

Een impulsieve online aankoop? Er is een weg terug



Veel consumenten gaan op online koopjesjacht. Maar wat als het product dat je kocht je niet bevalt? Dan kan je gebruik maken van je herroepingsrecht. Toch zijn heel wat consumenten niet goed op de hoogte. Ons contactcenter krijgt hier dagelijks vragen over en wist je trouwens dat met de nieuwe herroepingsfunctie je je aankoop even makkelijk moet kunnen herroepen als aankopen? Lees alles wat je hierover moet weten in 10 vragen en antwoorden.

1. Wat is het herroepingsrecht?

Als consument heb je het recht om een aankoop of een overeenkomst die je op afstand (online, telefonisch...) of buiten een vaste verkoopplaats (huis-aan-huisverkoop, tijdelijke stand...) afsloot, binnen 14 dagen te herroepen zonder hiervoor een reden te moeten opgeven. Dat recht is verankerd in het Europese recht en geldt in de hele Europese Unie.

2. Geldt dat ook voor Britse websites?

Ja. Ondanks de brexit heeft het Verenigd Koninkrijk bepaalde beschermingsmaatregelen gehandhaafd, waaronder het herroepingsrecht voor consumenten.

3. Wanneer kan ik gebruik maken van mijn herroepingsrecht?

Dat kan vooral voor aankopen op afstand of buiten een verkooppriimte, zelfs tijdens een uitverkoop of voor producten in aanbieding.

Opgelet: er bestaan specifieke herroepingsrechten voor contracten zoals:

- verzekeringen
- timesharing
- huwelijksbureaus
- immokantoren
- bepaalde kredieten of energiecontracten

4. Wanneer geldt het herroepingsrecht niet?

Het herroepingsrecht is niet van toepassing op aankopen die je deed in de winkel (behalve in uitzonderlijke gevallen) of op overeenkomsten die je sloot op een beurs.

Bij online aankopen via webshops buiten de Europese Unie (zoals een Amerikaanse webshop) is het herroepingsrecht niet gegarandeerd. Of je kunt herroepen, hangt dan af van de algemene voorwaarden van de overeenkomst.

5. Geldt dit recht ook bij dropshipping?

Dropshipping is een online verkoopmethode waarbij de verkoper het product niet in zijn bezit heeft, maar het rechtstreeks laat leveren door een leverancier, die vaak in het buitenland is gevestigd. Richt de verkoper zich op Belgische consumenten (bv een Nederlandstalige website met prijzen in euro), dan is de Belgische wetgeving van toepassing. Je hebt in dat geval recht op herroeping, zelfs als het product vanuit een ander land wordt verzonden.

Het is de eindverkoper die tegenover jou aansprakelijk is, niet de leverancier. Ook als de verkoper het product niet zelf op voorraad heeft, moet hij alle wettelijke verplichtingen naleven, waaronder het herroepingsrecht.

Daarnaast moet de verkoper jou duidelijk aangeven dat hij kiest voor dropshipping. Dat kan leiden tot langere levertijden en extra kosten zoals douanekosten of duurdere retourzending als de leverancier buiten de Europese Unie is gevestigd.

6. Geldt dit recht ook voor grote e-commerceplatforms?

Die platforms hosten vaak derde verkopers, maar ze verkopen soms ook onder hun eigen naam. Om je herroepingsrecht uit te oefenen, moet je dus eerst duidelijk weten wie de

verkoper is. Is het platform zelf de verkoper? Dan is het ook verantwoordelijk voor het naleven van het herroepingsrecht. Treedt het platform enkel op als tussenpersoon? Dan is de derde verkoper aansprakelijk.

Hoe dan ook, moet je vóór de aankoop duidelijk worden geïnformeerd over:

- de identiteit van de verkoper;
- de geografische locatie van de verkoper;
- de rol van het platform (verkoper of tussenpersoon);
- de verdeling van de verplichtingen.

Op basis van die informatie ben je dan voldoende geïnformeerd om een keuze te maken.

7. Zijn er uitzonderingen?

Ja! Bijvoorbeeld voor:

- gepersonaliseerde goederen (bv. gegraveerde voorwerpen);
- producten met beperkte houdbaarheid (verse levensmiddelen, bepaalde planten);
- digitale inhoud die al is geopend of gedownload;
- geopende verzegelde hygiëneproducten;
- diensten met een vaste datum (concertkaartjes, reizen...).

8. Hoe maak je gebruik van het herroepingsrecht?

Je moet de verkoper binnen 14 dagen na ontvangst van het product of na ondertekening van het contract op de hoogte brengen. Dat kan:

- via een herroepingsformulier
- schriftelijk, per e-mail of post
- online, via de herroepingsfunctie op de website van de onderneming

Sinds 14 augustus 2026 zijn ondernemingen verplicht een herroepingsfunctie aan te bieden. Dat betekent dat ze jou op een vlotte en snelle wijze de herroeping online moeten aanbieden. Ze moeten ervoor zorgen dat je een aankoop even gemakkelijk kunt herroepen als je die hebt gedaan.

Die functie kan bijvoorbeeld de vorm aannemen van een knop of link op de website van de onderneming. Ze moet makkelijk te vinden zijn, eenvoudig te gebruiken en beschikbaar zijn voor de volledige herroepingstermijn. Bovendien mag de onderneming je niet verplichten om de applicatie van de winkel te downloaden of ingewikkelde stappen te doorlopen om je herroepingsrecht te kunnen uitoefenen.

Na het invullen van de herroepingsverklaring moet de onderneming je een bevestiging sturen van jouw besluit tot herroeping.

Daarna heb je 14 dagen de tijd om het product terug te sturen. Voor sommige contracten, zoals een levensverzekering, kan de herroepingstermijn zelfs oplopen tot 30 dagen.

9. Zijn er kosten aan verbonden?

Nee, maar in de voorwaarden kan wel opgenomen zijn dat de retourkosten wel voor jouw rekening zijn. De verkoper moet je de betaalde prijs en de standaardleveringskosten terugbetalen via dezelfde betaalwijze. Hij kan je geen tegoedbon aanbieden in plaats van een terugbetaling.

10. Wat als de verkoper mijn herroeping weigert?

Meld de verkoper zeker via [ConsumerConnect](#). De Economische Inspectie van de FOD Economie kan dan beslissen een onderzoek op te starten. Opgelet, ze kan jouw individuele probleem niet oplossen.

Daarvoor kan je contact opnemen met de [Consumentenombudsdienst](#), als de verkoper in België gevestigd is. Als de verkoper in een ander EU-land gevestigd is, neem dan contact op met het [Europees Centrum voor de Consument](#).

Nog steeds geen oplossing? Dan kan alleen een rechter je nog verder helpen.



Herroepingstermijnen

economie.fgov.be

7 september 2026

Contactgegevens

Lien Meurisse (NL)

Enkel voor journalisten

Tel.: +32 2 277 90 93

Gsm: +32 477 55 50 83

press@economie.fgov.be

Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

info.eco@economie.fgov.be

Kopieer link

<https://news.economie.fgov.be/270128-een-impulsieve-online-aankoop-er-is-een-weg-terug/>