



DE WETTELIJKE EISEN AAN EEN WEBWINKEL

In september 2016 heeft de Autoriteit Consument en Markt (ACM) met veel bombarie vijf webshops op de vingers getikt omdat die consumenten op hun website onvoldoende hadden geïnformeerd over de regels die gelden bij het annuleren van hun aankoop. Dit leverde Bever een boete op van € 198.000 en CoolCat zelfs € 220.000. Ook drie kleine webshops moesten het ontgelden en kregen boetes van (ten minste) € 50.000 opgelegd. Deze organisaties hebben ondertussen hun websites aangepast, maar is ook uw webshop juridisch waterdicht?

Door: mr. W.J.M. (Bart) Sprangers, Kuijpers Advocaten



Gegevens

Allereerst moeten op uw website de gegevens van uw bedrijf (eenvoudig) te vinden zijn. Zoals bedrijfsnaam, KvK-nummer, btw-nummer, (vestigings)adres en contactgegevens. Doorgaans worden deze gegevens opgenomen onder 'contactgegevens' of 'over ons'. Feitelijk gelden deze regels voor alle commerciële websites.

Het aanbod

Specifiek voor de webshop geldt dat het product duidelijk moet worden omschreven, zoals de voornaamste kenmerken, de technische gegevens, de eventuele risico's en/of nadelen en de overige eigenschappen van het product. Ook de (totaal)prijs, dus inclusief BTW, verzend- en andere kosten, moet duidelijk worden vermeld.

Het bestelproces

Ook het bestelproces is aan wettelijke regels gebonden. Er moet duidelijke informatie beschikbaar zijn over hoe het bestelproces werkt. De consument moet 'fouten' eenvoudig kunnen herstellen, er moet hem een overzicht gegeven worden van alle belangrijke kenmerken en de totaalprijs moet duidelijk vermeld worden voordat hij daadwerkelijk gaat bestellen. De bestelknop zelf moet duidelijk maken dat de consument een actie onderneemt om iets te kopen; de knop heet 'Bestel' bijvoorbeeld. Op dezelfde pagina moet staan wat er besteld wordt en wat de totaalprijs daarvan is (incl. bijkomende kosten). Dit alles om te voorkomen dat de consument ongewild iets of het verkeerde bestelt (een duidelijkheid die overigens ook weer in uw voordeel werkt).

Mocht u een aanvullende garantie of andere dienst/product aanbieden waarvoor de consument moet betalen, dan moet deze actief aangevinkt worden; deze keuze mag dus niet standaard aangevinkt zijn.

Ter aanvulling is het raadzaam om te werken met algemene voorwaarden. Ook hiervoor geldt dat deze actief aangevinkt moeten worden door de consument, waarmee hij aangeeft ermee in te stemmen dat deze voorwaarden van toepassing zijn op de koop. Daarnaast moeten deze voorwaarden eenvoudig te lezen én te bewaren zijn (bijvoorbeeld als download van een pdf).

Levering en betaling

Vóór het sluiten van de koop, moet de ondernemer een termijn aangeven waarbinnen hij de bestelling gaat leveren. Ook de manier waarop de consument kan betalen, moet vooraf duidelijk zijn.

Daarbij is het wettelijk niet toegestaan om een (voorstel)betaling van meer dan 50% als enige betalingsoptie aan te bieden; het is dan ook zaak om de consument ook te (kunnen) laten kiezen voor betalen achteraf of een verzending onder rembours; dit is een 'creatieve' oplossing om je betaling veilig te stellen én aan de wet te voldoen. Hierdoor bestaat immers de mogelijkheid voor een consument om zonder volledige vooruitbetaling een bestelling te plaatsen.

De bedenktijd

Tenslotte heeft een consument een wettelijke bedenktijd (afkoelperiode) van 14 dagen op aankopen die via een website, email of andere manier op afstand zijn gedaan. Hierop zijn enkele uitzonderingen (die overigens voor een webshop doorgaans niet opgaan). Denk aan producten die volgens specifieke wensen van de consument zijn gemaakt of wegens hygiënische/gezondheidsrisico's niet te retourneren zijn. De (on)mogelijkheid om een beroep te doen op ontbinding van de koop in die bedenktijd moet duidelijk en begrijpelijk op de website vermeld staan. Heeft de consument het wettelijk recht de overeenkomst te ontbinden maar meldt de ondernemer dat niet? Dan kan de bedenktijd van 14 dagen worden verlengd tot 12 maanden.

Ook moet er online een (model)formulier beschikbaar worden gesteld om producten eenvoudig retour te melden. Maakt de consument gebruik van zijn recht de overeenkomst te ontbinden dan dient de ondernemer binnen 14 dagen (tenminste wanneer de goederen retour zijn ontvangen) de aankoopsom én de berekende verzendkosten aan de consument retourneren. Wanneer de consument zelf de retour(verzend)kosten moet dragen, dient ook dat vóór de bestelling gemeld te worden.

Maar wat ging er dan mis bij Bever en CoolCat?

Zowel Bever als CoolCat hadden deze informatie gewoon op hun website staan, zelfs dat én hoe producten in de bedenktijd geretourneerd konden worden.

De wet eist echter dat deze informatie duidelijk en begrijpelijk moet worden aangeboden. Deze organisaties hadden deze informatie verwerkt in de Algemene Voorwaarden en vermeld tussen de Veelgestelde vragen. Bever had zelfs onderaan zijn website nog een kopje staan genaamd Retouren dat tijdens het bestellen duidelijk zichtbaar was. De informatie op die pagina was echter niet volledig (aldus ACM), omdat een beroep op ontbinding "vormvrij" moet zijn en niet gebonden aan een formulier dat de consument per mail kreeg toegezonden en vervolgens moest uitprinten.

Ook verweet de ACM Bever dat hij vermeldde dat het aankoopbedrag of het geld zou worden teruggestort. Voor de consument zou het onduidelijk zijn dat dit óók gold voor de verzendkosten. Volgens de ACM rechtvaardigen deze overtredingen van de wet de opgelegde boetes. Wanneer deze informatie duidelijk, begrijpelijk en correct tijdens het bestelproces was aangeboden, had men wel aan wettelijke eisen voldaan.

Check je webshop

Het voorstaande is een korte samenvatting van wat er juridisch van een webshop wordt verwacht. Het niet voldoen aan deze wettelijke eisen kan een ondernemer duur komen te staan. Met regelmaat worden we gevraagd om webshops (en de onderliggende algemene voorwaarden) juridisch te beoordelen. Ook voor u is het mogelijk raadzaam om uw webshop eens juridisch door te lichten, met de voorstaande informatie kunt u hopelijk (met uw webdesigner) een eerste stap zetten.

VOORWAARDEN OPVRAGEN

De NJU en de VGZ zijn met de Consumentenbond Algemene voorwaarden voor de sieraden- en horlogebranche overeengekomen. Ondernemers die bij de Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken geregistreerd staan dienen deze specifieke Algemene voorwaarden te hanteren. De klant moet bij het aangaan van de overeenkomst op de hoogte zijn van de toepasselijkheid van de Algemene voorwaarden en in de gelegenheid worden gesteld de inhoud te kennen. Als u geregistreerd bent bij de Geschillencommissie kunt u een pdf van deze Algemene voorwaarden opvragen bij het secretariaat.

BELANGRIJK: WAAR MOET UW BESTELPAGINA AAN VOLDOEN VOORDAT DE KLANT EEN BESTELLING PLAATST?

Vóórdat de klant de aankoop definitief maakt moet op het scherm duidelijk zijn:

- wat voor product hij bestelt (een duidelijke omschrijving)
- wat de totale kosten zijn (incl. bijkomende (verzend)kosten en BTW)
- dat de bedenktijd (minimaal) 14 dagen is en het product teruggestuurd kan worden
- dat de Algemene voorwaarden met één druk op de knop te zien en van toepassing zijn
- dat de klant de mogelijkheid heeft om achteraf te betalen (of dat dit blijkt uit de betaalmogelijkheden)
- dat de klant weet dat hij een aankoop gaat doen door de bestelknop in te drukken