

**Juridisch kader:**

Conform BW 6:230o kan een consument “..een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkoopprijs zonder opgave van redenen ontbinden tot een termijn van veertien dagen is verstreken...”. De 14 dagen gaan tellen:

- Bij dienstverlening: 14 dagen na de dag waarop de overeenkomst is gesloten (lease);
- Bij consumentenkoop: 14 dagen na de dag waarop de consument de zaak heeft ontvangen.

BW 6:230 lid 1, onderdeel h: “Wanneer een recht van ontbinding van de overeenkomst bestaat, de voorwaarden, de termijnen modaliteiten voor de uitoefening van dat recht overeenkomstig artikel 230o, alsmede het modelformulier voor ontbinding opgenomen in bijlage I, deel B, van de richtlijn;”.

Indien niet aan voornoemd artikel is voldaan, wordt de 14 dagen herroepingstermijn verlengd met ten hoogste twaalf maanden, totdat de voorwaarden omtrent het herroepingsrecht alsnog zijn overgedragen aan de consument. Het voorgaande biedt derhalve de mogelijkheid om de informatie over het herroepingsrecht achteraf te verstrekken met dien verstande dat de herroepingstermijn dan pas ‘start’ op het moment dat de consument deze aanvullende gegevens aantoonbaar heeft ontvangen.

Belangrijke kanttekening daarbij is evenwel dat indien de informatie over het herroepingsrecht pas achteraf wordt verstrekt, er alsdan geen mogelijkheid meer is om aanvullende voorwaarden hieromtrent achteraf alsnog van toepassing te laten verklaren (bijv. maximale kilometrage, afschrijvingsmethodiek, schades, innameprotocol etc.).

Het is daarmee derhalve evident dat voorwaarden omtrent herroepingsrecht bij online verkopen aan consumenten in 100% van de gevallen van toepassing moeten zijn verklaard teneinde onwenselijke risico's (i.c. verlenging herroepingstermijn tot 12 maanden) te voorkomen. Bij online verkopen is het daarmee belangrijk dat de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van zowel Pon als de herroepingsvoorwaarden is geborgd.

In de praktijk komt het geregeld voor dat de communicatie en onderhandelingen via andere communicatiemiddelen plaatsvinden zoals telefonisch, chat en mailverkeer. Indien een consument telefonisch, dan wel via chat of mail akkoord geeft op een offerte dan wordt dit door de wetgeving beschouwd als ‘koop op afstand’ waardoor eerder genoemde artikelen van het BW in werking treden. Er is sprake van **dwingend recht** waardoor het – zelfs met wederzijdse instemming – niet mogelijk is voor een consument om afstand te doen van dit recht.

Indien tijdens de aflevering de originele koopovereenkomst alsnog ter plaatste wordt bijgetekend door de consument, blijft de juridische context rondom herroepingsrecht ongewijzigd. De locatie van de onderhandelingen is leidend; als de onderhandelingen op afstand hebben plaatsgevonden dan is er dus altijd sprake van ‘koop op afstand’. Ondertekening achteraf, zonder dat herroepingsrecht voorwaarden onverkort van toepassing zijn verklaard met genoemde (financiële) risico's van dien. Indien de klant zich op enig moment beroept op herroeping dan gelden er geen afspraken over maximale kilometrage, schade of welke afschrijvingsmethodiek van toepassing is over een periode van maximaal 12 maanden. De bedenktijd gaat in na de dag waarop de consument het (laatste) product ontvangt, artikel 6:230o lid 1 onder a 1 BW.

Er zijn uitzonderingssituaties waarin het herroepingsrecht niet van toepassing is. Deze uitzonderingen zijn opgenomen in artikel 6:230p BW. Onder f 1 van dit artikel staat opgenomen dat het herroepingsrecht niet verplicht is: "indien de levering volgens specificaties van de consument vervaardigd zijn, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consumenten, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn." Echter, online autoverkoop aan consumenten valt helaas niet onder deze uitzondering omdat de specificaties afkomstig zijn van de fabriek en niet van de klant. De klant kan weliswaar verschillende opties en kleuren kiezen tijdens het online bestelproces maar dit zijn geen opties/specificaties die de klant zelf heeft bedacht en daarnaast zijn de opties wel geprefabriceerd. Immers de fabrikant geeft de specificaties weer waar de klant uit mag kiezen.