

Zes juridische hordes voor uw webwinkel

Als webwinkelier krijgt u te maken met een groot aantal wettelijke verplichtingen.

Deze zijn bedoeld ter bescherming van de consument, en betekenen dus het nodige werk voor u. Zo gelden er de nodige informatieplichten, heeft de klant een recht van retour en kan hij aanspraak maken op wettelijke garantie. Houdt u zich niet aan uw verplichtingen, dan kan dat tot boetes of zelfs sluiting van uw webwinkel leiden. Welke juridische hordes moet u zien te nemen met uw webwinkel?

1. Uw identiteit

De wet kent een groot aantal informatieplichten voor websites (zie kader 1). De meest gemaakte fout is het weglaten van KvK- en BTW-nummers op de website – en vaker nog bij zakelijke e-mails. Een webwinkel moet daarnaast duidelijk vermelden waar het bedrijf gevestigd is. En dat betekent een vestigingsadres en geen postbus. Met alleen een postbus is het te lastig om een onwillige verkoper over de toonbank te trekken.

2. Uw bestelproces

Webwinkelen blijft elke keer toch weer een verrassing. Hoe zal deze winkel werken, wat kan de klant verwachten tijdens het bestelproces en hoe lang duurt het voordat hij zijn bestelling in huis heeft? Vandaar dat de wet eist dat u alle stappen in het bestelproces duidelijk toelicht. Nummer bijvoorbeeld elke stap, en toon een kadertje waarin de volgende stappen alvast zichtbaar zijn. Vergeet ook de prijs (inclusief BTW) en eventuele bezorgkosten niet.

3. Uw kleine lettertjes

Algemene voorwaarden lezen is niet verplicht. Wél verplicht is om ze duidelijk beschikbaar te stellen. Een tekst als “Ik ga akkoord met de voorwaarden” bij het bestelproces tonen is niet genoeg. Algemene voorwaarden zijn alleen bindend als ze bij het plaatsen van de bestelling eenvoudig gelezen én opgeslagen kunnen worden. Dat betekent dus: een gewone webpagina of een PDF-document. Geen popupvensters zonder knoppen, en al helemaal geen scrolvenster in de bestelpagina. Daarin is de tekst wel leesbaar maar niet eenvoudig op te slaan.

4. Uw privacyverklaring

De handen van uw marketingafdeling jeuken ongetwijfeld om uw vaste klanten elke week een paar onweerstaanbare

aanbiedingen te doen, of om het klantenbestand aan geselecteerde partnerbedrijven door te verkopen. Het goede nieuws: dat mag. Het slechte nieuws: dat moet dan wel in uw privacyverklaring staan en u moet klanten expliciet gevraagd hebben of men daarmee akkoord gaat. Doet u dat niet, dan loopt u een risico op boetes van tienduizenden euro's.

5. Uw retourbeleid

In de winkel kan een klant een product even vasthouden of een demonstratie krijgen, maar via internet gaat dat wat lastig. Daarom krijgen klanten bij een koop via internet een gegarandeerd en onvoorwaardelijk recht van retour binnen zeven werkdagen na ontvangst van de goederen. U bent verplicht zo'n retour te accepteren en het volledige aankoopbedrag terug te storten, ongeacht de reden die de klant opgeeft. En u moet de klant bij bezorging melden hoe de retourprocedure in zijn werk gaat. Doet u dat niet, dan krijgt de klant maar liefst drie maanden retourtermijn.

6. Uw garantieverplichtingen

Vergeet de garantiebewijzen: een product moet doen wat de koper redelijkerwijs mag verwachten, zo staat keihard in de wet. Zo dient een PC een jaar of drie mee te gaan, en mag een wasmachine geen sokken tot gort vernalen. Blijkt het product daar niet aan te voldoen, dan bent u verplicht dit kosteloos te herstellen of een vervangend product te leveren. Alleen wanneer sprake is van een fout van de klant, kunt u een vergoeding vragen. Fabrieksgarantie of een tekst op de website kan daar niets aan veranderen. De eerste zes maanden na aankoop geldt daarbij zelfs een omgekeerde bewijslast. Dat wil zeggen dat u moet bewijzen dat het defect te wijten is aan een fout van de klant. Lukt u dat niet, dan wordt het defect geacht een fabricagefout te zijn.

De finish

Voldoet u aan al deze eisen? Gefeliciteerd! Dat kan lang niet iedere concurrent over zijn site zeggen. Mist u een puntje? Dan is er werk aan de winkel: uw juridische positie kan flink verslechteren, en met een beetje pech kiest de nieuwe toezichthouder – de Consumentenautoriteit – net uw site uit om een voorbeeld te stellen. Laat ICTRecht uw webwinkel dus controleren op alle juridische eisen.

Uw digitale visitekaartje

Uw website is uw visitekaartje op internet. De layout mag u zelf bepalen, maar deze informatie moet er minimaal opstaan:

- Uw bedrijfsnaam en ondernemingsvorm
- Uw vestigingsadres (geen postbus!)
- Uw e-mailadres en telefoonnummer
- Uw KvK-inschrijving
- Uw BTW-nummer
- Aan u verleende vergunningen
- Een verwijzing naar eventuele branche-organisaties waar u lid van bent