

Wie betaalt het gelag voor een zending die niet of beschadigd aankomt? De koper of de verkoper?

Negen miljard euro! Dat duizelingwekkende getal is de huidige jaaromzet van online shops. Een bedrag dat de afgelopen tien jaar maar liefst verzesvoudigd is en ook de komende jaren flink zal toenemen. Daardoor groeit ook de rol van goederentransport. Want elk online gekocht product moet uiteraard nog afgeleverd worden. Maar wie draagt er eigenlijk het risico als er tijdens het transport iets fout gaat: de koper of de verkoper? In dit artikel gaan we dit vraagstuk tot op de regel van de wet uitpluizen.

Wettelijk gezien is de vervoerder aansprakelijk tot een beperkt bedrag per kilogram. Óngeacht de waarde van de zending. Bij binnenlands wegvervoer is de vervoerder bijvoorbeeld aansprakelijk tot slechts 3,40 euro per kilogram. Dit bedrag staat meestal in schril contrast met de totale waarde van de meeste zendingen. Maar wie moet het gat tussen de werkelijke schade en het bedrag waarvoor de vervoerder aansprakelijk is voor zijn rekening nemen? De ontvanger van het pakket, zou je misschien denken. Toch staat de consument juridisch gezien niet met lege handen.

Het recht van de consument

Dankzij de Europese regelgeving is de rechtspositie van de consument flink verbeterd de afgelopen jaren. Er is in het Burgerlijk Wetboek zelfs een speciale regeling opgenomen voor de consumentenkoop. Artikel 7:5 lid 1 Burgerlijk Wetboek definieert de consumentenkoop als volgt:

De koop met betrekking tot een roerende zaak, elektriciteit daaronder begrepen, die wordt gesloten door een verkoper die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en een koper, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

De bescherming van de consument staat voorop, dus wordt de bovenstaande regel ruim uitgelegd. Handelt de verkoper, ook als hij particulier is, in naam of voor rekening van een bedrijf? Dan wordt hij geacht het bedrijf zelf uit te oefenen of op te treden als ondergeschikte of vertegenwoordiger van het bedrijf. Als webshop ben je dus altijd verkoper, volgens de koopovereenkomst.

De exacte betekenis van consumentenbescherming

Nu de rolverdeling duidelijk is, gaan we na wat de consumentenbescherming precies inhoudt. Ten eerste bekijken we artikel 7:6 lid 1 Burgerlijk Wetboek. Hier staat dat de meeste bepalingen ‘van dwingend recht’ zijn. Dit betekent dat er niet ten nadele van de koper kan worden afgeweken van de regeling. Het tweede lid van dit artikel bevat een belangrijke uitzondering op deze regel.

De uitzondering op de regel

De uitzondering wordt aangestipt in de artikelen 7:10 en 7:11 Burgerlijk Wetboek. Deze artikelen regelen de risico-overgang van de gekochte zaak. Als hoofdregel geldt dat de gekochte zaak vanaf de aflevering voor risico is van de koper (artikel 7:10 lid 1 Burgerlijk Wetboek). Met aflevering wordt bezitsverschaffing bedoeld.

In artikel 7:11 Burgerlijk Wetboek staat dat als de zaak bij de koper wordt bezorgd door de verkoper of een door deze aangewezen vervoerder, de zaak pas voor risico van de koper is na bezorging. In feite moet in dit geval voor ‘aflevering’ in artikel 7:10 lid 1 Burgerlijk Wetboek ‘bezorging’ worden gelezen.

Artikel 7:11 Burgerlijk Wetboek is geen dwingend, maar regelend recht. Met andere woorden: partijen mogen een afwijkende afspraak maken. Echter, als deze afspraak - die de verkoper hanteert in zijn algemene verkoopvoorwaarden - nadeliger is voor de consument, dan is dat beding vernietigbaar (artikel 6:233 Burgerlijk Wetboek). Op grond van artikel 7:6 lid 2 Burgerlijk Wetboek is het beding namelijk onredelijk bezwarend.

De wet in de praktijk

Met andere woorden: stel, er gaat bij het vervoer van een - op basis van een consumentenkoop gekochte - zaak iets fout, zoals vermissing of beschadiging. De koper hoeft dan geen genoegen te nemen met de beperkte aansprakelijkheid van de vervoerder. De koper kan zich dan bij de verkoper melden om óf de koopovereenkomst te ontbinden óf een vervangend deugdelijk product te eisen.

Ten slotte is het goed om te weten dat een consument niets te maken heeft met de fabrikant, importeur of toeleverancier van een gekocht product. Zijn wederpartij is immers de verkoper waarmee de overeenkomst gesloten is. Hoe de verkoper het verder regelt met zijn wederpartijen? Dat is geen zaak en geen zorg van de consument.