

Op zoek naar een goede en  
betrouwbare webwinkel ?



[www.bestewebwinkels.com](http://www.bestewebwinkels.com)

[www.webwinkelvergelijk.com](http://www.webwinkelvergelijk.com)

Niet iedereen vindt het prettig om iets te kopen via het Internet. Toch kunt u de betere webwinkel herkennen. Let bijvoorbeeld op het volgende:

### **Feel and Look**

Hoe ziet de website er uit? Is het professioneel opgezet of is het er rommelig uit. Twijfelt u, dan moet u het niet doen. Kijk ook eens op <http://www.opgelicht.nl/> of zoek eens op Google naar de naam, het adres, het e-mail adres of telefoonnummer van deze webwinkel.

### **Keurmerk**

Beschikt de winkel over een keurmerk? Er zijn veel keurmerken. De keurmerken 'Webshop Keurmerk' en 'Thuiswinkel Waarborg' zijn door de Raad voor accreditatie beoordeeld. Indien een webwinkel niet over een keurmerk beschikt, wil dit niet zeggen dat de winkel slecht of niet betrouwbaar is!

### **Algemene Voorwaarden**

Lees goed de algemene voorwaarden, met name als het gaat om retourrecht (lees verder), garantie, verzendkosten, levering, etc. Zijn de voorwaarden onduidelijk dan kunt u zich afvragen of het verstandig is om bij deze winkel iets te kopen.

### **Informatie op website**

De volgende informatie moet duidelijk op de website vermeld staan en voor iedereen begrijpbaar zijn:

- naam onderneming;
- adres onderneming;
- telefoonnummer;
- e-mailadres;
- registratienummer Kamer van Koophandel;
- BTW-identificatienummer;
- belangrijkste kenmerken van het product: duidelijk en begrijpelijke moeten de belangrijke gegevens (bijvoorbeeld typenummer van het product, kleur) zijn vermeld;
- de prijs van het product inclusief alle belastingen;
- de kosten van aflevering;
- de wijze van betaling, aflevering of uitvoering;
- termijn voor aanvaarding aanbod;
- de verschillende technische stappen tot het sluiten van de overeenkomst met herstellmogelijkheden om ongewilde handelingen ongedaan te maken;
- de algemene voorwaarden en
- de bedenktijd.

### **Bedenktijd en retourrecht**

Wanneer producten op afstand worden verkocht, heeft u (bijna altijd) recht op een zichttermijn, oftewel bedenktijd. Dit geldt onder andere voor het verkopen via internet, e-mail, postorderbedrijf, telefoon en bestelbonnen. De bedenktijd is een periode waarbinnen de klant het aangeschafte product zonder opgaaaf van reden of enige verplichting terug kan sturen. Hier mag de webwinkel geen kosten voor in rekening brengen of eisen dat de verpakking ongeopend moet zijn. De webwinkel kan wel bepalen dat de verzendkosten voor retourzending voor rekening van de koper zijn.

*Let op!* De periode moet minimaal **zeven werkdagen bedragen**. De bedenktijd gaat in op het moment dat de klant het product ontvangt.

### **Informatie bij levering**

Wanneer de producten worden geleverd, moet de afgesloten overeenkomst schriftelijk worden mee geleverd. Dit houdt in de hierboven genoemde gegevens en de volgende aanvullende informatie:

- de garantie;
- de serviceverlening;

- mogelijkheid en wijze waarop consument kan ontbinden. Deze informatie dient in ieder geval schriftelijk te gebeuren;
- adres voor zover het niet reeds vermeld is (geen postadres, maar een bezoekadres);
- het telefoonnummer van een eventuele helpdesk;
- de automatische ontbinding van een eventuele betalingsregeling, mocht de consument het product retourneren en zijn geld terugvragen.

## **Overeenkomst ontbinden**

U mag in bepaalde gevallen de overeenkomst ontbinden. Dit is het geval wanneer de overeenkomst is gesloten als gevolg van een onduidelijk stappenplan. Ook moet de webwinkel na de koop zo snel mogelijk een bevestiging van de order toesturen. Per automatische e-mail kan dit al binnen enkele seconden gebeuren. Zolang u nog geen bevestiging heeft ontvangen, heeft u het recht de overeenkomst te ontbinden.

## **Toezicht**

De Consumentenautoriteit houdt toezicht op het naleven van onder meer de bovenstaande informatieverplichtingen. Indien zij constateert dat je bepaalde informatie op je website niet verstrekt, kan zij handhavend optreden om ervoor te zorgen dat je de regels naleeft.

Dit betreffen wettelijke eisen zoals deze gelden voor Nederlandse webwinkels. Voor Belgische webwinkels kunnen andere regels gelden.