

Wetgeving om consumenten te beschermen schaadt hen juist



Jan-Koen Sluijs is advocaat bij Coupury.

Het wonderbaarlijke fenomeen omschreven in het artikel ‘Product retourneren? Laat maar, zegt de webwinkel’ legt een breder probleem bloot (FD, 20 februari), namelijk het effect van ‘geen retour, toch geld terug’ op consumentengedrag.

Ons klassieke denken over hoe de economie werkt en welvaart brengt, heeft geen antwoord op de negatieve effecten van ‘welvaartshandelen’. In jargon wordt gesproken over ‘negatieve externaliteiten’: de niet-gecompenseerde schade aan de samenleving, als gevolg van een economische activiteit. Bijvoorbeeld door de schadelijke effecten van milieuvervuiling en klimaatverandering.

Het gemak van het retourproces dient de consument en is vastgelegd in de wettelijke regels over ‘koop op afstand’. Die bepalen dat je zonder opgave van redenen je koop binnen veertien dagen ongedaan mag maken — en dus kosteloos mag retourneren. Deze wetgeving neemt vrijwel elke drempel weg om iets terug te sturen. En webwinkels die geringe eisen stellen aan retourzendingen riskeren hoge boetes van de mededingingsautoriteit.

De ‘koop op afstand’-regulering dient consumenten te beschermen, maar schaadt de samenleving en het milieu. Het wakkert consumentisme aan, wat leidt tot verspilling en een extra negatieve impact voor het milieu. Geretourneerde kleding en schoenen belanden vaak in een verbrandingsoven. Producten die niet retour mogen, worden doorgaans evenmin (her)gebruikt.

Welke oplossingen liggen in het verschiep? Ten eerste pleit ik voor een algemene retourverwerkingsbijdrage bij onlineaankopen. Dit creëert bewustzijn bij de consument terwijl het gemak van online winkelen behouden blijft. Als door een aanpassing in de wet alle webwinkels dit moeten invoeren, worden de concurrentieverhoudingen niet verstoord.

Ten tweede moeten bedrijven hun maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen. Zij beschikken over privileges die natuurlijke personen in het economisch verkeer niet hebben. Zo is het bedrijfsvermogen afgeschermd van aandeelhouders en genieten ze een beperkte aansprakelijkheid. Bedrijven met grote economische macht veroorzaken vaak meer negatieve effecten. Dit schept verplichtingen jegens de samenleving, die nu niet worden vervuld.