

Algemene voorwaarden webshop

1. Informatieplicht webwinkelier

De webwinkelier is verplicht om een uitgebreide [informatieplicht](#) na te komen voordat de consument door de overeenkomst op afstand is gebonden. Het verstrekken van de informatie gebeurt op een wijze die passend is voor de gebruikte middelen voor communicatie op afstand in een duidelijke en begrijpelijke taal.

1.1 Vindbaarheid informatie

De informatie moet snel en gemakkelijk vindbaar zijn voor de consument. Zo mogelijk kan de webwinkelier ervoor kiezen de informatie vooraf te verstrekken op een duurzame gegevensdrager. Doet hij dit niet, dan moet de informatie alsnog op een duurzame gegevensdrager worden meegestuurd bij de bevestiging van de overeenkomst, bij het leveren van de goederen of vóórdat de verrichting van de dienst begint.

1.2 Bestelknop met betaalbevestiging

Bij de acceptatieknop op het einde van het bestelproces moet de klant bovendien 'uitdrukkelijk en prominent zichtbaar' worden meegedeeld dat hij door het sluiten van de overeenkomst een betalingsverplichting op zich neemt.

2. Het herroepingsrecht

De nieuwe regels leiden ertoe dat de consument in het vervolg 14 kalenderdagen (in plaats van 7 werkdagen) bedenktijd krijgt om te beoordelen of hij de overeengekomen dienst of het toegezonden product wil houden. Binnen die termijn kan de consument ook besluiten om de gesloten overeenkomst te herroepen (ofwel: ontbinden).

[In dit artikel lees je over het hoe & wat van het herroepingsrecht](#)

Belangrijke wijzigingen in verplicht te verstrekken informatie, de precieze werking en de uitzonderingen op het herroepingsrecht worden hier verder toegelicht:

2.1 Informatieplicht herroepingsrecht

Er bestaat een uitgebreide informatieplicht die de webwinkelier moet nakomen om de consument goed over het herroepingsrecht te informeren. Het gaat om de volgende verplichte informatie:

- de voorwaarden, de termijn en de wijze waarop dat herroepingsrecht kan worden gebruikt;
- de mededeling dat de consument de kosten van het terugzenden van de goederen betaalt bij ontbinding van de overeenkomst;
- de vermelding van de kosten van het terugzenden wanneer de goederen niet per 'gewone post' kunnen worden teruggezonden;

- de mededeling dat de consument redelijke kosten van een deels gebruikte dienst moet betalen als hij een dienst (rechtmatig) beëindigt voor het einde van de bedenktijd;
- het [modelformulier voor herroeping](#), opgenomen in de bijlage van de Europese Richtlijn;
- de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of mogelijkverliest;

De webwinkel kan aan de eerste drie van deze informatieverplichtingen voldoen door gebruik te maken van een – eveneens als bijlage Europese Richtlijn gevoegd – informatiemodel, beter bekend als de [modelinstructies voor herroeping](#). Hij is daartoe echter niet verplicht.

(let op: in punt 5 van de informatieverplichting gaat het dus om een ander modelformulier; de ondernemer is wél verplicht is om dat aan de consument te verstrekken).

2.2 Modaliteiten herroepingsrecht

De consument krijgt een zichttermijn van 14 dagen waarbinnen hij mag besluiten om de overeenkomst te herroepen. Nadat de consument zijn besluit om te herroepen aan de webwinkelier bekend heeft gemaakt (al dan niet via het modelformulier voor herroeping), krijgt de consument nog eens 14 kalenderdagen de tijd om het product terug te sturen.

Hieronder leest u hoe het zit met de bedenktijd (ofwel: zichttermijn) van de consument, de uitzonderingsmogelijkheden op het herroepingsrecht, de terugbetaling aan de consument en de kosten voor retourzendingen:

a. Zichttermijn is geen gebruiktermijn

De consument dient tijdens de bedenktijd voorzichtig met de toegezonden zaak om te gaan. Deze heeft het recht om het product te beoordelen of hij het wil houden, en te proberen zoals hij dat normaal gesproken ook in de winkel zou mogen. Zolang de consument nog niet besloten heeft het product te houden, mag hij het niet gebruiken.

Wanneer de consument het product voor meer heeft gebruikt dan nodig is om te beoordelen of hij de zaak daadwerkelijk wil houden, is deze aansprakelijk voor de waardevermindering. De webwinkelier heeft dus recht op vergoeding wanneer de consument het product gebruikt retourneert.

b. Uitzondering herroepingsrecht goederen en diensten

In bepaalde gevallen kan de ondernemer producten en/of diensten uitzonderen van het herroepingsrecht. Dit gaat dan om producten die:

- volgens specificaties van de consument vervaardigd zijn of duidelijk voor een specifiek persoon zijn bestemd;
- snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
- niet geschikt zijn om te worden teruggezonden in verband met gezondheidsbescherming of hygiëne waarvan de gesealde verpakking door de consument is verbroken;
- etc.

Voor op afstand gesloten diensten, zoals een telefoonabonnement of de levering van gas, water of elektriciteit, geldt dat er aan een aantal voorwaarden moet zijn voldaan voordat deze kunnen worden uitgezonderd van het herroepingsrecht. Volgens de wet mag dit namelijk alleen als:

- de dienst volledig is uitgevoerd tijdens de bedenktijd;
- indien de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
- de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht van ontbinding zodra de handelaar de overeenkomst is nagekomen.

Wanneer de uitzondering niet opgaat, kan de consument dus een overeenkomst herroepen ook al heeft hij de dienst tijdens de bedenktijd al gebruikt. [In dit artikel vind je alle uitzonderingen en een checklist.](#)

c. Terugbetaalplicht ondernemer

Een webwinkelier krijgt in principe 14 dagen de tijd om de door de consument gedane betalingen te vergoeden wanneer deze te kennen heeft gegeven de overeenkomst te willen herroepen.

Wanneer de ondernemer de retour gezonden goederen echter nog niet heeft terugontvangen, mag hij wachten met terugbetalen tot de goederen hem daadwerkelijk hebben bereikt óf tot de consument een bewijs kan overleggen dat hij terug heeft gezonden.

d. Kosten retourzending voor consument

De kosten voor de retourzending mogen aan de consument worden doorberekend. Hij moet hier uiteraard wel goed over worden geïnformeerd. Doet de ondernemer dat niet (juist), dan zijn de retourkosten alsnog voor de webwinkel.

Extra bezorgkosten die verder gaan dan de reguliere bezorgkosten (bijvoorbeeld voor express bezorging) mogen bij retour ook bij de consument in rekening worden gebracht, althans, zolang de consument ook hier goed over is geïnformeerd.

3. Gevolgen niet informeren van de consument

Wanneer de webwinkelier de consument onvoldoende of onjuist informeert, zijn daar diverse consequenties aan verbonden. De gevolgen op een rijtje:

- Extra vracht- en leveringskosten en de kosten voor het terugzenden van de goederen komen voor rekening van de webwinkelier, wanneer de consument hierover vooraf niet of onvoldoende is geïnformeerd.
- De consument is ook niet verplicht de kosten voor deels uitgevoerde diensten te betalen wanneer hij onvoldoende is geïnformeerd over zijn herroepingsrecht. (zie informatieplicht herroepingsrecht)
- Bij het niet verstrekken van het [modelformulier voor herroeping](#) kan de bedenktijd van de consument oplopen tot maar liefst 12 maanden.

- De consument is niet aan de overeenkomst gebonden wanneer de webwinkelier de consument er onvoldoende op heeft gewezen dat zijn bestelling een betaalverplichting inhoudt. Hierbij kan men denken aan de bestelknop met betaalverplichting.

4. Extra weetjes over de nieuwe wetgeving

- Geld vragen voor een klantenservicenummer mag niet meer. Wanneer een bestaande klant telefonisch contact opneemt over de overeenkomst, dan mag dit niet meer kosten dan het lokale tarief.
- Pakketreizen zijn uitgesloten van de werking van de richtlijn. Dat is verrassend, omdat met name pakketreizen veel op afstand worden verkocht.
- Vooraf aangevinkte vakjes zijn niet toegestaan: de consument zal uitdrukkelijk moeten instemmen met de aankoop van extra's.
- De bedenktijd bij een deellevering gaat pas lopen op het moment dat het laatste product van een serie is ontvangen.
- Ondernemers mogen voor betaalmethoden niet meer kosten in rekening brengen bij de klant dan zij daadwerkelijk moeten maken.

Noten

1) Uitgebreide informatieplicht

Verplicht te verstrekken informatie algemeen:

- de voornaamste kenmerken van de goederen of de diensten;
- de identiteit van de handelaar: zijn handelsnaam, het adres waar de handelaar is gevestigd, telefoonnummer, fax en e-mailadres en, voor zover dat verschilt van het voorgaande, het adres van de bedrijfsvestiging van de handelaar waaraan de consument eventuele klachten kan richten;
- de totale prijs van de goederen of diensten, met inbegrip van alle belastingen, of, als de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs moet worden berekend;
- alle extra vracht-, leverings- of portokosten en eventuele andere kosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat er eventueel dergelijke extra kosten verschuldigd kunnen zijn;
- bij overeenkomst van onbepaalde duur/abonnement de totale kosten per factureringsperiode. Indien voor de overeenkomsten een vast tarief van toepassing is, omvat de totale prijs ook de totale maandelijkse kosten;
- de kosten voor het gebruik van middelen voor communicatie op afstand wanneer deze kosten op een andere grondslag dan het basistarief worden berekend;
- de wijze van betaling, levering, uitvoering, de termijn waarbinnen de handelaar zich verbindt het goed te leveren of de diensten te verlenen;

- een herinnering aan het feit dat de geleverde zaak moet voldoen aan de overeenkomst en de vermelde specificaties;
- de duur van de overeenkomst, of (bij automatische verlenging) de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst;
- de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures.

Verplichte informatie over het herroepingsrecht:

- de voorwaarden, de termijn en de wijze waarop dat herroepingsrecht kan worden gebruikt;
- de mededeling de consument de kosten van het terugzenden van de goederen betaalt bij ontbinding van de overeenkomst;
- de vermelding van de kosten van het terugzenden wanneer de goederen niet per “gewone post” kunnen worden teruggezonden;
- de mededeling dat de consument redelijke kosten van een deels gebruikte dienst moet betalen als hij een dienst (rechtmatig) beëindigt voor het einde van de bedenktijd;
- het modelformulier voor herroeping opgenomen in de bijlage van de Europese Richtlijn;
- de informatie dat de consument geen herroepingsrecht heeft of mogelijk verliest.

Verplichte informatie over digitale inhoud (Bijvoorbeeld computerprogramma's, toepassingen, spellen, muziek, video's en teksten):

- de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen;
- de manier waarop de digitale inhoud met andere hardware en software communiceert.

2) Verstrekken

De informatie moet snel en gemakkelijk vindbaar zijn op de website, zodat de consument alle tijd heeft om eerst de informatie te lezen, voordat hij iets gaat bestellen.

3) Duurzame gegevensdrager

Een duurzame gegevensdrager stelt de consument in staat de informatie te kunnen printen, downloaden, of zo lang op te slaan als voor hem nodig is om de verhouding met de ondernemer te beschermen. In het bijzonder wordt bedoeld: papier, (bevestigings-)email, usb-sticks, cd-rom's, dvd's, geheugenkaarten, harde schijven van computers.