

Webshop-wetten

Veel winkeliers kiezen ervoor om naast hun fysieke winkel een webshop te openen. Bent u dit ook van plan? Wees er dan op bedacht dat u zich aan de wet Kopen op Afstand moet houden.

TEKST: NANDA RUYTERS EN DANIËLLE VERHELST

Als u een webshop wilt openen, moet u om te beginnen de consument informeren over uw identiteit, het product dat u aanbiedt en uw werkwijze. Vermeld dus altijd bedrijfsnaam, bezoekadres, contactgegevens (inclusief e-mailadres), KvK-inschrijvingsnummer, BTW-nummer en, indien van toepassing, bij welke beroepsvereniging u bent aangesloten en of u speciale vergunningen nodig heeft. U dient voorts een duidelijke afbeelding te laten zien van het artikel en de kenmerken, technische specificaties, maten, gewicht en keurmerken aan te geven. Ook moeten de prijzen (inclusief BTW) duidelijk worden vermeld en eventuele bijkomende kosten. Verder moet de consument voorafgaande aan een bestelling weten hoe de overeenkomst tot stand komt (door de stappen van het bestelproces aan te geven), hoe een bestelling kan worden gecorrigeerd, geannuleerd/herroepen en hoe de betaling en aflevering in zijn werk gaan. Uiterlijk bij aflevering van het product moeten de garantievooraanwaarden en after-salesdiensten kenbaar worden gemaakt.

Aanbod en aanvaarding

Om een koopovereenkomst te sluiten, is het vereist dat de webwinkelier een aanbod doet en de consument dit aanbod aanvaardt. Het lijkt simpel: u biedt een paar schoenen aan tegen prijs x, de consument stopt ze in het 'winkelwagentje', wordt door een bestel- en betaalproces geleid en de bestelling is definitief. Regelmatig komt het echter voor dat een consument volhoudt dat hij iets niet heeft besteld, maar met doorklikken alleen meer informatie wilde over het product. Juridisch gezegd: hij heeft het aanbod niet aanvaard. Er ontstaat dan discussie. U staat sterker wanneer duidelijk in het bestelproces wordt aangegeven wanneer de consument definitief een bestelling plaatst. Bijvoorbeeld door de consument een button aan te laten klikken met: 'Bestelling definitief maken'.

Algemene voorwaarden

Vaak hanteert een webwinkelier algemene voorwaarden. Deze moeten voor of tijdens het sluiten van de overeenkomst ter beschikking worden gesteld aan de consument, waarna hij deze aanvaardt. Veel webwinkeliers voldoen hieraan door de informatie in de algemene voorwaarden op te nemen. Omdat deze informatie voor het bestellen moet worden gegeven, is het van belang om de algemene voorwaarden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst ter beschikking te stellen. U kunt daartoe op elke pagina van de website een duidelijke link opnemen die leidt naar de algemene voorwaarden. Daarnaast kunt u de consument een vakje laten aanvinken waarmee hij aangeeft akkoord te gaan met de voorwaarden. Omdat de consument de algemene voorwaarden moet kunnen opslaan en printen, kunt u kiezen voor een PDF-formaat.

Levering

Uiterlijk binnen dertig dagen (tenzij expliciet anders is afgesproken) na de dag van bestelling, moet het artikel worden geleverd. Lukt dit niet, dan moet u dit melden aan de klant. Ook wanneer het artikel niet meer leverbaar is, moet u dit direct laten weten. Als al een bedrag is betaald, moet u dit terugbetalen. U kunt overigens in uw algemene voorwaarden opnemen dat u gerechtigd bent een vervangend artikel van dezelfde kwaliteit op te sturen. Is dit vervangende artikel niet goed, dan draagt u wel de kosten van retourzending.

Herroeping

Soms is de klant niet tevreden met een bestelling. De consument heeft zeven werkdagen na aflevering de tijd om het artikel zonder opgave van redenen terug te sturen (het 'herroepingsrecht'). Achtergrond hiervan is dat de klant het artikel voor het kopen niet heeft kunnen aanraken en/of proberen en dat de consument beschermd moet worden tegen overhaaste



beslissingen. U kunt verlangen dat het artikel ongebruikt is. Let wel: de klant moet het artikel wel kunnen bekijken en eventueel proberen. Hij mag de schoenen uit de doos halen en een rondje door het huis lopen, maar hij mag ze niet dragen naar een feestje.

Wanneer de klant het artikel terugstuurt, moet u binnen dertig dagen het betaalde bedrag terugstorten. De portokosten van het terugsturen mag u in dit geval voor rekening van de consument laten komen, als u dit in uw algemene voorwaarden regelt.

Het herroepingsrecht geldt niet voor artikelen die speciaal voor de consument zijn geproduceerd of die duidelijk persoonlijk van aard zijn. Ten slotte is het vermeldenswaard dat, wanneer niet wordt voldaan aan de eerder beschreven informatieverplichtingen, het herroepingsrecht verlengd wordt tot drie maanden. Indien binnen deze drie maanden alsnog wordt voldaan aan de eisen, dan start op dat moment de termijn van zeven dagen.

Heeft u een juridische vraag?

Dan kunt u mailen naar: nruyters@akd.nl of dverhelst@akd.nl. Indien van algemene aard, worden ze in een van de volgende Schoenvisie-uitgaven behandeld.

Nanda Ruyters en Daniëlle Verhelst zijn advocaten bij AKD Prinsen Van Wijmen Vakgroep Intellectual Property & Technology.

Meer informatie: www.akd.nl