

Mijn goed recht als consument

GEORGIE DOM

MIJN GOED
RECHT
ALS
CONSUMENT

Consumentenbond

1^e druk, augustus 2014

Copyright 2014 © Consumentenbond, Den Haag
Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden
Inlichtingen Consumentenbond

Auteur: Georgie Dom

Verder werkten mee: Barbara van der Est, Marcel Hooft van Huysduynen,
Jan Klinckenberg, Rien Meijer, Charles Onbag, Koos Peters, Nelleke Rookmaker,
Ben Schellekens, Maurice Wessling, Bas Willigenburg

Eindredactie: Vantilt Producties, Nijmegen

Tekeningen: Ad Oskam

Grafische verzorging: PUUR Publishers/Nanette van Mourik, Maartje Vermeer

Foto omslag: iStockphoto

ISBN 978 90 5951 2870

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 vervaelvoudigd 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	13
1.2	Personen en rechtspersonen	13
1.3	Rechtspraak	14
1.4	Recht halen	15
	1.4a Advies	15
	1.4b Wacht niet te lang	22
	1.4c Verdere stappen	22
2	In de winkel	27
2.1	Consumentenkoop	29
	2.1a Overeenkomst	29
	2.1b Aanbetalen	33
	2.1c Garantie	33
	2.1d Flexibele prijs	35
2.2	Ondeugdelijk product	36
	2.2a Hij doet het niet!	36
	2.2b Schade door ondeugdelijk product	44
	2.2c Schade door onveilig product	45
	2.2d Te laat bezorgd	46
2.3	Koop op afstand	47
	2.3a Herroepingsrecht	47
	2.3b Informatieplicht webwinkelier	53
	2.3c Levering en risico	57
	2.3d Telemarketing	58
2.4	Uw rechten bij colportage	59
	2.4a Informatieplicht	60
	2.4b Bedenktijd	63

2.4c	Afschrift of bevestiging	63
2.4d	Levering en risico	64
2.5	Uw rechten bij kopen over de grens	64
2.5a	EU-land	65
2.5b	Buiten de EU	68
3	Op reis	69
3.1	Zelf organiseren of verzorgd	71
3.1a	Rechtstreeks geboekt	71
3.1b	Via een reisorganisator	71
3.2	Vlucht	72
3.2a	Los vliegticket	72
3.2b	Koffer vertraagd of weg	77
3.2c	Vluchtvertraging en annulering	79
3.2d	Overboekte vlucht	83
3.2e	Failliete luchtvaartmaatschappij	85
3.2f	Vliegtuigongeluk	85
3.2g	Claim indienen	86
3.3	Accommodatie	87
3.3a	Overboeking hotel	87
3.3b	Tegenvallende accommodatie	88
3.4	Vakantie en verzekering	90
3.4a	Reisverzekering	90
3.4b	Annuleringsverzekering	90
3.5	ANVR	91
3.5a	Calamiteitenfonds	93
4	In de digitale wereld	95
4.1	Downloaden	97
4.1a	Mag ik downloaden?	97
4.2	Privacy	98
4.2a	Inventarisatie	100
4.2b	Bescherming persoonsgegevens	101
4.2c	Informatie van internet af krijgen	102
4.2d	En de overheid?	104
4.2e	Cookies	105
4.2f	Meldplicht telecomaanhouders	107

4.3	Telecomproviders	108
4.3a	Voldoende informatie	108
4.3b	Overstappen	109
4.3c	Wijziging in voorwaarden of prijs	111
4.3d	Opzeggen	113
4.3e	Klacht?	115
4.4	Telefoonterreur	115
4.4a	Betaalde sms-diensten	115
4.4b	Telemarketing	117
5	In de financiële wereld	119
5.1	Financiële regelgeving	121
5.1a	Wet financieel toezicht	121
5.1b	Geschilleninstanties	123
5.1c	Klagen in de praktijk	125
5.2	Bankieren	129
5.2a	Aandachtspunten bij de keuze van een bank	130
5.2b	Europees betalen	133
5.2c	Cybercrime?	137
5.2d	Het nieuwe betalen	141
5.2e	Banken in de fout	143
5.3	Financieel dienstverleners	146
5.3a	Hoe kies ik een goede adviseur?	146
5.3b	Kosten	151
5.4	Sparen	154
5.4a	WFT	154
5.4b	Het depositogarantiestelsel	154
5.4c	Klachten	156
5.5	Lenen	157
5.5a	Wetten en regels	157
5.5b	Klachten	161
5.6	Hypotheek	163
5.6a	Tussenpersoon	163
5.6b	Gedragscode hypothecaire financieringen	164
5.6c	Voorwaarden	167
5.7	Beleggen	169
5.7a	Voorkennis	170

5.7b	Toezicht	170
5.8	Aanslag inkomstenbelasting	176
5.8a	Correctie op de aangifte	176
5.8b	Soorten aanslagen	177
5.8c	Bezwaar, beroep en cassatie	179
5.8d	Regels rond de betaling	184
5.9	Pensioen	187
5.9a	Pensioenuitvoerders	187
5.9b	Wet pensioenverevening	189
5.9c	Pensioenreglement	189
5.9d	Klachten	190
	Adressen	193

Inleiding

In Nederland zijn de consumentenrechten over het algemeen goed geregeld. Maar hoe brengt u die rechten in praktijk? De Consumentenbond is dé organisatie bij uitstek die zich hard maakt voor consumentenrechten. Die kennis vindt u terug in dit boek, vertaald naar heldere informatie en praktische tips. Op de website van de Consumentenbond staat nog meer aanvullende informatie. Klik op de homepage op Klachten & problemen of ga naar www.consumentenbond.nl/juridisch-advies.

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 waar iedereen wel eens mee 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. Goed om te weten dat uw rechten bij kopen op afstand nu nog beter zijn geregeld!

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 rechten in de digitale wereld, bijvoorbeeld tegenover telecomproviders en aanbieders van sms-diensten. U leest erover in hoofdstuk 4. Hier komen onder meer het nieuwe downloadrecht en de gespannen verhouding tussen internet en uw privacy aan bod.

Hoofdstuk 5 gaat over uw rechten in de financiële wereld. Denk aan banken, verzekeraars, pensioenfondsen, de Belastingdienst, sparen, lenen, beleggen en financieel dienstverleners.

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

Nuttige, praktische informatie die verlichtigd wordt met ervaringen van onze leden, zoals die terug te vinden zijn in de rubrieken *Stekeligheden* in de *Consumentengids*, *Bits* in de *Digitaal*gids, *Leergeld* in de *Geldgids* en *Turbulentie* in de *Reisgids*.

01

OVER HET RECHT IN HET ALGEMEEN

Voordat we in de volgende hoofdstukken ingaan op uw rechten en plichten als consument in allerlei situaties, vertellen we u in dit hoofdstuk eerst iets over het recht in het algemeen.



U leest hier over de verschillende instanties waar u terecht kunt voor juridisch advies. Ook vertellen we meer over de verschillende manieren waarop u uw recht kunt halen: via mediation, klachtencommissies en civiele rechtspraak.

1.1 Wet en overeenkomst

Uw rechten en plichten tegenover de overheid en die van de overheid jegens u zijn vrijwel allemaal wettelijk vastgelegd. Ze zijn dwingend geregeld; er kan niet aan getornd worden. Ook enkele rechten en plichten die u heeft als consument 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. De wet verbiedt bijvoorbeeld het doorverkopen van gestolen spullen (heling). 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 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 'rechtspersonen'.

Rechten en plichten kunnen dus bestaan tussen:

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



Standaard

'Inclusief AC-adapter', staat in de handleiding van de nieuwe Viewpia e-reader van de heer Berends uit Glimmen. Maar in de doos zit géén adapter. Bij Saturn in Groningen zijn ze niet onder de indruk: 'Die moet u er los bij kopen.' Na aandringen van Berends stuurt Saturn een mail naar Viewpia, maar 'een antwoord kan lang duren'. Dus mailt Berends zelf naar Viewpia en hij krijgt dezelfde dag al antwoord. Met 'we leveren geen adapter' is de kous af.

Op vragen van de Consumentenbond antwoordt Saturn met 'begrip' en 'excuses' en zoekt de zaak uit. Dan blijkt dat Viewpia een algemene handleiding gebruikt, waar nu eenmaal standaard in staat dat een adapter bijgesloten is. Slordig van Viewpia. Saturn reageert adequaat; Berends krijgt toch een adapter.

Stekeligheden, Consumentengids december 2014

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 onderverdeeld in burgerlijk recht, staats- en bestuursrecht en strafrecht. Daarnaast bestaat er 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. De civiele rechter doet uitspraak in geschillen waarbij u tegenover een andere burger staat, tegenover de overheid die als burger optreedt (als verkoper van een stuk grond bijvoorbeeld) of tegenover een rechtspersoon (zoals een organisatie of een fabrikant).

Als de overheid niet als burger, maar als overheid optreedt, kunt u ook met het bestuursrecht te maken krijgen. De verhouding tussen de overheid en burgers en rechtspersonen is geregeld in de Algemene wet bestuursrecht. U krijgt hier bijvoorbeeld mee te maken 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.