Bedenktijd / herroepingsrecht

**U heeft het recht uw bestelling tot 14 dagen na ontvangst zonder opgave van reden te annuleren. U heeft na annulering nogmaals 14 dagen om uw product retour te sturen. U krijgt dan het volledige orderbedrag inclusief verzendkosten gecrediteerd. Enkel de kosten voor retour van u thuis naar de webwinkel zijn voor eigen rekening. Deze kosten bedragen circa 6,95 per pakket, raadpleeg voor de exacte tarieven de website van uw vervoerder. Indien u gebruik maakt van uw herroepingsrecht, zal het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk – in de originele staat en verpakking aan de ondernemer geretourneerd worden. Om gebruik te maken van dit recht kunt u contact met ons opnemen via info@voordehond.nl. Wij zullen vervolgens het verschuldigde orderbedrag binnen 14 dagen na aanmelding van uw retour terugstorten mits het product reeds in goede orde retour ontvangen is.**

Wat uitgezonderd.

In de wet zijn specifiek een aantal producten opgenomen welke je mag uitzonderen, deze producten zijn:

* **Producten die volgens de specificaties van de klant gemaakt zijn**
In deze categorie vallen producten welke echt speciaal volgens de specificaties van de klant vervaardigd zijn. Hiervoor gelden wel strenge eisen. Een product met bijvoorbeeld 6 vaste keuzes welke pas samengevoegd worden na bestelling valt hier in de regel NIET onder. Een standaard bankstel met keuze voor bekleding mag wettelijk gezien niet uitgezonderd worden. Ook een computer die wordt samengesteld op maat aan de hand van standaard onderdelen valt hier NIET onder. Een ketting waarin de naam van de koper is gegraveerd daarentegen weer wel zo ook een kast welke speciaal voor de consument is ontworpen en gemaakt. De manier van presenteren is hierbij belangrijk. Laat je bij een product verschillende opties zien, dan wordt dit in de regel gezien als standaard. Kun je echt zelf handmatig op de centimeter maten en personalisatie-opties opgeven, dan is er al snel sprake van maatwerk.
* **Hygiënische producten of producten met een gezondheidsrisico waar de verzegeling van verbroken is**
Producten die na opening niet terug kunnen worden genomen om hygiënische of gezondheidsrisico’s mogen uitgesloten worden van herroeping. Deze producten moeten dan echter wel verzegeld zijn. Bij niet verbroken verzegeling mogen de producten dan ook gewoon retour. Na verbreken van de verzegeling komt het herroepingsrecht pas te vervallen. Wel moet je de consument hier vooraf nadrukkelijk op wijzen. Voorbeelden van dergelijke producten kunnen bijvoorbeeld een potje kruiden of een baby speen zijn. Je kunt niet zomaar alle producten onder deze categorie schalen, zo [beoordeelde een Duitse rechter nog dat een WC-bril gewoon retour mag](https://webwinkelrecht.nl/herroepingsrecht/uitzonderingen-herroepingsrecht-een-klein-beetje-meer-duiding/).
* **Audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur met verbroken verzegeling**
Verkoop je software op bijvoorbeeld een CD of films op een DVD? Dan mag je deze verzegelen. Na verbreken van de verzegeling komt het herroepingsrecht te vervallen. Wel moet je de consument hier vooraf nadrukkelijk van op de hoogte brengen.
* **Producten met een beperkte houdbaarheid**
Zaken die een houdbaarheid hebben (denk aan verse voeding) mogen uitgezonderd worden van herroeping. Echter moet dan de houdbaarheid wel echt beperkt zijn, denk bijvoorbeeld aan een slagroomtaart. Een fles cola of een reep chocola vallen hier niet onder. Deze producten hebben namelijk wel een houdbaarheidsdatum, maar deze is in de regel veel langer dan 14 dagen. Wel kunnen deze producten wellicht onder de producten met een gezondheidsrisico vallen (mits verzegeld).
* **Kranten, tijdschriften of magazines**
De producten om begrijpelijke redenen uitgesloten, anders zou het immers mogelijk zijn elke dag gratis de krant te lezen. Echter valt een aanmelding voor een periodieke bezorging van een krant of tijdschrift hier niet onder. Je kunt wel gewoon van je abonnement van een krant af binnen 14 dagen.
* **Overeenkomsten gesloten tijdens een openbare veiling**
Onder deze uitzonderingen vallen niet alle internet veilingen! Over het algemeen zijn zaken gekocht op een internet veiling namelijk gewoon te retourneren (mits deze niet onder 1 van de andere uitzonderingen vallen). Enkel wanneer er ook echt een openbare offline veiling is, dan zijn producten uit te sluiten. Bij meebieden met een offline veiling via telefoon of internet geldt geen bedenktijd. Bij een puur online veiling echter wel.
* **Digitale inhoud zoals Apps, waarbij de consument nadrukkelijk afstand heeft gedaan van zijn bedenktijd**
Het gaat hier om digitale inhoud die niet op bijvoorbeeld een drager als DVD of CD worden geleverd. Wel moet je dan tijdens de bestelling toestemming vragen voor directe levering en moet je de consument vragen om afstand te doen van zijn bedenktijd. In die gevallen mag je bijvoorbeeld Apps of andere software uitsluiten van herroeping.
* **Diensten zoals vakantieaccommodatie, goederenvervoer, autoverhuur, catering of vrijetijdsbesteding.**
Dit geldt alleen als bij het sluiten van de overeenkomst een datum of periode is afgesproken. Boek je bijvoorbeeld een hotel voor een bepaalde periode, dan kan deze uitgesloten worden van bedenktijd. Wel geldt bedenktijd voor bijvoorbeeld een hotelbon zonder vaste datum.
* **Zaken of diensten gebonden is aan schommelingen op de financiële markten**
Denk hierbij aan aandelen of goud, deze mogen uitgezonderd worden, omdat een koper anders risicovrij kan speculeren.
* **Zaken die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere zaken**Denk hierbij bijvoorbeeld aan tuingrond welke bij levering gestort wordt in de tuin.
* **De levering van alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van een consumentenkoop, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na dertig dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de handelaar geen invloed heeft.**In de regel hebben we het dan niet over gewone verkoop van alcohol, maar bijvoorbeeld over een veiling van een hele dure fles wijn. Deze producten worden vaak gezien als een soort belegging. Een webwinkel welke een normaal assortiment alcohol voor consumptie verkoopt, zal hier niet snel onder vallen.
* **Diensten onder bepaalde omstandigheden**
Voorbeelden van diensten zijn een eenmalig advies of hosting van je webwinkel. Diensten mogen onder specifieke omstandigheden uitgesloten worden van retour. Aan welke voorwaarden je dan precies moet voldoen hebben we uitgewerkt in een apart blog rondom [de bedenktijd bij diensten](https://www.webwinkelkeur.nl/blog/bedenktijd-bij-diensten-herroepingsrecht/).