

CHECKLIST

In deze checklist wordt besproken aan welke verplichtingen je moet voldoen als **verkoper** wanneer je online producten en/of diensten verkoopt aan **consumenten** (B2C). Bied je producten en/of diensten enkel aan **bedrijven** (B2B)? Check dan de SOLV checklist over online verkoop aan bedrijven. Bied je (ook) een **online platform** aan? Check dan de SOLV checklist voor online platforms.

VOORAFGAAND AAN DE KOOP

De aanbieder is verplicht om de klant vóór de koop volledig, duidelijk en op begrijpelijke wijze te informeren over bepaalde punten. Dit geldt voordat de klant betaalt, op 'bestellen' klikt of op andere manieren akkoord gaat met de koop. De aanbieder moet de klant op de website onder meer over de volgende punten informeren:

Bedrijfsgegevens	Belangrijkste kenmerken
O.a. gegevens KVK, BTW nummer, adres, e-mail, telefoonnummer, contactmethoden en openingstijden.	Beschrijving type product/dienst, uiteenzetting doel/resultaat ervan en de benodigde informatie van klant.
Totale prijs	Betaalmogelijkheden
De totale prijs moet worden genoemd, er mogen geen verborgen kosten zijn bij het afrekenen van de winkelwagen.	Mogelijkheden voor betaling (iDeal/creditcard/automatische incasso) moet worden genoemd.
Levering	Klachten
Toon informatie over termijn van de levering van product/dienst, waaronder de doorlooptijden.	Manier hoe klanten klachten kunnen indienen moet duidelijk zijn (bijv. d.m.v. formulier of chatfunctie).
Bedenktijd en opzeggen	Algemene voorwaarden
Noem de verplichte 14 dagen bedenktijd en de wijze waarop de klant hiervan gebruik kan maken.	Maak deze beschikbaar op de website, bijvoorbeeld via een link in de footer.



Cookies: In het geval dat informatie over de klant wordt verzameld via cookies die bij de klant worden geplaatst, moet je erop letten dat de klant in beginsel geïnformeerd wordt over deze cookies. Daarnaast moet toestemming worden gevraagd voordat de cookies worden geplaatst.

DE KOOP SLUITEN

Betaalknop: de tekst van de betaalknop moet ondubbelzinnig laten zien dat betalen verplicht is als de consument erop klikt, zoals:

Betalen met betalingsverplichting



Wijze van betaling: Alleen kosten voor het gebruik van de betaaldienst mogen worden doorberekend, bijvoorbeeld voor iDeal en PayPal. Van automatische incasso mag alleen gebruik worden gemaakt met een rechtsgeldige incassomachtiging.



Algemene voorwaarden: de klant moet uitdrukkelijk akkoord gaan met de algemene voorwaarden, anders zijn deze niet van toepassing. Dit kan met het plaatsen van een checkbox op de bestelpagina:

☐ *Ik ga hierbij akkoord met de algemene voorwaarden van [onderneming X]. Deze zijn hier te vinden.*



Bevestiging: stuur tijdig een schriftelijke bevestiging (online, per mail of post) die de bestelling of overeenkomst bevat, alle verplichte koopinformatie en, indien van toepassing, het akkoord van de consument om tijdens de bedenktijd te starten of die te laten vervallen bij het afspelen van digitale inhoud.

NA DE VERKOOP



Bedenktijd: klanten hebben minimaal 14 dagen wettelijke bedenktijd waarin zij de koop kunnen ontbinden zonder reden. De aanbieder mag een langere, maar geen kortere bedenktijd aanbieden. De aanbieder kan tijdens de bedenktijd met uitvoering van de dienst starten en met uitdrukkelijke toestemming van de klant overeenkomen dat de bedenktijd dan vervalt na voltooiing van de dienst. Voorbeeld:

☐ *Ik ga hierbij akkoord dat [bedrijf X] direct start met uitvoering van de dienst en dat na voltooiing hiervan mijn bedenktijd vervalt.*

Ook kan worden overeengekomen dat de bedenktijd vervalt bij het afspelen of streamen van digitale inhoud.



Opzeggen: het moet voor de klant duidelijk zijn hoe de koop te ontbinden of de dienst op te zeggen. De aanbieder moet hiervoor opties geven, bijvoorbeeld via een opzegformulier of e-mail. Het opzeggen van een online dienst mag niet moeilijker zijn dan het aanmelden ervoor.

TIJDENS HET GEHELE VERKOOPPROCES

Verbod oneerlijke handelspraktijken

Bij online verkoop aan consumenten is het van belang dat er geen gebruik wordt gemaakt van oneerlijke handelspraktijken. Dit betekent concreet:



Geen misleiding: De aanbieder mag geen onjuiste of misleidende mededelingen doen over een product of dienst, in advertenties en op de website. Ook het weglaten van essentiële informatie, zoals de totale kosten en belangrijke kenmerken, wordt als misleiding gezien.



Geen agressie: De klant mag niet onder druk worden gezet om een aankoop te doen, bijvoorbeeld door intimiderende communicatie of door de onterechte indruk te wekken dat er geen keuzeruimte is.



Geen dark patterns: Het is verboden gebruik te maken van *dark patterns* (manipulerende ontwerpkeuzes) in websites of apps die de klant onbewust en/of ongewild sturen richting een aankoop. Voorbeelden hiervan zijn misleidende aftelklokken die een kunstmatige tijdsdruk suggereren, vooraf aangevinkte opties of verborgen kosten.

Wees bereikbaar: Zorg voor daadwerkelijke bereikbaarheid door e-mails te beantwoorden en de telefoon op te nemen, zonder gebruik van automatische beantwoording. Informeer klanten wanneer ze met een chatbot te maken hebben.

Spamverbod: Voor het sturen van e-mails en berichten aan klanten is voorafgaande toestemming vereist; de klant moet hier bewust voor kiezen, zonder vooraf aangevinkte hokjes. Het moet duidelijk zijn dat de aanbieder de verzender van het bericht is. Elk bericht moet een eenvoudige en gratis afmeldmogelijkheid bevatten.

Privacy Policy: Binnen het verkoopproces worden klantgegevens verzameld. De klant moet hierover worden geïnformeerd. Een Privacy Policy is daarom belangrijk. Hierin moet de aanbieder duidelijk maken welke gegevens worden verzameld, het doel ervan, en hoe klanten hun rechten kunnen uitoefenen.

Heeft u vragen of wilt u advies over de inrichting van uw online dienst? Neem gerust contact op met SOLV. Wij denken graag met u mee.



m info@solv.nl

t +31 20 5300160

Singel 120 - 1015 AE Amsterdam