

Online aankopen? Dit zijn je rechten



Online shoppen is gemakkelijk, vraagt niet veel tijd en je bestelling wordt rechtstreeks aan huis geleverd. Maar wat als niet alles volgens plan verloopt? Wij beantwoorden je vragen.

Uit onze [Belgian Digital Economy Overview](#) blijkt dat drie op de vier Belgen in 2024 online een product of dienst kocht. Het gaat dan vooral over kledij (46,74 % van de Belgen), abonnementen op streamingdiensten (33,78 %) en tickets voor een evenement (27 %). Maar wat doe je als het misloopt? Kom alles te weten in acht vragen.

1. Mijn pakje is niet of te laat geleverd, wie moet ik contacteren?

Neem dan rechtstreeks contact op met de verkoper en niet met de koerierdienst. Deed je aankopen via een online platform, dan moet je eerst nakijken of er sprake is van een andere verkoper dan het platform. Controleer dit dus goed voor je actie onderneemt.

Het heeft geen zin om de verkoper meteen op te bellen bij één dag vertraging. Hoewel de verkoper verplicht is om goederen op tijd te leveren, is een kleine vertraging geen reden om de aankoop te annuleren. Pas als de levering of het uitvoeren van een dienst aanzienlijk langer duurt dan afgesproken, kun je de verkoper officieel in gebreke stellen. Doe dit bij

voorkeur per e-mail of aangetekende brief (gebruik hiervoor een voorbeeldbrief). Zo heb je achteraf een bewijs.

2. Mijn pakje is beschadigd. Wat kan ik doen?

Dan kun je beroep doen op de wettelijke garantie van twee jaar. Ook daarvoor neem je contact op met de verkoper en niet de producent of koerierdienst. Het is de verkoper die het product moet vervangen, herstellen of terugbetalen. Daarna kan de verkoper op zijn beurt eventueel zelf stappen ondernemen tegen de koerierdienst als hij van mening is dat die aansprakelijk is.

Werkt de verkoper niet mee en is het bedrijf in België gevestigd, dan kun je terecht bij de Consumentenombudsdienst. Komt de onderneming uit een ander EU-land, dan kun je je richten tot het Europees centrum voor de consument.

3. Komt het product dat je ontving niet overeen met wat je bestelde?

Vraag de verkoper dan om het verkeerde product zo snel mogelijk terug te nemen en je zonder extra kosten het juiste product of de juiste dienst te leveren. Je kunt dat verzoek het beste schriftelijk bevestigen.

4. Ik ontving een ontvangstbevestiging, maar geen pakket. Wat kan ik doen?

De bezorger kan enkel de ontvangstbevestiging voor jou tekenen en het pakket achterlaten als je daar toestemming voor gaf.

Deed je dat niet, verwittig dan de verkoper en de koerierdienst dat je het pakket niet ontving en betwist het ontvangstbewijs. Kom je niet overeen, dan kun je beroep doen op de Ombudsdienst voor de postsector.

5. Ik ben niet tevreden met het product, kan ik mijn aankoop terugsturen?

Ja. Als het gaat over een online aankoop binnen de EU dan heb je een wettelijk herroepingsrecht van 14 dagen vanaf de dag van ontvangst van je pakket. Je kan zelfs al gebruik maken van je herroepingsrecht zonder de levering af te wachten.

Ook tijdens de koopjesperiode of bij aankopen met prijskortingen kan je je aankoop herroepen. Weet je niet goed hoe je het moet aanpakken, gebruik dan ons modelformulier.

6. Ik heb online besteld, hoe zit het met de garantie?

De wettelijke garantie is voor alle aankopen van een consument van een onderneming, ook online, twee jaar voor zover het gaat om een bedrijf uit de Europese Unie.

Als je een pakket bestelt bij een particulier, is de wettelijke garantie dus niet van toepassing.

De wettelijke garantie geldt ook niet voor professionele aankopen (b2b).

7. Wat gebeurt er als ik een bestelling in het buitenland heb geplaatst?

In de laatste drie maanden van 2023 kocht 6 op de 10 Belgen iets van een buitenlandse verkoper binnen de EU. Daarbij ben je steeds beschermd door de Europese regelgeving. Dat is niet zo wanneer je iets aankoopt buiten de EU zoals 10 % van de Belgen dat deed in 2023. In dat geval zijn de algemene voorwaarden van de overeenkomst van toepassing. Heb je problemen, dan moet je vertrouwen op de goede wil van de verkoper.

8. Kan ik problemen of online fraude ergens melden?

Ja dat kan zeker. Als je het slachtoffer bent geworden van fraude of oneerlijke handelspraktijken bij een online aankoop, bijvoorbeeld wanneer je herroepingsrecht wordt geweigerd of de verkoper de wettelijke garantie niet naleeft, kun je dit [melden via ConsumerConnect](#).

De Economische Inspectie van de FOD Economie analyseert de melding en kan beslissen om een onderzoek in te stellen en zo een einde te maken aan die praktijken.

17 mei 2026

Contactgegevens

Contact Center

Tel: 0800 120 33

Fax: 0800 120 57

info.eco@economie.fgov.be

Lien Meurisse (NL)

Enkel voor journalisten

Tel.: +32 2 277 90 93

Gsm: +32 477 55 50 83

press@economie.fgov.be

Kopieer link

<https://news.economie.fgov.be/264808-online-aankopen-dit-zijn-je-rechten/>