

## Afvinklijst e-commerce wet 2014 Magento

Op dertien juni j.l. is de nieuwe wet e-commerce van kracht gegaan. Hieronder een afvinklijst die je helpt om na te gaan wat je moet veranderen aan je Magento webshop:

- Bied de nieuwe Algemene Voorwaarden aan op de website. Verander hierin ook de informatieplicht over jouw bedrijfsgegevens.
- Vermeld op de website bij contactgegevens (indien van toepassing) ook de identiteit en het adres van de partij voor wiens rekening je optreedt (bijvoorbeeld als agent voor een derde partij of als veiling).
- Wanneer je een telefoonnummer aanbiedt voor vragen van klanten (dus mensen die iets bij je gekocht hebben bellen met bijvoorbeeld een klacht, vragen over levering, retouren, etc.), mag dit niet meer kosten dan het lokaal/basistarief.
- Een telefoonnummer voor andere vragen waarvan de kosten hoger liggen dan het standaard (basis/lokaal) tarief, moeten apart en op een juiste manier vermeld worden. Het maximale bedrag is €1,- per gesprek.
- Biedt je product zo volledig mogelijk aan door een productomschrijving, plaatje, maat, typenummer, kleur, etc... erbij te zetten.
- Wanneer je een dienst aanbiedt moet je de prijs per factuurperiode aangeven. De duur van de overeenkomst aangeven. Bij een overeenkomst van onbepaalde duur of stilzwijgende verlenging moet je de voorwaarden om op te zeggen en minimumduur van de verplichtingen van de consument en type abonnement aangeven.
- Voor digitale inhoud geldt dat er vermeld moet worden wat de minimale systeemeisen voor het gebruik van deze producten/diensten of software zijn, zoals de minimale eisen van een pc of besturingssysteem. Bijvoorbeeld: "geschikt voor Windows 7 of hoger". Ook moet je de klant informeren over aanwezigheid van kopieerbeveiliging zoals DRM.
- Vermeld op jouw website (bijvoorbeeld bij de pagina over klantenservice-, of veel gestelde vragen pagina) de eventuele extra kosten, zoals verzendkosten, administratiekosten, betaalkosten (bijvoorbeeld bij een creditcard), poliskosten, zogenaamde afsluitprovisies en boekingskosten in het geval van reiswebsites. Indien er sprake is van variabele kosten, moet je de wijze waarop deze kosten worden berekend vermelden.
- Naast de vermelding in de Algemene Voorwaarden moet je ook jouw website (bijvoorbeeld op de klantenservice-, of veel gestelde vragen pagina) de regels voor garantie vermelden. Het moet duidelijk zijn dat je als verkoper verantwoordelijk bent en dat de klant zich tot je kan wenden, ongeacht wat er verder nog voor garanties zijn. Een product of dienst moet voldoen aan hetgeen ervan verwacht mag worden. Is dat niet het geval, dan moet je als verkoper zorgen voor herstel of vervanging. Je kunt de kosten eventueel verhalen op jouw leverancier.
- Je mag voor betaalmethoden niet meer kosten in rekening brengen/doorberekenen aan de klant dan jij als ondernemer zelf voor de betaalmethode maakt (bijvoorbeeld transactiekosten, abonnementskosten of kosten voor een rembourszegel).
- Het bestelproces moet uit duidelijke vooraf zichtbare stappen bestaan. Een andere mogelijkheid is dat het proces wordt uitgelegd op een informatiepagina.
- Vermeld beperkingen voor levering of betaling
- Uiterlijk aan het begin van het bestelproces informeert je dat je bijvoorbeeld alleen levert in Nederland en je alleen bepaalde betaalmiddelen, zoals acceptgiro of creditcard, accepteert.

## Afvinklijst e-commerce wet 2014 Magento

- Voordat de bestelling definitief wordt geplaatst moet er een duidelijk overzicht van de ingevulde gegevens en de bestelling worden getoond en moet de consument de mogelijkheid hebben om de ingevulde gegevens te wijzigen. Vermeld hier weer de voornaamste kenmerken van het product of de dienst.
- De ondernemer moet op de pagina van het online bestelproces melden dat de consument een betalingsverplichting met de ondernemers aangaat onmiddellijk vóórdat de consument de bestelling plaatst. Dit kan bijvoorbeeld door op de website bij de bestelknop de tekst 'bestelling met betalingsverplichting' op te nemen. Doet je dit niet, dan is de consument niet gebonden aan zijn bestelling.
- Je mag geen toestemming afleiden voor extra diensten en producten (zoals bijkoopgarantie, en (reis-)verzekeringen) door het gebruik van vooraf aangevinkte vakjes.
- Vermeld de bedenktijd. Bij een overeenkomst op afstand kan de consument de overeenkomst binnen een bedenktijd van 14 dagen ongedaan maken. Dit is het zogenaamde herroepingsrecht.
- Vermeld op welke manier, binnen welke termijn en onder welke voorwaarden de consument van de overeenkomst af kan zien. De precieze informatieverplichtingen vind je in dit standaard informatiemodel waar jij als ondernemer gebruik van mág maken. Het gebruik van deze tekst is niet verplicht.
- Het is voortaan wettelijk verplicht om het modelformulier voor herroeping aan te bieden. Dit kan voordat de consument aan de overeenkomst is gebonden, of bij het bevestigen van de overeenkomst en moet uiterlijk bij het afleveren van het product/de dienst. (NB: het niet verstrekken van dit formulier geeft de consument een verlengde bedenktijd van 12 maanden. Dat wil zeggen dat de consument het product een jaar lang mag houden en dan terug mag sturen. Je kunt in dat geval géén kosten in rekening brengen voor eventuele beschadigingen.)
- De bijkomende kosten voor ontbinding bijvoorbeeld de verzendkosten bij het retourneren (of een verklaring dat de consument die moet betalen met een mogelijke redelijke schatting gebaseerd op verzending), maar ook dat de consument zal moeten betalen voor het leveren van de dienst tijdens de bedenktijd.
- Je moet voortaan de consument informeren over de onmogelijkheid tot ontbinden van de overeenkomst ook als je producten verkoopt of diensten verleent die onder de uitzonderingen vallen.
- Nadat een klant besteld heeft moet, binnen een redelijke termijn maar uiterlijk bij de levering van de producten of voordat de dienst wordt uitgevoerd, een bevestiging van de overeenkomst aan de klant aangeleverd zijn. De bevestiging bevat alle informatieverplichtingen zoals retourneren, garantie, levering, betaling, het modelformulier voor herroeping en eventuele bevestigingen van verklaringen van de consument.
- Wanneer je naast de wettelijke verplichtingen ook nog gedragscodes hebt waar je als webwinkelier aan moet houden dan moet je de consument hierover informeren.
- Wanneer je een product of dienst hebt waarbij je aan jouw klant een eerste waarborgsom vraagt of een andere financiële garantie wilt hebben dan moet je hierover de consument informeren.
- Bent je lid van Thuiswinkel.org dan moet je voortaan vermelden dat de klant ook recht heeft om zich tot de geschillencommissie van Thuiswinkel te wenden. Je moet ook aangeven hoe dat kan door een link te maken naar de website van de geschillencommissie.