

Wetgeving

Ben je ondernemer met een webwinkel, oftewel biedt je via internet producten of diensten aan? Dan zijn er in de wetgeving een aantal verplichtingen vastgelegd waar je je aan moet houden. Dit is gedaan om het vertrouwen van de consument in elektronische winkels te vergroten. De verplichtingen vormen een extra bescherming voor klanten van webshops omdat deze bij het kopen van producten de verkoper niet in levende lijve ontmoeten. Meer over geschillen tussen webwinkels en klanten vind je hier.

Een van de plichten houdt in voldoende informatie over je bedrijf en de voorwaarden te verstrekken. Deze regels moeten de consument meer duidelijkheid bieden om te voorkomen dat ze ongewild producten aanschaffen, of producten kopen die ze eigenlijk helemaal niet willen hebben.

Informatie op website

Als webwinkelier ben je verplicht de bezoekers van je website tijdig te informeren wie je bent en hoe je zaken doet. Deze informatie moet duidelijk op de website vermeld staan en voor begrijpbaar zijn. De volgende gegevens ben je verplicht te vermelden:

- naam onderneming;
- adres onderneming ;
- telefoonnummer (en faxnummer);
- e-mailadres;
- registratienummer Kamer van Koophandel;
- BTW-identificatienummer;
- belangrijkste kenmerken van het product: je bent verplicht om op een duidelijke en begrijpelijke wijze de belangrijke gegevens (bijvoorbeeld typenummer van het product, kleur) te melden;
- de prijs van het product inclusief alle belastingen;
- de kosten van aflevering;
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering;
- termijn voor aanvaarding aanbod;
- de verschillende technische stappen tot het sluiten van de overeenkomst met herstelmogelijkheden om ongewilde handelingen ongedaan te maken;
- de algemene voorwaarden en
- de bedenktijd

Bedenktijd

Wanneer je producten op afstand verkoopt, hebben klanten (bijna altijd) recht op een zichttermijn, oftewel bedenktijd. Dit geldt onder andere voor het verkopen via internet, e-mail, postorderbedrijf, telefoon en bestelbonnen.

De bedenktijd is een periode waarbinnen de klant het aangeschafte product zonder opgaaf van reden of enige verplichting terug kan sturen. Je mag hier als winkelier geen kosten voor in rekening brengen of eisen dat de verpakking ongeopend moet zijn. Je mag wel bepalen dat de verzendkosten voor retourzending voor rekening van de koper zijn.

Let op!

De periode moet minimaal **zeven werkdagen bedragen**. Je moet bezoekers van je webwinkel informeren welke bedenktijd je aanhoudt, anders wordt deze automatisch verlengd tot drie maanden. De bedenktijd gaat in op het moment dat de klant het product ontvangt.

Informatie bij levering

Wanneer je de producten levert, moet de afgesloten overeenkomst schriftelijk of op een duurzaam toegankelijke gegevensdrager meeleveren. Dit houdt in de hierboven genoemde gegevens en de volgende aanvullende informatie:

- de garantie;
- de serviceverlening;
- mogelijkheid en wijze waarop consument kan ontbinden. Deze informatie dient in ieder geval schriftelijk te gebeuren;
- adres voor zover het niet reeds vermeld is (geen postadres, maar een bezoekadres);
- het telefoonnummer van een eventuele helpdesk;
- de automatische ontbinding van een eventuele betalingsregeling, mocht de consument het product retourneren en zijn geld terugvragen.

Overeenkomst ontbinden

De klant mag in bepaalde gevallen de overeenkomst ontbinden. Dit is het geval wanneer de overeenkomst is gesloten als gevolg van een onduidelijk stappenplan. Ook moet je klanten na de koop zo snel mogelijk een bevestiging van de order toesturen. Per automatische e-mail kan dit al binnen enkele seconden gebeuren. Zolang de klant nog geen bevestiging heeft ontvangen, heeft deze het recht de overeenkomst te ontbinden.

Toezicht

De Consumentenautoriteit houdt toezicht op het naleven van onder meer de bovenstaande informatieverplichtingen. Indien zij constateert dat je bepaalde informatie op je website niet versterkt, kan zij handhavend optreden om ervoor te zorgen dat je de regels naleeft.