



SOLV

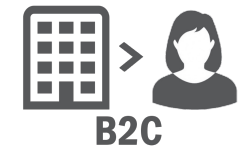
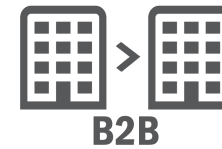
SOLV CHECKLIST
WEBWINKELS

SOLV Checklist Webwinkels

Copyright © 2015 SOLV Advocaten

Auteurs: Marieke Neervoort, Harmke Lankhorst, Micha Schimmel

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, door middel van druk, fotokopieën, geautomatiseerde gegevensbestanden of op welke andere wijze ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



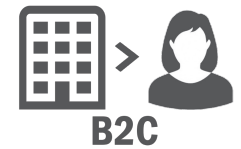
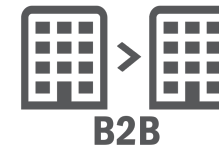
Inleiding

Wie een webwinkel heeft, moet aan diverse e-commerce- en consumentenbeschermingsregels voldoen. Voor business-to-consumer (B2C) webwinkels gelden strengere regels dan voor business-to-business (B2B) webwinkels. In deze checklist worden de belangrijkste regels voor B2C en B2B webwinkels op een rij gezet.

B2B of B2C?

Er is sprake van een B2B webwinkel wanneer het voor een consument niet mogelijk is om producten te bestellen. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer in het bestelproces het BTW-nummer, KVK nummer of een bedrijfsnaam verplicht moet worden vermeld. Wanneer een consument wel producten kan bestellen, moet de webwinkel ook voldoen aan de regels voor B2C webwinkels.

De iconen bovenaan de pagina geven aan of de informatie op die pagina van toepassing is op B2B-webwinkels, B2C-webwinkels, of op beide.



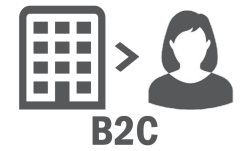
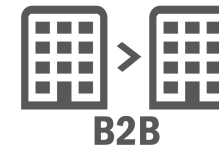
Algemene informatieplichten

De wet bepaalt dat commerciële websites de volgende informatie gemakkelijk, rechtstreeks en permanent beschikbaar moeten stellen:

- Identiteit en adres van de verkoper
- Contactgegevens voor snelle en effectieve communicatie met de verkoper
- Inschrijvingsnummer van de KvK
- Wanneer er een vergunningsplicht bestaat, de gegevens van de toezichthoudende entiteit
- Naam en gegevens van een eventuele beroepsvereniging waarbij de verkoper is aangesloten
- BTW-nummer

Best Practice

Link naar deze informatie via 'Contact' of 'Over ons' in de footer van de website. Deze is op alle pagina's hetzelfde, zodat de informatie daadwerkelijk gemakkelijk, rechtstreeks en permanent beschikbaar is.



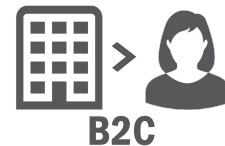
Algemene informatieplichten (vervolg)

De volgende informatie moet op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze verstrekt worden, voordat een overeenkomst tot stand komt:

- Wijze waarop de overeenkomst tot stand komt
- Of de overeenkomst gearchiveerd wordt
- Wijze waarop de klant fouten in de bestelling kan herstellen
- Talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten
- Eventuele gedragscodes waaraan de verkoper is onderworpen

Best Practice

Link naar deze informatie via 'Informatie over het bestelproces' in de footer van de website. Daar informeer je de klant over de stappen waar het bestelproces uit bestaat, hoe de klant fouten kan herstellen en of de overeenkomst gearchiveerd wordt. Met behulp van vlaggetjes bovenaan de website wordt duidelijk aangegeven in welke talen de website beschikbaar is.



Specifieke informatieplichten B2C

Consumenten moeten over een aantal bijzondere zaken geïnformeerd worden, voordat de overeenkomst tot stand komt. De belangrijkste informatie die op duidelijke en begrijpelijke wijze verstrekt moet worden, is:

- Belangrijkste kenmerken van de zaak (prijs, kleur, maat...)
- Wijze van betaling, levering, uitvoering, termijn van levering, manier waarop klachten worden afgehandeld
- Ontbindingsrecht (wel/niet van toepassing, voorwaarden, termijn, kosten terugzending voor eigen rekening of niet - gebruik hiervoor eventueel het Modelformulier informatie ontbindingsrecht)
- Het feit dat er een wettelijke garantie bestaat

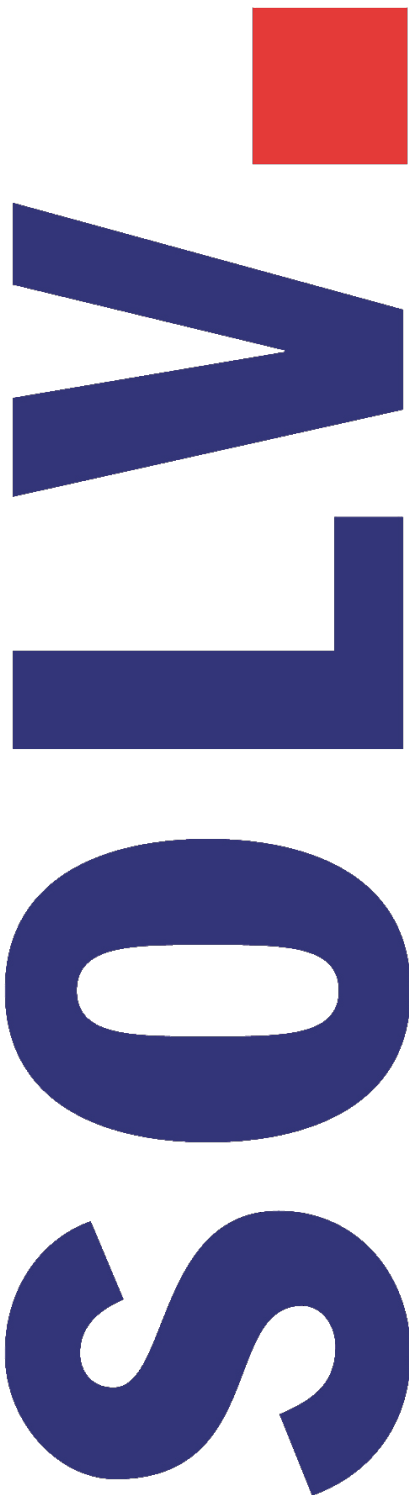
Indien van toepassing, moet ook de volgende informatie verstrekt worden

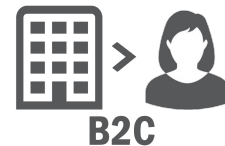
- De duur van de overeenkomst
- De minimumduur van de verplichtingen van de klant;
- De mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke procedures voor klachten en geschillenbeslechting.

Best Practice

Zorg ervoor dat bovenstaande informatie tijdens het bestelproces duidelijk onder de aandacht van de consument gebracht wordt. Voorkom dat belangrijke informatie weggestopt wordt in grote blokken tekst.

Deze informatie, plus een deel van de algemene informatie, moet uiterlijk bij de aflevering per e-mail of op papier worden verstrekt





Inrichting bestelproces

Als je aanvullende opties aanbiedt, zoals bijvoorbeeld een verzekering bij een product, dan mogen die opties niet reeds aangevinkt zijn. De consument moet zelf de keuze maken of hij de extra optie wil. Tijdens het bestelproces moet op niet voor misverstand vatbare wijze duidelijk gemaakt worden dat het plaatsen van een bestelling ook een verplichting tot betaling inhoudt.

Best Practice

Gebruik een bestelknop met daarop de tekst: "bestelling met betalingsverplichting". Ook goed zijn deze bestelknoppen:

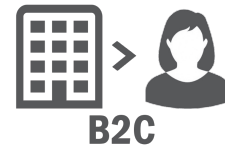
Nu betalen

Afrekenen

Vooruitbetaling

Een consument mag niet verplicht worden om het hele bedrag vooruit te betalen. Er dient ten minste één betaaloptie geboden te worden waarbij ten minste de helft van het bedrag door de consument pas bij of na de levering kan worden betaald. Betaling per creditcard kwalificeert als betaling achteraf, als de creditcard pas belast wordt na de aflevering van het product. Alternatieven zijn verzending onder rembours of betaling per acceptgiro. Koopt de consument geen product maar een dienst, dan mag hij wel verplicht worden tot vooruitbetaling.

W
L
O
S

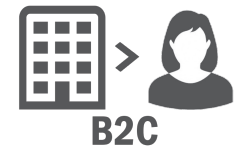
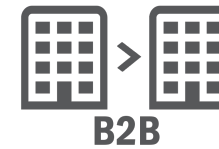


WET OS

Ontbindingsrecht

Wanneer een consument in een webwinkel een product koopt, heeft hij het recht om dat product gedurende een periode van 14 kalenderdagen terug te sturen en de overeenkomst te ontbinden. Alle betaalde bedragen moeten dan teruggestort worden.

- Termijn gaat lopen vanaf de levering van het product
- Als niet is voldaan aan de informatieplicht over de ontbinding, wordt de termijn verlengd tot maximaal 1 jaar
- Alle betaalde bedragen teruggestorten (inclusief verzendkosten, kosten voor de gekozen betaalmethode), kosten voor terugzending mogen voor rekening van de consument komen, mits de consument daar vooraf over is geïnformeerd
- Ontbindingsrecht geldt onder meer niet voor: reizen, bederfelijke producten, diensten die volledig binnen de ontbindingstermijn geleverd worden, producten die om hygiënische redenen niet teruggestuurd kunnen worden
- Modelformulier met informatie over het ontbindingsrecht is optioneel
- Modelformulier voor herroeping kan door de consument gebruikt worden om zijn ontbindingsrecht uit te oefenen. Dit formulier moet verplicht op de website beschikbaar zijn voor de overeenkomst tot stand komt. Een consument mag ook op andere wijze aangeven dat hij de overeenkomst wil herroepen



Algemene voorwaarden

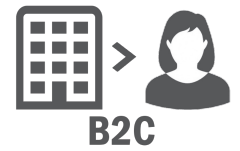
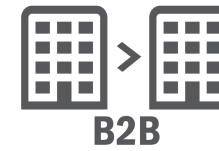
Algemene voorwaarden zijn alleen van toepassing wanneer ze op de juiste wijze van toepassing zijn verklaard. Dat betekent dat bij de bestelknop moet worden vermeld dat er algemene voorwaarden van toepassing zijn, met daarbij een link naar de inhoud van deze voorwaarden. Deze voorwaarden moeten bij B2C-overeenkomsten opgeslagen en geprint kunnen worden. We raden dat ook aan voor B2B-overeenkomsten.

Best Practice

Op deze manier zijn algemene voorwaarden in ieder geval van toepassing op de bestelling:

- Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden van Webshop B.V. Klik [hier](#) om de algemene voorwaarden als PDF te downloaden of te printen.

Nu betalen



Cookies

In sommige gevallen wordt ook informatie over de klant verzameld via cookies die via de webshop op de apparatuur van de klant worden geplaatst. Let erop dat de klant in beginsel geïnformeerd moet worden over de cookies en toestemming moet worden gevraagd voordat de cookies worden geplaatst.

Privacy Policy

Tijdens het bestel- en afleverproces zal een webwinkel informatie over zijn klanten verzamelen. De klant moet geïnformeerd worden over welke persoonsgegevens er verzameld worden, en met welk doel dat gebeurt. Dat betekent dat elke webwinkel in een Privacy Policy uiteen moet zetten welke persoonsgegevens verzameld worden, met welk doel, en hoe de klant zijn andere rechten onder de Wbp kan uitoefenen.

SOLV.

**Anne Frankstraat 121
1018 BZ Amsterdam
Postbus 75538
1070 AM Amsterdam**

**T +31 (0)20 530 01 60
F +31 (0)20 530 01 70
info@solv.nl
www.solv.nl**