



Checklist voor verkoop via internet

Verkoopt u via internet aan consumenten? Bijvoorbeeld via een website of via sociale media? Zorg dan 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 deelonderwerp 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 website of uw bedrijfspagina op sociale media zit. Lees [wat u precies moet vertellen over uw bedrijf](#). Zijn de volgende gegevens op de website of uw bedrijfspagina op sociale media makkelijk te vinden??

- De naam en handelsnaam waarmee uw bedrijf is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KvK)
- Naam en adres van de aanbieder (als u dat zelf niet bent)
Is de aanbieder een ander bedrijf? Zet dan op de aanbodpagina ook de naam en het bezoekadres van dat bedrijf.
- Uw bezoekadres: het adres van waar u de online winkel runt
- Uw e-mailadres en minimaal één andere mogelijkheid voor direct persoonlijk contact.
Zet niet alleen een contactformulier in plaats van een e-mailadres op uw site.
- Uw inschrijffnummer bij de KvK
- Uw btw-nummer

Hoe doet u het goed?

Zet uw e-mail, telefoonnummer, NAW-, KvK- en btw-gegevens bijvoorbeeld boven aan iedere pagina van uw website. Dus ook op de pagina's van de winkelmand. Of onder een kopje 'Contact' of 'Over ons' op iedere pagina van de website.

Wat mag in ieder geval niet?

Het is niet voldoende als deze gegevens alleen op een onlogische plaats staan, zoals onder 'Algemene voorwaarden', 'Klantenservice' 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?

1. De belangrijkste kenmerken van het aanbod

De belangrijkste kenmerken van het [product](#) of de [dienst](#). Wat de belangrijkste kenmerken zijn, verschilt per product of dienst. Zorg dat alle informatie die van belang is



voor de keuze van de klant duidelijk te zien is. Ook informatie over hoe u omgaat met persoonsgegevens van klanten.

2. De prijs

De totale [prijs](#) van het product of de dienst, inclusief [bijkomende kosten](#)

- U toont alle kosten die klanten moeten maken om te betalen en geleverd te krijgen. Meld ook of er invoerrechten bij komen (inklaringskosten, BTW en douanerechten).
- 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.
- Als u prijzen personaliseert, meldt u dit aan de consument.
- U wekt niet de indruk dat een gepersonaliseerd aanbod voordeliger is, als dat niet zo is.

3. Extra regels bij abonnementen en leveringscontracten

Bij [abonnementen 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

Hoe doet u het goed?

Wijs uw klanten actief op deze informatie. Zorg dat klanten alle belangrijke informatie zien voordat ze gaan bestellen. Houd tekstblokken overzichtelijk en begrijpelijk. Gebruik duidelijke kopjes. Zorg voor een duidelijke en logische vormgeving van uw site, zodat klanten snappen waar ze op klikken.

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', 'Klantenservice' of 'Algemene voorwaarden'. Geef niet pas in de winkelmand een overzicht van de leveringskosten of andere bijkomende kosten. Zorg dat uw technieken om de klant te verleiden niet te ver gaan (misleiding).

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

Zorg dat uw bezoekers snel 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 of sociale media pagina?

- 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.](#)
- Als u het gekochte product rechtstreeks door de leverancier of fabrikant aan de consument laat leveren: wie het levert én waar vandaan
- Dat consumenten recht hebben op [een deugdelijk product](#). Dat betekent dat u gratis repareert of vervangt en daarbij geen verzendkosten rekent.
- Als u [commerciële garantie, service of advies](#) aanbiedt: hoe het daarmee zit
- [Wat contact met uw klantenservice kost](#). Let op: voor 0900-, 0906- of 0909-nummers houdt u zich 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 of uw bedrijfspagina op sociale media?

- 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 klanten hun retour naar het buitenland moeten sturen: dat dit zo is.
- 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 aan klanten uit te leggen hoe de bedenktijd werkt. Zet de uitleg bijvoorbeeld onder een kopje 'Retour' op iedere pagina. Dus ook op de pagina's van de winkelmand.

Wat mag in ieder geval niet?

Laat uw klanten niet zoeken naar deze informatie. Vertel dus niet bijvoorbeeld alleen op een pagina 'Algemene voorwaarden', 'Klantenservice' of 'Veel gestelde vragen' iets over de bedenktijd.

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



Let op: bent u niet duidelijk genoeg over de bedenktijd? Of geeft u het formulier ontbinding niet? Dan kunnen uw klanten tot één 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](#) en [hoe ver u mag gaan met online technieken om uw klanten te verleiden](#). Voldoet uw website of uw bedrijfspagina op sociale media aan de volgende regels?

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

Let op: 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 online bestelling bij u binnen? Dan bent u vanaf dat moment 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 uw website of uw bedrijfspagina op sociale media staat over:
 - o uw bedrijf
 - o het product, de dienst of het abonnement
 - o de prijs
 - o de bijkomende kosten
 - o de manier van betalen
 - o hoe en wanneer u levert
 - o het recht van consumenten op een deugdelijk product
 - o uw klantenservice en klachtenafhandeling
 - o de bedenktijd
- Als volgens de wet de bedenktijd geldt:
 - o u stuurt het verplichte [formulier voor ontbinding](#) mee
 - o u legt uit wat het kost om de bestelling terug te sturen
- Als de consument digitale inhoud in de bedenktijd wil downloaden of streamen
 - o u bevestigt dat de consument instemt met levering in de bedenktijd
 - o 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
 - o u legt uit dat de consument daar bij u om moet vragen
 - o u bevestigt dat de consument instemt met levering in de bedenktijd
 - o 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 meestuurt.

7. Behandelt u buitenlandse klanten op dezelfde manier als Nederlandse klanten?

Bij de (online) verkoop van producten of diensten moet u klanten uit alle Europese lidstaten op dezelfde manier behandelen. Doet u dat niet, dan doet u mogelijk aan geoblocking. Sinds 3 december 2018 is dat in veel gevallen verboden.

Op de pagina [Verkoop aan buitenlandse klanten](#) leest u wat geoblocking inhoudt en welke regels daarvoor gaan gelden.

Heeft u alle vragen beantwoord?

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

Let op: zijn er punten waar u niet aan voldoet? Dan handelt u in strijd met de wet. Pas uw website of uw bedrijfspagina op sociale media 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](#)
- [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 website of uw bedrijfspagina op sociale media goed inricht. Natuurlijk zijn er meer manieren die goed zijn. Heeft u uw website of uw bedrijfspagina op sociale media pagina 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](#)