



Nieuwe consumentenwet voor webshops

Vanaf 13 juni 2014 geldt de vernieuwde consumentenwet. Voor het online verkopen van producten en het leveren van diensten gelden andere regels dan voorheen. Wij noemen het consumentenwet, maar feitelijk zijn het aanpassingen in ons Burgerlijk Wetboek naar aanleiding van een Europese Richtlijn. Doel is om in alle lidstaten dezelfde regels voor online shoppen te laten gelden. De regels zijn van toepassing op professionele verkopers die aan consumenten leveren.

De bestelknop

Iedere shop die aan consumenten levert, is verplicht om een bestelknop te hanteren waarbij duidelijk wordt gemaakt dat het plaatsen van een bestelling ook een verplichting tot betaling inhoudt. De knop moet duidelijk zijn: "bestelling met betaal(ver)plicht(ing)". De wetgever geeft aan dat die tekst in ieder geval juist is. Is dit niet het geval? Dan kan de consument altijd van de overeenkomst af. Termen als "ga verder", "reserveren", of "afroonden", dat is niet meer toegestaan.

Betaalnummers

Geld vragen voor een klantenservicenummer, dat mag niet meer. Bestaande klanten moeten contact op kunnen nemen via een nummer dat niet meer kost dan het basistarief. Dat is het lokale tarief of bijvoorbeeld een maximum van € 1,- per gesprek. Het moet dan gaan om contact over het overeengekomene, bijvoorbeeld om te klagen over het gekochte product of de levering. Voor nieuwe klanten of voor contact over algemene informatie geldt dat niet. Hoe dat in de praktijk te scheiden is, dat is uiteraard weer heel lastig.

Vooraf aangevinkte vakjes

Extra's mogen pas verkocht worden na uitdrukkelijke toestemming van de consument. Hiermee wordt een einde gemaakt aan de vooraf aangevinkte vakjes. Als de consument een annuleringsverzekering af wil sluiten, dient hij zelf actief een vakje aan te vinken. Dat geldt bijvoorbeeld ook voor aankoopgaranties. Staat het toch aangevinkt en moet de consument het zelf uitvinken, dan krijgt hij de extra's gewoon gratis.

Prijzen

De verkoper moet duidelijk de totale prijs en bijkomende (verzend)kosten van een product of service weergeven, dus inclusief eventuele extra toeslagen. Zijn deze vast en altijd hetzelfde, dan moeten deze kosten al bij de prijs zitten. Voor verzendkosten geldt dat dit niet altijd hoeft, deze blijven vaak bij meerdere producten hetzelfde en zijn dus niet vast per product. Wel moet de verkoper voor het kopen uitleggen hoeveel deze kosten bedragen. Niet transparant geweest? Dan hoeft de consument ook niet voor deze extra kosten te betalen.

Bovendien mogen er geen hogere betaalkosten in rekening worden gebracht dan de kosten daadwerkelijk waren. Dus geen uit de lucht gegrepen creditcardtoeslagen meer. Een verkoper mag alleen nog doorbelasten wat hij betaalt voor gebruik van een betaalmethode.

Informatieplicht

De verkoper of dienstverlener moet bepaalde informatie verstrekken op de website. Dat moet op duidelijke en begrijpelijke wijze en moet voordat de overeenkomst tot stand komt. Kortom 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, denk bijvoorbeeld aan linkjes in de footer of een klantenservicesectie. Daarnaast moet de informatie ook in begrijpelijke en duidelijke taal geschreven zijn. Het gaat om informatie over het bedrijf (contactgegevens), betaling, verzending, retourneren, bestellen, garantie etc.

Dat is niks nieuws, maar deze informatie moet nogmaals aan de klant gezonden worden. Dit moet nadat de overeenkomst is gesloten maar uiterlijk bij de levering, bijvoorbeeld in

de bevestigingsmail. Dit laatste is nieuw omdat voorheen een deel nog op een papiertje moest. Verder moet de winkel informatie geven over de wettelijke conformiteitsregels, de zogenaamde wettelijke garantie die de klant bij een webwinkel altijd kan inroepen ongeacht wat er verder allemaal voor garanties gelden.

Voldoet u hieraan?

- bestelknop
- informatie op website
- informatie in bevestigingsmail
- transparante prijzen
- modelformulier
- alle relevante informatie over retourneren

Herroepingsrecht

Het recht om van een aankoop af te zien, gaat van 7 werkdagen naar 14 kalenderdagen. De termijn gaat in na ontvangst van de producten door de consument zelf of het sluiten van een overeenkomst als er sprake is van diensten. Bij meerdere producten uit een enkele bestelling gaat de termijn pas in na levering van het laatste product.

Wat verder nieuw is bij het herroepingsrecht, is dat een webwinkel hiervoor het modelformulier moet aanbieden op zijn website. Dat mag digitaal of printbaar zijn, maar de consument moet dit kunnen gebruiken om aan te geven dat hij van de koop af wil zien. Hij kan het formulier invullen en (digitaal) verzenden. De klant mag ook via andere manieren ontbinden, zoals per mail, het formulier hoeft namelijk niet gebruikt te worden. Hierna heeft de klant nog eens 14 dagen om de producten terug te sturen. De winkel kan dus 28 dagen een product kwijt zijn. De consument mag het pakket ook zonder melding vooraf terugsturen, mits hij een verklaring bij het pakket stopt.

Overigens moet de winkel binnen 14 dagen na ontbinding (bijv. vanaf verzenden formulier) alle betaalde bedragen (ook de verzend en betaalkosten) terugbetalen. De kosten voor retourneren zijn voor de klant zelf, mits dit wordt vermeld, anders zijn deze voor rekening van de webwinkel. Nare bijkomstigheid is nog dat als het formulier niet wordt aangeboden of als andere informatie over retourneren ontbreekt, de klant een jaar retourrecht krijgt. Verder niet onbelangrijk: kapotte of te ver gebruikte retouren mogen niet geweigerd worden, maar de schade mag in rekening gebracht worden.

Diensten

Ook diensten, denk aan telefoonabonnementen, maar ook de levering van gas/elektriciteit etc kunnen herroepen worden. Dat kan dus ook als de klant het al gebruikt heeft! Wel mag aan hem uiteraard het gebruikte gerekend worden. Dat kan bijvoorbeeld twee weken telefoonabonnement en de daarbij gebruikte belminuten zijn. Ook hier geldt dat deze (geschatte) kosten en rekenwijze vooraf op de website vermeld moeten worden, anders hoeft de klant helemaal niks te betalen.

Uitzonderingen

Uiteraard zijn er ook uitzonderingen van producten en diensten die niet geannuleerd of teruggestuurd kunnen worden. Die waren er altijd al zoals de uitzondering voor reizen, bederfelijke spullen, maatwerk en losse kranten/tijdschriften. (let op; een abonnement kan een consument wel herroepen!).

Bij de uitzonderingen komen nu diensten die helemaal (dus geen abonnementen) geleverd worden binnen de bedenktijd en downloads (ebooks etc.), maar ook heel belangrijk; producten die om hygiënische aard niet teruggestuurd kunnen worden. Deze producten moeten verzegeld verzonden worden en alleen ongeopend/verzegeld teruggestuurd worden. Denk aan seksartikelen, ondergoed, cosmetica etc. De regel is overigens hetzelfde als bij de al bestaande uitzondering voor cd's, games, dvd's etc.

Voor wat betreft de genoemde digitale content (niet op een drager geleverd, zoals een download) geldt dat de consument wel moet aangeven dat hij de levering al binnen de 14 dagen wil hebben en dat hij van het herroepingsrecht afziet. Daarna kan de winkel de link bijvoorbeeld vrijgeven of de download aanbieden, zonder dat de klant nog kan annuleren.