

Strengere regels voor webshops

04-11-2014 00:00

Met ingang van 13 juni 2014 is nieuwe wetgeving van kracht geworden waar elke etailer in Europa mee te maken zal krijgen. Webshops die niet klaar zijn voor de nieuwe regels, riskeren sancties en boetes die flink in de papieren kunnen lopen. Marina Kleijn van het brancheteam retail van Bosselaar & Strengers Advocaten licht de nieuwe regelgeving toe.

Door de implementatie van de Europese Richtlijn Consumentenrechten in de Nederlandse wetgeving, zijn de regels die gelden voor onlineverkoop aangescherpt. Een groot voordeel hiervan is dat de etailer zich niet langer hoeft te verdiepen in wat de plaatselijke e-commercewetgeving voorschrijft, omdat in heel Europa nu dezelfde regels gelden. Dit zal naar verwachting leiden tot een groei in grensoverschrijdende e-commerce.

Wel brengt de nieuwe wetgeving een aantal grote veranderingen met zich mee. Veel etailers zullen daarom de inrichting van hun webshop nauwkeurig onder de loep moeten nemen, en waar nodig moeten aanpassen, om aan de nieuwe wetgeving te voldoen. Hieronder een aantal belangrijke veranderingen op een rij.

Informatieplicht

De nieuwe wetgeving staat in het teken van transparantie. Onder meer de hoogte van verzendkosten, informatie omtrent de identiteit van de etailer, de kenmerken van de producten of diensten, de totale prijs en de mogelijkheid een product te retourneren moet de consument voor het afronden van de bestelling al duidelijk worden gemaakt.

Het is niet voldoende om deze informatie te verbergen achter een link of in 'de kleine lettertjes'. De nieuwe wetgeving vereist dat deze informatie op een 'duidelijke en in het oog springende wijze' moet worden weergegeven, voordat de bestelling definitief is geplaatst. Bij 'duidelijk en in het oog springend' kan gedacht worden aan een pop-upvenster of aan een aparte webpagina waarop deze informatie wordt getoond en waar de consument naartoe wordt geleid voordat de bestelling wordt geplaatst.

Wanneer de consument zijn bestelling plaatst, moet het de consument duidelijk zijn dat hij een betalingsverplichting aangaat. Volgens de toelichting bij de wet wordt hier in ieder geval aan voldaan indien op de bestelbutton de tekst 'bestelling met betalingsverplichting' is geplaatst. Daarbij moet het de consument op voorhand duidelijk zijn welke betaalmiddelen kunnen worden gebruikt en wat de kosten daarvoor zijn. Het bij de consument in rekening brengen van meer kosten dan de etailer zelf moet maken voor gebruik van een bepaald betaalmiddel is niet langer toegestaan.

Ook een vooraf aangevinkt vakje waarmee een consument zich akkoord verklaart met het afsluiten van een extra product of dienst, zoals bijvoorbeeld een annuleringsverzekering, is niet langer toegestaan. De consument moet alle vakjes zelf actief aanvinken.

Verzend- en bedenktijd

Op het moment dat de bestelling is afgerond, moet de etailer aan de consument een bevestiging van de overeenkomst sturen. De consument moet deze bevestiging uiterlijk bij de levering van het product hebben ontvangen op 'een duurzame gegevensdrager', zoals in een brief of een emailbericht. Behalve de bevestiging van de bestelling, dient dit bevestigingsbericht ook alle informatie te bevatten die voor aankoop al aan de consument diende te worden getoond.

De bedenktijd waarin de consument zonder opgaaf van reden de koopovereenkomst kan herroepen is met de introductie van de nieuwe wetgeving verlengd van zeven werkdagen naar veertien kalenderdagen. Vervolgens heeft de consument nog eens veertien dagen om het product terug te sturen. De etailer kan een product dus een maand kwijt zijn.

De etailer moet de consument expliciet op de mogelijkheid tot herroeping wijzen. Laat de etailer dit na, dan wordt de termijn waarin de consument de aankoop mag terugdraaien verlengd van veertien kalenderdagen naar maximaal een jaar.

De termijn waarin de etailer de koopsom aan de consument moet terugbetalen is daarentegen verkort van dertig naar veertien kalenderdagen. Deze termijn gaat lopen vanaf het moment dat de consument heeft aangetoond dat hij het product heeft geretourneerd of vanaf het moment dat de etailer het product weer heeft ontvangen.

Behalve de mogelijkheid tot retourneren heeft de consument onder bepaalde omstandigheden ook recht op reparatie, of recht op een vervangend product, wanneer het gekochte product niet aan de eisen voldoet. Ook hier geldt weer dat de consument hierop moet worden gewezen voordat de koopovereenkomst tot stand komt.

Een aantal producten is uitgezonderd van het herroepingsrecht. Onder de oude wetgeving hoefden kranten en tijdschriften al niet retour genomen te worden door de etailer, evenals producten die snel bederven of verouderen en producten die het resultaat zijn van maatwerk. Met de nieuwe wetgeving is er een aantal uitzonderingen bijgekomen, waaronder producten die omwille van gezondheidsbescherming of hygiëne alleen geretourneerd mogen worden indien deze verzegeld zijn. Ook e-books en apps, verzegelde cd's en dvd's en toegangskarten voor evenementen waarvoor een beperkt aantal plaatsen beschikbaar is, zoals een concert of theatervoorstelling, zijn uitgezonderd van het herroepingsrecht.

Wanneer een etailer producten verkoopt die zijn uitgezonderd van het herroepingsrecht, moet de etailer er wel voor zorgen dat de consument voor het bevestigen van zijn bestelling expliciet verklaart dat hij weet dat de koopovereenkomst voor het desbetreffende product niet kan worden herroepen. Anders ontstaat het recht om de koopovereenkomst te herroepen alsnog.

Gevolgen

De sancties voor het niet voldoen aan de nieuwe wetgeving houden in veel gevallen direct verband met de vereisten die worden geschonden, bijvoorbeeld doordat de consument geen kosten voor retourzending hoeft te betalen, een langere retourtermijn krijgt of dat in het geheel geen koopovereenkomst tot stand is gekomen. Daarbij zal de Autoriteit Consument en Markt actief gaan handhaven op naleving van de nieuwe regelgeving. Voor het schenden van de consumentenwetgeving is in sommige gevallen het boetemaximum vastgesteld op een boetebedrag van 450 duizend euro. In de Tweede Kamer staat momenteel ter discussie of dit boetebedrag wordt verhoogd en of het boetebedrag omzetafhankelijk wordt gemaakt.

Conclusie

De introductie van de nieuwe wetgeving heeft ervoor gezorgd dat voor alle etailers die actief zijn op de Europese markt dezelfde regels gelden. Hoewel de nieuwe wetgeving zekerheid biedt aan etailers die ook buiten de Nederlandse grenzen opereren, zorgt de nieuwe wetgeving er tegelijkertijd voor dat etailers de inrichting van hun webshop grondig onder de loep zullen moeten nemen, en waar nodig zullen moeten aanpassen, om aan de nieuwe wetgeving te voldoen. Zo worden boetes voorkomen en komen etailers niet voor vervelende verrassingen te staan.

Marina Kleijn

Bosselaar & Strengers Advocaten