

Deur-aan-deurverkoop (colportage)

Verkopers die onaangekondigd aanbellen met een zogenaamd unieke aanbieding? Daar zit je waarschijnlijk niet op te wachten. Toch is deur-aan-deurverkoop nog altijd toegestaan. Lees wat je rechten zijn en hoe je verkopers buiten de deur houdt.

Wat is colportage?

Colportage is het verkopen van een product of dienst aan de deur. Dit wordt ook wel deur-aan-deurverkoop genoemd. De verkoper komt zonder afspraak langs en probeert je iets te verkopen. Bijvoorbeeld een energiecontract, abonnement of beveiligingssysteem. In 2025 vroegen we 7500 panelleden naar hun mening over verkoop aan de deur. 92% stoort zich aan deurverkoop van producten en diensten. Vooral vanwege de opdringerige aanpak en het onverwachte moment.

Is verkoop aan de deur toegestaan?

Deur-aan-deurverkoop is toegestaan. Het is dus legaal om producten of diensten aan de deur te verkopen. Dat geldt ook voor donateurswerving voor goede doelen. Maar ze moeten zich allemaal houden aan de wet en regels.

Kan ik een deur-aan-deurverkoper vertrouwen?

Van ons panel geeft 4% aan dat zij direct aan de deur een contract willen sluiten. 93% zit hier niet op te wachten. Panelleden die toch een contract aangaan, voelen vaak druk bij het afsluiten. Bedenk dat je zelf niet om dit aanbod hebt gevraagd. De verkoper komt onaangekondigd bij je langs. En mogelijk overvalt het je ook. Neem dus je tijd en beslis niet direct aan de deur.

Goede doelen

Ons panel is minder negatief over goede doelen. Het panel respecteert collectanten, omdat zij zich inzetten voor een goed doel. En je kunt bijdragen zonder verplichtingen.

Bij donateurswerving wordt gevraagd of je lid wordt of periodiek een bedrag wil overmaken. Dat roept meer weerstand op bij het panel. Juist vanwege het gevoel ergens aan vast te zitten. Ook voelen de panelleden zich ongemakkelijk als ze nee moeten zeggen.

Twijfel je of een collectant of donateur werver op dat moment mag aanbellen? Bekijk:

[Het collecterooster van CBF](#)

[Het rooster voor donateurwerving](#)

Regels deurverkoop

- Verkopers mogen je niet misleiden of je iets op een agressieve manier verkopen. Dat staat in de wet. Ook moeten ze zich houden aan de spelregels van de branche, de Reclamecode Fieldmarketing. Een verkoper:
- Moet herkenbaar zijn. Denk aan bedrijfskleding en een logo. Zodat je direct ziet vanuit welk bedrijf er wordt gewerkt.
- Mag op werkdagen aanbellen tussen 9.00 en 21.00 uur. Op zaterdagen van 10.00 tot 20.00 uur.
- Mag niet aanbellen op zondagen, Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag en de Kerstdagen. En ook niet na 19.00 uur op Goede vrijdag, 4 mei, 5 december en 24 december.
- Mag niet langs de deur gaan in bejaardentehuizen, verzorgingsflats of verpleeghuizen.
- Mag niets verkopen aan minderjarige consumenten.
- Mag jou niet onder druk zetten om iets te kopen. Of om ergens lid van te worden.
- Moet direct het gesprek stoppen, als je zegt dat je geen interesse hebt.
- Mag niet aanbellen als je een bel-niet-aan-sticker of bordje hebt.

Wat kan ik doen tegen colportage?

Wil je geen verkoop aan de deur? Hang dan een 'Bel-niet-aan'-sticker of -bordje op je voordeur. Deze sticker laat duidelijk zien dat je geen verkopers aan de deur wil. Stickers bestel je online, bijvoorbeeld via nietaandeur.nl. Heb je een sticker? Dan mag een verkoper volgens de Reclamecode niet aanbellen. Van de panelleden met zo'n sticker, heeft 71% de indruk dat het werkt. Zij zien minder vaak een verkoper aan de deur.

Hoe kom ik af van mijn aankoop aan de deur?

- Ben je toch overgehaald en krijg je spijt? Dan heb je een wettelijke bedenktijd. Je hebt dan het recht om de aankoop zonder reden te annuleren. De bedenktijd duurt:
- Voor producten tot 14 dagen na ontvangst. Ook als je het product nog niet hebt, mag je annuleren.
- Voor diensten tot 14 dagen vanaf ondertekening van het contract.
- Je kunt annuleren via e-mail, [brief](#) of met het modelformulier van de verkoper. Heeft de verkoper je geen formulier gegeven of ben je niet goed geïnformeerd? Dan wordt de bedenktijd verlengd tot maximaal 1 jaar.

Misleiding of agressieve verkoop aan de deur

Heb je iets gekocht aan de deur, maar voelde je je onder druk gezet of ben je verkeerd geïnformeerd? Dan kan het gaan om [agressieve of misleidende verkoop](#). Dat is verboden. Gebeurt het toch? Stuur de verkoper een brief of e-mail waarin je schrijft dat je het contract vernietigt. Dat betekent dat je het contract ongeldig maakt. Leg wel goed uit waarom er volgens jou sprake is van misleidende of agressieve verkoopmethoden.

Andere klachten

Ook als je niets aan de deur kocht, kun je toch een klacht hebben over deurverkoop. Van de panelleden waar afgelopen jaar een verkoper aanbelde had 40% een slechte ervaring. Bijvoorbeeld over een agressieve benadering of misleidende informatie. De meeste klachten gingen over verkopers van energiecontracten en telecomabonnementen.

Meld je klacht

Houdt een verkoper zich niet aan de regels? Bijvoorbeeld door:

Aan te bellen terwijl je een bel-niet-aan-sticker hebt?

Aan te blijven dringen?

Misleidende informatie te geven?

Dien dan een klacht in bij het bedrijf én de [Autoriteit Consument & Markt](#) (ACM).

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) controleert of bedrijven zich aan de regels houden. En grijpt in als dat nodig is. Zo kregen sommige bedrijven al eerder een boete of moesten ze hun werkwijze aanpassen.

Afkoelperiode

De overheid werkt aan een wetsvoorstel voor een verplichte afkoelperiode van 3 werkdagen. Verkopers mogen je dan geen contract meer laten tekenen aan de deur. Je krijgt 3 werkdagen de tijd om over het voorstel na te denken.

Daarna kun je pas instemmen met het aanbod van de verkoper.

Let op: deze regel geldt niet voor goede doelen. De afkoelperiode is bedoeld voor verkopers van producten en diensten, zoals energieleveranciers of telecomaangebieders.

Lees verder

[Koop op afstand en bedenktijd](#)

[Misleiding en agressieve verkoop](#)

[Help! Ik heb teveel voor een spoeddienst betaald](#)

[Voorbeeldbrieven zijn te downloaden op de website van de Consumentenbond](#)

(Bron: Consumentenbond)