

Beste,

Zoals gedurende MKB-toets op deze wet in gezamenlijkheid is geconstateerd, is de branche waar op basis van specifieke klantwensen producten voor thuis worden geproduceerd en geleverd (denk aan meubels, keukens, badkamer-oplossingen) geen aanleiding voor de wet, maar bestaat het risico dat deze er wél onevenredig hard door wordt geraakt. Het duidelijk buiten het toepassingsbereik plaatsen van deze branche/sector is dan ook van belang en wordt door ons hier nogmaals onderstreept.

Dit is een zeer redelijke vraag mede gezien het wetsvoorstel wordt gemotiveerd vanuit klachten en misstanden in sectoren zoals energie, telecom, loterijen en andere abonnementsstructuren. Het is zodoende ongewenst dat bovengenoemde sector wordt meegezogen. De klachten betreffen vrijwel uitsluitend branches waar sprake is van benadering van consumenten zonder dat er enige vraag of interesse vanuit de consument kenbaar is gemaakt. Dit terwijl de in vorige alinea genoemde branche – werkt op afspraak en met advies aan huis:

- Er wordt enkel contact opgenomen met consumenten wanneer zij ons benaderen op websites voor brochures, of via telefoongesprekken, dan wel showroombezoek.
- Er wordt enkel gewerkt op afspraak, vaak op verzoek van consumenten met een specifieke behoefte.
- Er worden tastbare producten geleverd, naar specifieke behoeften en wensen van de klant, in sommige gevallen met uitgebreide advisering en demonstratie.
- De verkoop is persoonlijk, transparant en servicegericht en vindt plaats onder centrale voorwaarden als bijvoorbeeld het CBW-keurmerk

Kortom, door de wet te ‘richten’, wint de wet aan relevantie en door een duidelijke en heldere beperking van het toepassingsbereik kan voornoemde branche worden beschermd tegen onnodige en ongewenst grote negatieve impact. Hierbij kan nog worden aangevuld dat de gevolgen voor MKB-bedrijven in deze branche ongewenst, onevenredig en in veel gevallen onuitvoerbaar zouden zijn.

- Ongewenst: Doelgroepen in deze branche vragen om persoonlijke aandacht en advies, heldere communicatie en duidelijke afspraken. De afkoelperiode zorgt voor verwarring, vertraging en naar verwachting ook voor frustratie bij de klant.
- Onevenredig: Grote bedrijven kunnen een mogelijk dubbele bezoekstructuur verwerken en de kosten dragen. Kleinere en middelgrote ondernemers niet. Dit leidt tot oneerlijke concurrentie en verdere druk op bestaanszekerheid van het MKB.

- Onuitvoerbaar: Onze processen moeten ingrijpend worden aangepast. Denk aan dubbele huisbezoeken, juridische herziening van offertes, complexe timing rond gewijzigde aanbiedingen en extra administratieve lasten. Voor veel MKB'ers is dit logistiek én economisch onhaalbaar.

Alternatieven en oproep tot heroverweging

De bestaande bedenktijd biedt naar ons idee al voldoende bescherming. De overheid zou er beter aan doen te investeren in onderstaande in plaats van nieuwe wetgeving.

- Gerichte handhaving op misbruikers en malafide partijen;
- Consumentenvoorlichting over bestaande rechten (zoals bedenktijd en herroepingsrecht);

Mocht bovenstaande in ogen van de wetgever onvoldoende zijn, is een expliciete sectorspecifieke uitzondering de beste oplossing, zoals nu voorzien in de voorgestelde wettekst en memorie van toelichting voor Goede Doelen.

Alternatief moet zoals nu reeds is aangegeven een uitzondering bestaan wanneer er op afspraak wordt gewerkt. Voor aansluiting bij geldende werkwijze in de sector, controleerbaarheid en uitvoerbaarheid moet deze definitie echter explicieter en duidelijker worden neergeslagen in de wet. In de Memorie van Toelichting wordt meer duidelijkheid gegeven maar in de wettekst zelf wordt dit minder helder gevat.

Onze advies is dat zodra er op (thuis) afspraak wordt gewerkt de afkoelperiode moet komen te vervallen. Hierbij kan - indien gewenst - er sprake van zijn dat de klant aantoonbaar eerst contact heeft gelegd / interesse heeft getoond maar kan het wel zo zijn dat de uiteindelijke afspraak (aan huis) tot stand komt na een telefonisch gesprek volgend op bijvoorbeeld een brochure/ informatie-aanvraag van de klant.

Dit erkent de unieke werkwijze in branches als de onze. Mochten uitgevers, loterijen en goede doelen worden uitgezonderd van de afkoelperiode dan lijkt dit alleszins onrechtvaardig. Waarom mogen zij wél direct verkopen en de bedrijven in onze branche niet? Zeker omdat meubels vaak een fysieke, tastbare demonstratie vereisen, wat juist meer transparantie biedt.

Wij roepen u dan ook (nogmaals) dringend op:

- Deze branches expliciet uit te zonderen van de afkoelperiode;
- Ruimte te bieden voor maatwerk binnen sectoren die op afspraak werken, met aantoonbare klantinitiatieven en productverkoop met maatwerkadvies.

- De wettekst specifieker te maken en simpelweg ‘(thuis)verkoop op afspraak’ uit te sluiten.

Met vriendelijke groet,

CEO van een bedrijf - en Representant van MKB ondernemers - binnen de branche die op basis van (semi-)maatwerk producten levert voor thuis. Denk aan keukens, badkamer-oplossingen, meubels.