



# Checklist verkoop via internet

Verkoopt u via internet aan consumenten? Zorg dat uw klanten weten waar ze aan toe zijn.

Er zijn wettelijke regels voor wat u daarover op uw website moet zetten. Met deze checklist van de ACM kunt u nagaan of u aan de regels voldoet. Lees bij ieder onderwerp via [acm.nl/onlineverkoop](https://acm.nl/onlineverkoop) achter de linkjes de uitgebreide uitleg op onze website.

## 1. Is uw bedrijf vindbaar en aanspreekbaar?

Zorg dat uw bezoekers weten welk bedrijf achter uw webwinkel zit. Lees [wat u precies moet vertellen over uw bedrijf](#). Zijn de volgende gegevens op de hele website makkelijk te vinden?

- ☐ **De naam en handelsnaam waarmee uw bedrijf is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KvK)**
- ☐ **Uw bezoekadres: het adres waar u de webwinkel runt**
- ☐ **Uw e-mailadres en minimaal 1 andere mogelijkheid voor direct persoonlijk contact**  
Zet niet alleen een contactformulier in plaats van een e-mailadres op uw site.
- ☐ **Uw inschrijfnummer bij de KvK**
- ☐ **Uw btw-nummer**

### Hoe doet u het goed?

Zet deze gegevens bijvoorbeeld boven aan iedere pagina. Dus ook op de pagina's van de winkelmand. Of onder een kopje 'Contact' met een link die bezoekers makkelijk kunnen vinden, zonder doorklikken.

### Wat mag in ieder geval niet?

Het is niet voldoende als deze gegevens alleen op een onlogische plaats staan, zoals onder 'aanvullende voorwaarden' of 'veelgestelde vragen'.

## 2. Bent u duidelijk over aanbod en prijs?

Zorg dat uw bezoekers weten wat u aanbiedt en wat dit kost. Wat is van belang voor hun keuze? Dat moeten ze in één oogopslag kunnen zien. Vóórdat ze kunnen beginnen met bestellen of een account aanmaken.

Staan de volgende gegevens op de pagina's waar u uw producten of diensten aanbiedt?

- ☐ **De belangrijkste kenmerken van het [product](#) of de [dienst](#)**  
Wat de belangrijkste kenmerken zijn, verschilt per product of dienst.
- ☐ **De totale [prijs](#) van het product of de dienst, met [bijkomende kosten](#)**
  - ☐ Inclusief alle kosten die klanten moeten maken om te betalen en geleverd te krijgen
  - ☐ U legt uit hoe u kosten berekent die niet vooraf vaststaan
  - ☐ U geeft alle prijzen inclusief btw en vermeldt dat al uw prijzen inclusief btw zijn
- ☐ **Bij [abbonementen en leveringscontracten](#): hoeveel consumenten betalen en hoelang**
  - ☐ De abonnements- of contractkosten per week, maand, kwartaal of jaar
  - ☐ Wanneer het abonnement of contract afloopt
  - ☐ Hoe consumenten kunnen opzeggen
- ☐ **Naam en adres van de aanbieder (als u dat zelf niet bent)**

Is de aanbieder een ander bedrijf? Op de aanbodpagina staan ook naam en bezoekadres van dat bedrijf.

### Hoe doet u het goed?

Wijs uw klanten actief op deze informatie. Houd tekstblokken overzichtelijk en kort. Gebruik duidelijke kopjes.

### Wat mag in ieder geval niet?

Zet deze informatie niet alleen op een plek waar uw klanten ernaar moeten zoeken. Dus niet alleen op een pagina 'veelgestelde vragen' of 'klantenservice'. Geef niet pas in het winkelmandje een overzicht van de leveringskosten.

### 3. Bent u duidelijk over betaling, levering en service?

Zorg dat uw bezoekers weten of ze geleverd kunnen krijgen wat ze bestellen. Of ze bij u kunnen betalen op een manier die hun uitkomt. En wat u doet als ze niet tevreden zijn. Dit moet u vertellen vóórdat ze kunnen bestellen. Staat het volgende duidelijk op uw website?

- ☐ **Hoe en wanneer klanten kunnen betalen**
  - U verplicht uw klanten niet om meer dan 50% vooraf te betalen
  - U laat zien [wat de kosten zijn bij keuze van verschillende betaalmiddelen](#)
  - U rekent voor gebruik van een betaalmiddel niet méér dan het uzelf kost
- ☐ [Waar u levert en waar niet](#)
- ☐ [Wanneer en hoe u levert](#)
- ☐ **Dat consumenten recht hebben op [een deugdelijk product](#)**
  - ☐ U repareert of vervangt gratis en rekent daarbij geen verzendkosten
- ☐ **Als u [commerciële garantie, service of advies](#) aanbiedt: hoe het daarmee zit**
- ☐ [Wat contact met uw klantenservice kost](#)
  - ☐ Voor 0900-, 0906- of 0909-nummers: u houdt u aan de tariefregels
- ☐ **Hoe u klachten afhandelt, als u daarvoor een regeling heeft**
- ☐ **Een link naar het [Europese onlineplatform voor geschilbeslechting](#)**

### 4. Bent u duidelijk over de wettelijke bedenktijd?

Bij internetverkoop hebben consumenten wettelijk recht op bedenktijd. Zorg dat uw bezoekers weten hoe het daarmee zit, voordat ze kunnen beginnen met bestellen. Lees [wat u precies moet vertellen over de bedenktijd](#). Staat het volgende duidelijk en op een logische plek op uw website?

- ☐ **Dat u de wettelijke bedenktijd van 14 dagen geeft**
  - Dit geldt ook als het product is afgeprijsd
  - Dit geldt ook als uw klant de verpakking openmaakt
  - U berekent de 14 dagen volgens de wettelijke regels
- ☐ **Het verplichte [formulier ontbinding](#)**
- ☐ **Dat klanten zelf mogen kiezen hoe ze u laten weten dat ze van de koop af willen**
- ☐ **Dat klanten daarna nog eens 14 dagen hebben om het product terug te sturen**
- ☐ **Dat u op tijd het hele aankoopbedrag terugbetaalt, dus ook bezorgkosten en andere kosten die klanten hebben betaald**
- ☐ **Als klanten zelf de retourkosten moeten betalen: dat dit zo is**

Vermeldt u dit niet? Dan moet u de retourkosten vergoeden.
- ☐ **Als er een wettelijke [uitzondering](#) geldt op de bedenktijd: hoe het daarmee zit**
- ☐ **Als er wettelijk [speciale regels](#) gelden voor de bedenktijd: hoe het daarmee zit**
  - ☐ Denk aan digitale inhoud en hygiënische of bederfelijke producten.
  - ☐ Denk aan situaties waarin klanten al in de bedenktijd diensten of energie afnemen.

#### Hoe doet u het goed?

Gebruik de [voorbeeldtekst](#) om op uw website aan klanten uit te leggen hoe de bedenktijd werkt.

#### Wat mag in ieder geval niet?

Laat uw klanten niet zoeken naar deze informatie. Vertel dus niet bijvoorbeeld alleen in uw algemene voorwaarden iets over de bedenktijd.

Wek niet de indruk dat de bedenktijd een speciale service is van uw webwinkel. Of dat uw klanten binnen 14 dagen na ontvangst het product moeten terugsturen als zij van de koop af willen.

U vindt deze checklist **Verkoop via internet** online op [acm.nl/onlineverkoop](https://acm.nl/onlineverkoop)



Bent u niet duidelijk genoeg over de bedenktijd? Of geeft u het formulier ontbinding niet? Dan kunnen uw klanten tot 1 jaar langer van de koop af.

## 5. Kunnen uw klanten makkelijk en duidelijk bestellen?

Voorkom dat uw klanten iets bestellen zonder dat dit de bedoeling is. Lees [hoe u consumenten internetbestellingen laat plaatsen](#). Voldoet uw website aan de volgende regels?

- ☐ U legt uit in welke stappen uw klanten kunnen bestellen, voordat ze beginnen
- ☐ Hebben uw klanten hun keuze gemaakt? Dan geeft u, vóórdat ze echt bestellen:
  - ☐ een overzicht van wat ze hebben gekozen
  - ☐ de belangrijkste informatie over aanbod en prijs nog eens (zie 2 hierboven)
  - ☐ de belangrijkste informatie over betaling en levering nog eens (zie 3 hierboven)
  - ☐ een overzicht van de gegevens die ze zelf hebben ingevoerd
  - ☐ de mogelijkheid iets aan te passen zonder af te sluiten en opnieuw te beginnen
- ☐ Er staan vooraf geen opties aangevinkt waarvoor uw klanten moeten bijbetalen
- ☐ Aan uw bestelknop is duidelijk te zien dat bestellen betalen betekent

Mankeert er iets aan de manier waarop klanten bij u bestellen? Dan kunnen ze van de koop af.

## 6. Bevestigt u bestellingen zoals het moet?

Komt een bestelling bij uw webwinkel binnen? Vanaf dat moment bent u verplicht te leveren. Lees [hoe u bestellingen bevestigt](#). Zorgt u na een bestelling voor de volgende informatie?

- ☐ U bevestigt de bestelling zo snel mogelijk
- ☐ U geeft uiterlijk bij de levering nogmaals alle belangrijke informatie die ook op website staat over:
  - ☐ uw bedrijf
  - ☐ het product, de dienst of het abonnement
  - ☐ de prijs
  - ☐ de bijkomende kosten
  - ☐ de manier van betalen
  - ☐ hoe en wanneer u levert
  - ☐ het recht van consumenten op een deugdelijk product
  - ☐ uw klantenservice en klachtenafhandeling
  - ☐ de bedenktijd

### Als volgens de wet de bedenktijd geldt

- ☐ u stuurt het verplichte [formulier ontbinding](#) mee
- ☐ u legt uit wat het kost om de bestelling terug te sturen

### Als de consument digitale inhoud in de bedenktijd wil downloaden of streamen

- ☐ u bevestigt dat de consument instemt met levering in de bedenktijd
- ☐ u bevestigt dat de consument heeft verklaard geen gebruik te maken van de bedenktijd

### Als de consument gas, water, elektriciteit of warmte in de bedenktijd geleverd wil krijgen

- ☐ u legt uit dat de consument daar bij u om moet vragen
- ☐ u bevestigt dat de consument instemt met levering in de bedenktijd
- ☐ u legt uit wat de consument moet betalen als hij van de dienst af wil nadat er al geleverd is

- ☐ U geeft de bevestiging en de informatie over de koop op zo'n manier dat de klant ze kan bewaren

### Hoe doet u het goed?

Stuur deze informatie bijvoorbeeld in een brief, een e-mail of pdf, uiterlijk op het moment van levering.

### Wat mag in ieder geval niet?

Zet deze informatie niet alleen op uw website. En ook niet alleen in algemene voorwaarden die u met de levering meestuur.



## Heeft u alle vragen beantwoord?

U heeft nu een beeld of u met uw webwinkel op de juiste weg bent. Wilt u zeker weten of u het goed doet? Lees dan de webpagina's met meer uitleg, waarnaar we hierboven verwijzen.

### Zijn er punten waar u niet aan voldoet?

Dan handelt u in strijd met de wet. Pas uw webwinkel op deze punten zo snel mogelijk aan. Zorg dat uw klanten goed geïnformeerd een keuze kunnen maken.

## Wat komt er verder kijken bij internetverkoop?

Op onze website geven we uitleg bij andere zaken waarmee u te maken kunt krijgen als u via internet verkoopt:

- [Algemene voorwaarden](#)
- [Keurmerken en gedragscodes](#)
- [Cookies](#)
- [E-mailmarketing en spam](#)

### Kijk of u nog aan andere regels moet voldoen

Bij verkoop via internet gelden ook regels voor bijvoorbeeld privacy en auteursrechten. De ACM houdt hier geen toezicht op. Op Ondernemersplein.nl vindt u [een overzicht van alle zaken waar u op moet letten](#).

### Vraag advies

Met de regels en tips uit deze checklist en onze website weet u zeker hoe u uw webwinkel goed inricht. Natuurlijk zijn er meer manieren die goed zijn. Heeft u uw website anders ingericht? En wilt weten of u aan de regels voldoet? Of blijven er nog vragen over? Neem dan contact op met uw brancheorganisatie of een juridisch adviseur.

### ConsuWijzer

[Informatie voor consumenten over online winkelen](#)