

INLEIDING

In Nederland zijn de consumentenrechten over het algemeen goed geregeld. Maar hoe brengt u die rechten in praktijk? Dit boek helpt u daarbij, met heldere informatie en praktische tips van de Consumentenbond, dé organisatie op het gebied van consumentenrecht.

U leest eerst in hoofdstuk 1 hoe het recht in ons land in grote lijnen in elkaar zit. Daarna gaan we in op specifieke situaties waarmee iedereen weleens te maken krijgt. Zo gaat hoofdstuk 2 over uw rechten bij het kopen van een product. Gewoon in de winkel, maar ook via internet of colportage.

In hoofdstuk 3 zijn uw reisrechten aan de beurt. Wat als uw vlucht vertraagd of overboekt is? Of het hotel zwaar tegenvalt? U leest over het nut van het Calamiteitenfonds en de Stichting Garantiefonds Reisgelden.

Een relatief nieuw terrein vormen uw 'digitale' rechten, bijvoorbeeld tegenover telecomproviders en aanbieders van sms-diensten. U leest erover in hoofdstuk 4. Hier komen onder meer aan bod de kwestie downloaden en de gespannen verhouding tussen internet en uw privacy.

Hoofdstuk 5 gaat over uw rechten in de gezondheidszorg. Denk aan het recht op informatie, kwaliteit en klagen. Niet alleen tegenover uw huisarts en tandarts, maar ook in het ziekenhuis, een verpleeginstelling en tegenover de zorgverzekeraar.

Achterin treft u een uitgebreide adressenlijst van organisaties waar u nog meer te weten kunt komen.

Belangrijke informatie die verlichtigd wordt met ervaringen van onze leden, zoals die terug te vinden zijn in de bekende rubriek Stekeligheden in de *Consumentengids* en Turbulentie in de *Reisgids*.

1 OVER HET RECHT IN HET ALGEMEEN

Voordat we in de volgende hoofdstukken ingaan op uw rechten en plichten als consument in allerlei situaties is het handig iets te vertellen over het recht in het algemeen.

Ook leest u hier hoe u dat recht kunt halen: via civiele rechtspraak, geschillencommissies, administratieve rechtspraak en administratief bezwaar en beroep. Daarnaast omschrijven we enkele juridische begrippen die u moet kennen en geven we een handleiding voor het geval u naar de rechter stapt.

1.1 Wet en overeenkomst

Rechten en plichten van mensen zijn gebaseerd op ‘het recht’. Uw recht is grotendeels verankerd in de wet. Zo zijn uw rechten en plichten tegenover de overheid en die van de overheid jegens u vrijwel allemaal wettelijk vastgelegd. Ze zijn ‘dwingend’ geregeld; daaraan kan niet worden getornd. Ook een aantal van uw rechten en plichten als consument is wettelijk geregeld, in het Burgerlijk Wetboek (BW).

In zaken die niet dwingend in de wet worden geregeld, kunnen partijen hun ‘eigen’ wet opstellen in de vorm van overeenkomsten. Bij dat laatste geldt contractsvrijheid. Met andere woorden: partijen kunnen met elkaar eigen voorwaarden afspreken. Zulke overeenkomsten tussen partijen gelden als wet mits ze niet strijdig zijn met de ‘officiële’ wet en er geen dwingend recht bestaat. Ook aan zulke voorwaarden worden eisen gesteld; ze mogen bijvoorbeeld niet ‘onredelijk’ zijn.

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 u en uw buurman; alle mensen ('personen') van vlees en bloed. Daarnaast organisaties, zoals naamloze en besloten vennootschappen (NV's en BV's), stichtingen en verenigingen. Maar ook de staat en gemeenten. Deze organisaties noemen we dan 'rechtspersonen'.

Rechten en plichten kunnen dus bestaan tussen:

- u en een andere burger;
- u en een rechtspersoon;
- u en de overheid;
- rechtspersonen onderling.

STEKELIGHEID

Per stuk

Herenkledingzaak Thom Broekman in Haarlem adverteert: een 6-pack sokken van het merk Gant voor €29,95. Maar in de winkel ontdekt mevrouw Daleman uit Driehuis dat deze prijs voor drie paar moet worden betaald. Wanneer zij de advertentie aan de verkoper laat zien, snapt die het probleem niet. 'Het zijn toch in totaal zes sokken?' Blijkbaar verkoopt Thom Broekman ook sokken per stuk. Handig voor als je een linkersok kwijt bent... *Stekeligheden, Consumentengids januari 2011*

1.3 Rechtspraak

Houden personen en rechtspersonen zich niet aan de wet of aan onderlinge afspraken, dan kunnen er conflicten ontstaan. Rechters hebben als taak die conflicten te beslechten.

In Nederland is de rechtspraak onderverdeeld in burgerlijk recht, staats- en bestuursrecht en strafrecht. Daarnaast bestaat er nog een 'particuliere' rechtspraak, in de vorm van geschillencommissies, mediation en arbitrage. Als klagende consument zult u vooral te maken krijgen met de burgerlijke (civiele) rechtspraak, onderdeel van de gewone rechtspraak. De civiele rechter doet uitspraak in geschillen waarbij u tegenover een andere burger staat, of tegenover de overheid die als burger optreedt (als verkoper van een stuk grond bijvoorbeeld), of als burger tegenover een rechtspersoon (zoals een organisatie of een fabrikant).

Maar als de overheid echt als overheid is opgetreden, kunt u ook met het bestuursrecht te maken krijgen. Dit wordt geregeld in de Algemene wet

bestuursrecht. Dat is bijvoorbeeld het geval als u bezwaar maakt tegen de WOZ-beschikking of tegen een geweigerde bouwvergunning. Of als u bezwaar heeft gemaakt tegen een voorlopige aanslag en de Belastingdienst dat afwijst. U moet dan naar de belastingrechter.

1.4 Recht halen

Als consument en burger heeft u dus rechten. U weet nu ook tegenover wie. Wat als u een recht meent te hebben, maar dit niet krijgt? Of niet op de manier zoals u wenst?

Hoe u dan te werk moet gaan, hangt af van diverse factoren. Van invloed zijn bijvoorbeeld het onderwerp en het (financiële) belang van het geschil. Maar ook of het gaat om het recht tegenover een leverancier of tegenover een 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 zorgverlener of een internetprovider.

1.4a Basis

Voordat u stappen neemt, moet u nagaan of u in uw recht staat. Soms is dat overduidelijk, bijvoorbeeld als u iets heeft besteld en betaald, maar niet ontvangen heeft.

Twijfelt u? Dan zult u moeten controleren wat de wet hierover zegt of, als het om een overeenkomst gaat, wat de 'kleine lettertjes' (de algemene voorwaarden) vermelden. U kunt hierover advies inwinnen bij verschillende juridische dienstverleners en (belangen)organisaties.

Advocaat

Advocaten zijn juridisch deskundigen die bemiddelen en advies geven en de burger bijstaan in processen. Een advocaat is bij de rechtbank, het Hof en de Hoge Raad verplicht. Bij de sectie kanton van de rechtbank hoeft u hem niet in te schakelen (maar het mag wel). Ook bij relatief eenvoudige *strafzaken* bij de sectie kanton, zoals een verkeersovertreding, is een advocaat niet verplicht. Hetzelfde geldt voor bepaalde procedures tegen de overheid, zoals de wijziging van een bestemmingsplan.

Een advocaat hoort zich te houden aan de Gedragsregels van de Orde van Advocaten (zie Adressen). Volgens die regels moet hij u als cliënt zo inlichten dat

u een juist inzicht krijgt in de stand van zaken. Bij belangrijke beslissingen moet hij u raadplegen en van ieder processtuk hoort hij u een afschrift te sturen. De advocaat heeft de leiding, maar mag niets doen tegen uw kennelijke wil in. Als u hem een opdracht heeft gegeven, kan hij zich niet van zijn aansprakelijkheid voor zijn handelingen onttrekken door te zeggen 'dat u het zo wilde'.

Gesubsidieerde rechtsbijstand

Bij gesubsidieerde rechtsbijstand vergoedt de overheid een deel van de kosten die u maakt wanneer u een advocaat (hij wordt dan 'toegevoegd') of mediator (conflictbemiddelaar) nodig heeft. U betaalt wel altijd een eigen bijdrage die afhangt van uw inkomen en vermogen.

Uw rechtsbijstandsverlener of mediator stelt samen met u een aanvraag op voor gesubsidieerde rechtsbijstand of mediation. Die aanvraag wordt ingediend bij de Raad voor Rechtsbijstand (zie Adressen). De raad beslist of u in aanmerking komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand of mediation. Dit doet de raad op basis van gegevens over uw inkomen en vermogen (afkomstig van de Belastingdienst) en de inhoudelijke gegevens van uw zaak.

U komt voor gesubsidieerde rechtsbijstand of mediation in aanmerking als uw brutoverzamelinkomen lager is dan €24.600 (alleenstaanden) of €34.700 (gehuwden, eenoudergezinnen, geregistreeerde partners of samenwonenden). De bedragen zijn van 2011.

Uw vermogen speelt ook een rol, maar de waarde van een eigen woning hoeft u niet op te geven.

De vermogensgrenzen zijn €20.661 (peiljaar 2009, de Belastingdienst verstrekt de gegevens van uw inkomen en vermogen van twee jaar terug) per belastingplichtige persoon, met voor elk minderjarig kind een bijtelling van €2762. Voor mensen van 65 jaar of ouder geldt een extra heffingsvrij vermogen van maximaal €27.350.

Op www.rijksoverheid.nl onder Gesubsidieerde rechtsbijstand vindt u tabellen met de inkomensgrenzen en eigen bijdrage die u betaalt bij het inschakelen van een advocaat, bij juridisch advies voor eenvoudige zaken en bij mediation.

Op de site van de Raad voor Rechtsbijstand (zie Adressen) vindt u meer informatie over gesubsidieerde rechtsbijstand, maar ook wat u kunt doen bij een conflict op diverse terreinen (familie en relatie, werk, overheid, gezondheid, wonen en consumentenzaken) en wie u daarbij kunnen helpen.

Gratis kennismakingsgesprek

Bij een groot aantal advocaten kunt u terecht voor een gratis kennismakingsgesprek. Zo'n gesprek duurt meestal ongeveer 30 minuten. U kunt zo al veel te weten komen, bijvoorbeeld of het zin heeft een juridische procedure te starten.

Besluit u na het kennismakingsgesprek verder te gaan met de advocaat, dan gaat dit natuurlijk wel geld kosten. Vraag vooraf hoeveel uur de advocaat aan de zaak denkt te besteden, zodat u een kostenindicatie heeft.

Het inschakelen van een advocaat is kostbaar. De rekening bestaat uit zijn honorarium, de belaste verschotten (waarover de advocaat belasting moet betalen; zie hierna) plus btw en de onbelaste verschotten.

Bij de vaststelling van zijn honorarium gaat de advocaat uit van de tijd die hij aan een zaak heeft besteed. En zijn uurloon is niet gering: €150, exclusief 19% btw, is gangbaar.

Een advocaat kan op verschillende manieren declareren: bijvoorbeeld op basis van een uurtarief, afhankelijk van draagkracht of resultaat, via een vast bedrag of via een incassotarief. Op www.advocaten-vergelijken.nl kunt u vrijblijvend informatie en offertes van advocaten in uw regio opvragen. Verschotten zijn de kosten die een advocaat voor zijn klant maakt, zoals griffierechten, deurwaarderskosten en reis- en verblijfskosten. De algemene kosten (kantoor en dergelijke) zijn in het honorarium begrepen. Op uw verzoek hoort een advocaat u een gespecificeerde rekening te geven.

Op grond van de Wet op de rechtsbijstand kunnen burgers en rechtspersonen met een inkomen en vermogen beneden een bepaalde grens in aanmerking komen voor gesubsidieerde rechtsbijstand (zie het gelijknamige kader). U kunt bij het Juridisch Loket informeren of u hiervoor in aanmerking komt.

Deurwaarder

Een deurwaarder wordt bij Koninklijk Besluit door de Kroon benoemd en moet daarna een eed afleggen. Hij heeft ambtelijke en niet-ambtelijke taken. Tot de eerste behoren het uitbrengen van dagvaardingen, 'gerechtelijke aanzeggingen' doen, het uitbrengen van 'exploten' tot de uitvoering van alle rechterlijke bevelen, vonnissen en arresten, toezien op vrijwillige openbare verkoping van onroerende zaken, inventarissen opmaken en schattingen doen. Allemaal zaken die alleen de deurwaarder mag verrichten.

Tot zijn niet-ambtelijke werkzaamheden behoren het incasseren van vorderingen, adviezen geven, rechtskundige bijstand verlenen en rechtszittingen bijwonen. Incasseren van vorderingen kan overigens ook door een incassobureau gebeuren.

STEKELIGHEID

Klopjacht

Het geklepper van de brievenbus zal voor mevrouw Siem uit Huizen nooit meer hetzelfde zijn, sinds zij een boek kocht bij Bol.com. Vanaf die tijd achtervolgt het bedrijf haar voor een nota van €11,94. Betalingsherinneringen en dreigbrieven van het incassobureau stromen binnen voor een rekening die zij keurig op tijd betaalde.

Bol.com is onverbiddelijk: dan had ze maar niet het verkeerde betalingskenmerk moeten invullen. Ook de Consumentenbond kan het bedrijf niet tot inkeer brengen. Even lijkt het goed te gaan. Er is contact met Bol.com dat het probleem is opgelost.

Maar de rust is van korte duur. Er valt wéér een betalingsherinnering in de bus, ditmaal voor een andere rekening die mevrouw Siem allang heeft betaald... Na een maandenlange achtervolging ziet Bol.com zijn fouten in en stuurt excuses en een cadeaubon om het goed te maken.

Stekeligheden, Consumentengids mei 2011

Notaris

Een notaris is een duizendpoot in de administratieve en juridische dienstverlening. Hij is een openbaar ambtenaar en als enige bevoegd om notariële akten op te maken. Dat behoort tot zijn 'ambtelijke' praktijk. Net als de deurwaarder kan hij ook adviezen geven die vallen onder zijn niet-ambtelijke werkzaamheden. In het notariaat gelden geen vaste tarieven. Het is daarom belangrijk dat u van tevoren een offerte vraagt. De notaris kan daarin een vast bedrag aangeven voor zijn werkzaamheden, of een uurtarief, of variaties daarvan. Voor u is van belang vooraf te weten waar u aan toe bent. Via www.degoedkoopstenotaris.nl en www.notaristarieven.nl kunt u de tarieven van notarissen met elkaar vergelijken.

Wets-/rechtswinkel

Nederland kent bijna 80 wets- of rechtswinkels. U kunt er advies krijgen van rechtenstudenten of afgestudeerde juristen die op vrijwillige basis werken. Er is een grote variatie in het aanbod. Er bestaan grote en kleine rechtswinkels

(De Leidse Rechtwinkel telt 120 medewerkers, die in Best heel wat minder), kinderrechtswinkels, migrantenrechtswinkels en vrouwenrechtswinkels. Er zijn geen kosten aan verbonden. De drempel is laag, maar dat geldt soms helaas ook voor de deskundigheid. Een geschikt adres voor simpele juridische kwesties; met echt gecompliceerde zaken kunt u beter elders aankloppen.

Juridisch Loket

Bij het Juridisch Loket kunt u antwoord krijgen op juridische vragen op allerlei gebieden: werk (zoals arbeidsovereenkomsten en ontslag); uitkeringen, toeslagen en andere inkomensaanvullingen; familiekwesaties (echtscheiding, voogdij, erfenissen); huren en eigen huis; consumentenproblemen; vreemdelingenzaken; politie, justitie, strafzaken en verkeersboetes, (Bouw/omgevings)vergunningen en bezwaarprocedures; rechtsbijstand en mediation. Ze kunnen niet helpen met vragen over het beheer van vermogen, zakelijke kwesties, pacht of verhuur van onroerend goed en andere vragen over de uitoefening van een zelfstandig beroep of bedrijf.

Op www.juridischloket.nl en in de 30 vestigingen in heel Nederland krijgt u heldere informatie over juridische onderwerpen. Meer dan 300 juridische medewerkers geven advies op maat en kunnen zo nodig doorverwijzen naar een andere instantie, een mediator of advocaat.

De dienstverlening is gratis. Alleen als u belt via 0900 – 8020 betaalt u €0,10 per minuut, plus de normale kosten van uw (mobiele)telefoonaanbieder. Wordt u via het Juridisch Loket doorverwezen naar een advocaat of mediator, dan zijn aan zijn diensten uiteraard wel kosten verbonden.

Het Juridisch Loket is een initiatief van de overheid en wordt betaald door het ministerie van Veiligheid en Justitie.

Rechtsbijstandsverzekeraar

Wie een rechtsbijstandsverzekering heeft, kan voor informatie en advies bij deze verzekering aankloppen, mits het gaat om een kwestie die valt binnen de module(s) die u heeft afgesloten.

Over het algemeen worden de volgende soorten rechtsbijstandspolissen aangeboden: motorrijtuigen, verkeer, gezin en bedrijfsrecht.

Juridische afdeling of juridische adviseur van een belangenorganisatie

Juridisch advies tegen geen of weinig geld zit vaak in het lidmaatschap van organisaties, zoals de ANWB, de Vereniging eigen huis, de Nederlandse Woonbond en de vakbond.

Consumentenbond

Leden kunnen terecht bij ons Adviescentrum voor persoonlijk advies. Het moet dan wel gaan om problemen met aangeschafte producten of diensten. U kunt er niet terecht voor zaken op andere rechtsgebieden, zoals arbeids-, verkeers-, burens-, erf- en fiscaal recht.

Het gaat om een advies; we kunnen niet actief bemiddelen noch enigerlei rechtsbijstand verlenen. Wel leveren we groepsbemiddeling bij problemen met een leverancier, zoals bij onze acties voor aandelenlease- en energiegedupeerden in het verleden.

Consumentenautoriteit

Mede dankzij de Consumentenbond bestaat er sinds 2007 een toezichthouder die consumenten helpt hun recht te halen en ondernemers kan aanpakken die zich niet aan de wet houden: de Consumentenautoriteit (CA). Aandachtsgebieden zijn onredelijke bedingen in algemene voorwaarden, internethandel, misleidende loterijen en prijzenfestivals, transparantie van prijzen in de reisbranche en garanties.

Sinds oktober 2008 is de Wet oneerlijke handelspraktijken van kracht. Hiermee kan de Consumentenautoriteit ondernemers beboeten die misleidende reclame of agressieve verkooptechnieken gebruiken. De Consumentenbond heeft hier jaren voor gestreden. Uit een actie in 2007 blijkt dat consumenten zich vooral storen aan zogenaamde lokkertjes: scherpgeprijsde aanbiedingen die niet echt in de winkel verkrijgbaar zijn.

De CA geeft ook informatie en advies aan consumenten. U kunt daarvoor terecht bij ConsuWijzer, de helpdesk van de CA en andere toezichthouders. Zie het kader 'ConsuWijzer'.

Handige adressen

- *Het Juridisch Loket*: 0900 – 8020 (€0,10 pm), www.juridischloket.nl: van de overheid, voor gratis juridisch advies.
- *De Geschillencommissie*: (070) 310 53 10, www.degeschillencommissie.nl: voor een bindende uitspraak over een geschil, indien de winkelier (of zijn branchevereniging) is aangesloten bij De Geschillencommissie.
- *Consumentenbond*: (070) 445 45 45, www.consumentenbond.nl: gratis juridisch advies voor leden.

ConsuWijzer

ConsuWijzer (zie Adressen) is het loket van de overheid waar u terecht kunt voor informatie over uw rechten als consument op verschillende terreinen: internet, telefonie, kabel en post; energie; elektronica en huishoudelijke apparatuur; huis en tuin; zorg en welzijn; vakantie en vrijetijdsbesteding; vervoer; kleding en textiel; financiën en verzekeringen.

De medewerkers lossen het probleem niet voor u op, maar wijzen u wel de weg naar de oplossing. Ze vertellen u dus hoe u het best te werk kunt gaan en bij welke instantie u moet zijn.

Uw klacht of vraag wordt geregistreerd en doorgegeven aan een van de drie toezichthouders die samen ConsuWijzer hebben opgericht. Dat zijn de Consumentenautoriteit, de NMa (Nederlandse Mededingingsautoriteit) en de OPTA (Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit).

1.4b Belang

Weet u eenmaal dat u in uw recht staat, dan moet u vaststellen welk belang u bij de zaak heeft. Wilt u alleen uw gelijk, dus genoegdoening? Of wilt u ook dat de tegenpartij wordt bestraft, of wilt u ook een financiële genoegdoening, schadevergoeding dus? En smartegeld daarbovenop? Als geld ook een rol speelt, moet u berekenen om welk bedrag het gaat.

Tot slot moet u nagaan of uw belang opweegt tegen de moeite die u moet doen om uw recht te halen. Blijkt uw belang zwaar genoeg, dan moet u nog bezien hoe het staat met uw bewijspositie. Gelijk hebben betekent niet automatisch gelijk krijgen. Als u uw gelijk niet kunt bewijzen, wordt het een stuk moeilijker. Alles wat daarbij kan helpen, zoals bonnen en schriftelijke afspraken, moet u dus verzamelen en bewaren.

1.4c Wacht niet te lang

Wacht niet te lang met actie ondernemen. Anders kan de mogelijkheid om uw rechten te effectueren verlopen zijn. Als u bijvoorbeeld een geschil aan een geschillencommissie wilt voorleggen, geldt er een bepaalde termijn waarbinnen u dat moet hebben gedaan. Bovendien moet u schriftelijk hebben geklaagd en de tegenpartij een termijn hebben geboden om te reageren. Stap niet meteen naar de rechter, maar begin op een zo laag mogelijk niveau. Probeer eerst zelf met de tegenpartij tot overeenstemming te komen. Laat desnoods iemand anders daarin bemiddelen. Komt u er samen

uit, dan kan dat veel geld en tijd schelen, en dat weegt misschien op tegen een wat minder resultaat.

Bovendien wordt hulp op een hoger niveau soms pas verstrekt als u eerst heeft geprobeerd zelf het geschil met de betrokkene te regelen. Ook de rechter kan dit bij zijn uitspraak laten meetellen.

1.4d Verdere stappen

Er zijn verschillende instanties waar u kunt aankloppen als u er met de tegenpartij niet uitkomt. Bij diverse consumentenklachten biedt De Geschillencommissie uitkomst. U moet klachtengeld betalen, maar hoeft geen advocaat in te schakelen. Voorwaarde is dat de verkoper (rechtstreeks of via een brancheorganisatie) bij De Geschillencommissie is aangesloten; zie verderop. U kunt wellicht een klacht indienen bij een tuchtrechtelijke of andere instantie. Een tuchtrechtelijke instantie kan een berisping, schorsing of boete opleggen. Maar u kunt er als consument geen schadevergoeding eisen; zie verderop.

De laatste jaren is mediation in opkomst, zie verderop.

Tot slot kunt u naar de rechter stappen. De klacht en de hoogte van de claim bepalen welke rechter het geschil behandelt. Bij een geschil tot €25.000 is dat meestal de sector kanton van de rechtbank. Daar kunt u zonder advocaat terecht. Voor een zaak bij de rechtbank betaalt u meer en moet u een advocaat inschakelen.

Geschillencommissie

Bij De Geschillencommissie (zie Adressen) wordt de zaak in behandeling genomen zodra u klachtengeld heeft betaald. De commissie vraagt de leverancier om een reactie en kan besluiten een onafhankelijke deskundige in te schakelen;

Er vindt meestal een hoorzitting plaats waarbij alle partijen een mondelinge toelichting kunnen geven. Het is niet verplicht hierbij aanwezig te zijn, maar wel aan te bevelen. Binnen vier tot zes weken na de hoorzitting volgt de uitspraak. Die uitspraak is bindend; hoger beroep is niet mogelijk. Wel kunnen partijen de uitspraak ter toetsing aan de rechter voorleggen.

U kunt uw klacht indienen via een formulier op de website van De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl).

Mediation

Bij mediation wordt er gezocht naar een uitkomst waar alle betrokkenen

zich in kunnen vinden. Die oplossing hoeft niet altijd op juridische gronden gebaseerd te zijn.

Mediation kost doorgaans €100 tot €200 per uur, wat de partijen gezamenlijk betalen. Dat is niet niks, maar een gang naar de rechtbank is ook duur, mede dankzij de gestegen griffiekosten en zeker als u de hulp van een advocaat in moet roepen.

Er zijn mediators uit allerlei beroepsgroepen. Op de site van www.media-torsvereniging.nl van de beroepsvereniging kunt u zoeken naar een mediator die goed past bij u en uw geschil en controleren of een mediator gecertificeerd is.

Bereid iedere bijeenkomst met een mediator goed voor en bedenk ook wat voor de ander relevant kan zijn en hoe u elkaar tegemoet kunt komen.

Tips voor een klachtenbrief

- Volg de klachtenprocedure van de onderneming. Die procedure is te vinden in de algemene voorwaarden of in de productovereenkomst. U kunt er ook naar vragen. Vaak staan de voorwaarden op de website van de onderneming. Let op eventuele termijnen waarbinnen u de klacht moet indienen.
- Draai er niet omheen. Geef in de eerste zin al aan waarover de klacht gaat. Omschrijf vervolgens concreet de inhoud van uw klacht. Vergeet niet te vermelden wat u verlangt van de tegenpartij. Doe een voorstel.
- Houd het zakelijk en concreet. Laat de emoties in uw brief niet de overhand krijgen. Houd de zinnen kort.
- Vraag om een schriftelijke reactie binnen een redelijke termijn; twee weken is gebruikelijk.
- Voorzie de brief van een datum en van uw contactgegevens, zoals uw adres, telefoonnummer(s) en e-mailadres.
- Stuur kopieën van belangrijke stukken als bijlage mee met uw brief. Bijvoorbeeld de offerte, overeenkomst of een contract. Bewaar originele papieren thuis.
- Maak een kopie van uw brief voor uw eigen administratie.
- Heeft u hulp nodig bij het schrijven van een klachtenbrief? Op onze website staan voorbeeldklachtenbrieven: www.consumentenbond.nl/garantie/uwrecht_garantie (even naar beneden scrollen). U vindt daar ook een 12-stappenplan om uw recht te halen.

Klachtencommissies

Er zijn tientallen klachtencommissies. Sommige zijn door een branche of beroepsgroep opgericht. Denk aan het Tuchtcollege Gezondheidszorg en de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie. Deze organisaties doen een tuchtrechtelijke uitspraak over de beroepsuitoefening van de aanbieder. Er zijn ook commissies die als zodanig in de wet zijn geregeld. Voorbeelden daarvan zijn de Huurcommissies en de Nationale Ombudsman (voor klachten over overheidsinstanties).

Elke klachteninstantie heeft eigen procedures. Informatie hierover is doorgaans te vinden op de website van de betreffende instantie.

De Consumentenbond heeft geen bemoeienis met deze instanties.

Naar de rechter

U begint een rechtszaak door via een gerechtsdeurwaarder een dagvaarding naar de gedaagde te sturen. Die mag daarop schriftelijk of mondeling reageren. De rechter kiest dan de vervolprocedure. Dat kan een tweede schriftelijke ronde zijn, waarbij de eiser reageert op het verweer van de gedaagde. Of een hoorzitting, waarbij beide partijen voor de rechter moeten verschijnen. Soms doet de rechter meteen uitspraak.

Een procedure bij de rechter kost tijd en geld. Vorderingen tot €25.000 en klachten over huur- en arbeidsovereenkomsten worden afgehandeld door de sector kanton van de rechtbank. Alleen de eiser betaalt griffierechten. En u hoeft geen advocaat in de arm te nemen. Overige zaken belanden bij de rechtbank. Daar betalen beide partijen griffierechten en moet u een (dure) advocaat inschakelen. Het griffierecht bij de rechtbank is €41 (juni 2011), bij het gerechtshof €112. Er zijn plannen om het griffierecht vanaf 2013 kostendekkend te maken; dat zou een forse verhoging betekenen.

Bij spoedeisende zaken kunt u een kort geding aanspannen. Doet u dit bij de sector kanton van de rechtbank dan is inschakeling van een advocaat niet verplicht. Dient het kort geding bij de rechtbank, dan moet u als eiser wel een advocaat nemen. Als gedaagde hoeft dat dan niet, maar het is wel toegestaan.

Informatie over rechtspraak

Meer informatie over de verschillende gerechtelijke procedures vindt u op <http://www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter/pages/default.aspx>.