



Bent u een goede webwinkelier? Check dat hier.

Als webwinkelier moet u zich houden aan speciale regels. Aan de hand van de vijf punten in deze checklist, kunt u snel nagaan of u met uw webwinkel op de goede weg bent. En op welke punten verbetering nodig is. Naast de regels in deze checklist, gelden er ook nog andere regels.

Meer informatie over de regels die gelden voor webwinkeliers

www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/webwinkels/regels-voor-webwinkels

1. Verplichte informatie over uw webwinkel

Op uw website moet bepaalde informatie over het bedrijf achter uw webwinkel staan.

Die gegevens moeten vanaf elke pagina makkelijk te vinden zijn. Hebt u de volgende gegevens op een duidelijk zichtbare plek vermeld? Bijvoorbeeld bovenaan iedere pagina of onder een kopje 'contact'?

- De naam van uw onderneming als vermeld bij de Kamer van Koophandel (KvK);
- Uw inschrijfnummer bij de KvK;
- Het adres van waaruit u werkt;
- Uw contactgegevens: in ieder geval een e-mailadres en een andere mogelijkheid voor contact;
- Uw btw-nummer.

Meer uitleg over de verplichte informatie die u moet geven over uw webwinkel

www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/webwinkels/informatie-geven-over-uw-webwinkel

2. Verplichte informatie over het aanbod

Voordat de klant het bestelproces ingaat, moet u duidelijke informatie over het aanbod (product of dienst) en de prijs geven. Geeft u voordat het bestelproces begint de volgende informatie?

- De voornaamste kenmerken van het product of de dienst: zoals afmetingen, de duur van de overeenkomst, technische gegevens, typenummer, maar ook risico's en producteigenschappen;
- De totaalprijs: inclusief BTW, verzendkosten en eventuele andere kosten.

Meer uitleg over de verplichte informatie die u moet geven over het product

www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/webwinkels/informatie-over-het-aanbod-in-uw-webwinkel

3. Regels over de bedenktijd

Bij de verkoop van producten en diensten op internet geldt in de meeste gevallen een bedenktijd van 14 dagen. U moet de klant hierover informeren. Past u de regels voor de bedenktijd goed toe?

- Bij het aanbod op de website informeert u de klant over de bedenktijd;
- U geeft een bedenktijd van 14 dagen:
 - ook als het product is afgeprijsd;
 - ook als de verpakking is opengemaakt (als dat nodig was);
- U heeft het modelformulier waarmee klanten van de bedenktijd gebruik kunnen maken op de website staan
- Als de klant gebruik maakt van de bedenktijd betaalt u binnen 14 dagen het volledige aankoopbedrag inclusief de verzendkosten terug, tenzij u het product nog niet retour heeft ontvangen. Dan betaalt u terug zodra u het product heeft of zodra de klant aantoont dat hij het product aan u heeft verzonden.

Houd er rekening mee dat het niet of niet volledig informeren gevolgen kan hebben voor de duur van de bedenktijd. Meer uitleg over de regels over de bedenktijd

www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/webwinkels/het-afhandelen-van-een-bestelling-bedenktijd-bij-internetaankopen/

4. Regels rondom levering en betaling

Voor of aan het begin van het bestelproces moet u klanten informatie geven over bijvoorbeeld de betalingsmogelijkheden en de levering. Geeft u de klant de volgende informatie?

- De levertermijn:
 - houd u aan de aangegeven termijn;
 - geeft u geen termijn? Dan moet u binnen 30 dagen leveren;
- Eventuele beperkingen voor levering;
- De manier waarop u gaat leveren;
- Welke betalingsmogelijkheden u biedt;

Let op: u mag niet tot meer dan 50% aanbetaling verplichten.

Meer uitleg over de regels rondom levering en betaling

www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/webwinkels/overige-informatieverplichtingen-voor-webwinkeliers/

5. Regels over het bestelproces

Het bestelproces moet duidelijk zijn en invoerfouten moet de klant kunnen herstellen.

Hiermee kunt u voorkomen dat klanten onbedoelde of verkeerde bestellingen plaatsen.

- Geeft u informatie over hoe het bestelproces werkt?
- Krijgt de klant een overzicht van wat hij heeft ingevoerd voordat hij bestelt?
- Kunnen invoerfouten hersteld worden?
- Krijgt de klant een overzicht van de belangrijkste kenmerken en de totaalprijs van de bestelling direct vóórdat de bestelling kan worden geplaatst?
- Heeft u een bestelknop die vóórdat de klant zijn bestelling plaatst, duidelijk vermeldt dat hij een betalingsverplichting aangaat?

Let op: vergeet niet om de bestelling te bevestigen.

Meer uitleg over de inrichting van het bestelproces & invoerfouten en over de technische eisen

www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/webwinkels/informatie-over-hoe-de-webwinkel-werkt

www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoopmethode/webwinkels/technische-eisen-aan-het-bestelproces

Checklist webwinkeliers

Hebt u alle vragen beantwoord?

Dan hebt u nu een goed beeld of u met uw webwinkel op de juiste weg bent.

Zijn er punten waar u niet aan voldoet?

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