



Webwinkel: koop geen kat in een zak!

nieuws
legal, profit, particulieren,

04 juni 2018

In 2017 zijn er 20,7% meer webwinkels opgestart. Het online shoppen is helemaal ingeburgerd. Als fysieke winkel is het hebben van een webwinkel dan ook een must. Allemaal goed en wel, maar aan een webwinkel hangen ook juridische verplichtingen. Het Wetboek van economisch recht bevat een aantal cruciale bepalingen.

Verzwaarde informatieplicht

De e-commerce-wetgeving voorziet in een verzwaarde informatieplicht. De verkoper is verplicht om bepaalde informatie op zijn website duidelijk weer te geven. Deze informatie heeft tot doel de consument beter te beschermen. Deze extra bescherming is nodig vanwege de afstand tussen consument en verkoper veroorzaakt door de digitalisering.

De informatie die op de website van de verkoper vermeld moet worden, is de volledige naam van de onderneming, het adres, e-mailadres en telefoonnummer. In geval van een vennootschap dient ook de vennootschapsvorm en bevoegde rechtbank te worden vermeld.

Betaalverplichting

Als aan de bestelling een betaalverplichting verbonden is, dan moet vooraf duidelijk over de volgende punten worden gecommuniceerd:

- de voornaamste kenmerken van de goederen of de diensten;
- de totale prijs van de goederen of diensten, inclusief alle belastingen en extra kosten;
- de duur van de overeenkomst en eventueel de voorwaarden om de overeenkomst op te zeggen als het een overeenkomst van onbepaalde duur of met stilzwijgende verlenging betreft;
- de minimumduur van de verplichtingen van de consument uit hoofde van de overeenkomst.

Als de consument een knop moet aanklikken om de uiteindelijke bestelling te plaatsen, dan moet het goed leesbaar zijn dat het “*bestelling met betaalverplichting*” (of een soortgelijke formulering) betreft, waarbij daarenboven blijkt dat het plaatsen van de bestelling een betaalverplichting inhoudt.

De consument is niet gebonden door de overeenkomst of de bestelling als deze verplichting niet wordt gerespecteerd.

Herroepingsrecht

Naast de verzwaarde informatieplicht voorziet de e-commerce-wetgeving ook in een herroepingsrecht. Elke consument, die iets aankoopt via een webwinkel heeft het recht om binnen de 14 dagen zijn aankoop kosteloos herroepen. Deze 14 dagen beginnen te lopen van zodra de consument fysiek in het bezit is gesteld van zijn aankoop. De consument dient zijn retour niet te verantwoorden.

De verkoper moet de consument op het bestaan van het herroepingsrecht wijzen. Het volstaat niet dat hij dit louter in de algemene voorwaarden opneemt. Hij zal het recht van de klant expliciet op het betalingsbewijs van de aankoop moeten vermelden. Een verkoper mag dit niet verbergen of verschuilen achter het feit dat de klant zijn recht maar zelf had moeten kennen.

Indien de consument van zijn herroepingsrecht wenst gebruik te maken, dient hij de verkoper wel schriftelijk op de hoogte te stellen. Eventuele aanrekening van retourkosten is geen inbreuk op het kosteloos herroepen. Deze kosten zijn namelijk geen vergoeding voor het herroepingsrecht. Bepaalde wetgeving laat geen herroepingsrecht toe. Een voorbeeld hiervan is bederfbaar voedsel. In dat geval speelt dit herroepingsrecht niet. Het is wel de verplichting van de verkoper om dit duidelijk te vermelden. De klant moet kunnen weten welke producten en in welke omstandigheden er geen herroepingsrecht bestaat.

Informatie voor de verkoop

Op grond van de wetgeving van verkoop op afstand dient de consument voor de verkoop bepaalde andere inlichtingen verkregen te hebben. Deze inlichtingen betreffen ondermeer informatie omtrent het al dan niet in voorraad zijn, de betalingswijzen, de modaliteiten van terugname en verbonden kosten, de geldigheid van het aanbod of prijs, de wettelijke garantie en de klachtenbehandeling.

De wetgeving bepaalt dat deze inlichtingen ofwel op de pagina van het product ofwel in de algemene voorwaarden worden weergegeven. Indien deze informatie in de algemene voorwaarden is opgenomen, moet de consument deze algemene voorwaarden uitdrukkelijk aanvaarden. De consument moet ook de mogelijkheid hebben om de algemene voorwaarden te kunnen bewaren.

Verplichtingen tijdens en na de bestelprocedure

Naast deze informatie die voor de verkoop moet worden verschaft, zijn er ook verplichtingen tijdens de bestelprocedure. Er moet een overzicht van de bestelprocedure aanwezig zijn. Daarnaast moet de consument fouten bij de invoer van gegevens kunnen aangeven en corrigeren. Bij het begin van deze bestelprocedure moeten ook beperkingen inzake levering (bv. bepaalde regio's) worden vermeld.

Na het plaatsen van de procedure moet de consument vernemen dat er vanaf dat ogenblik een betalingsverplichting is ontstaan. De consument zal tevens een bevestiging, met de nodige gegevens van de aankoop moeten ontvangen. Deze bevestiging moet ten laatste de dag van de aankoop worden bezorgd.

Conclusie

Voor de consument is online shoppen makkelijk, voor de webwinkel zelf zijn er iets meer verplichtingen. Weet dat de consument onwettelijke of oneerlijke handelspraktijk kan melden op het onlinemeldpunt: meldpunt.belgie.be.  Deze groeiende tendens naar online shoppen is het absoluut belangrijk dat zij die een webwinkel hebben of willen starten ook rekening houden met de toepasselijke wetgeving.

Nesrine Jelti

Check atern.io/nieuws voor
meer finance, tax en legal
nieuws.

aternio