

Handboek voor webwinkeliers

Duidelijke en praktijkgerichte uitleg van
wet- en regelgeving

Best practice tips

Makkelijk te gebruiken voorbeeldteksten

Praktische tips en
voorbeeldteksten voor webwinkeliers

TRUSTED SHOPS GmbH
Subbelrather Str. 15c
50823 Keulen
Duitsland

+31 20 7091235
sales@trustedshops.nl

www.trustedshops.nl

Inleiding

De e-commerce sector gericht op de verkoop van producten en diensten aan consumenten is op zowel nationaal als Europees niveau sterk gereguleerd. De wettelijke voorschriften zijn in de laatste jaren meermaals aan verandering onderhevig geweest en vaak nog maar zeer beperkt door rechtspraak geconcretiseerd. Dit geldt met name voor de wetgeving die op 13 juni 2014 van kracht is geworden als gevolg van de implementatie van de Richtlijn Consumentenrechten (Richtlijn 2011/83/EU). Als gevolg hiervan zijn de wettelijke regels aangaande belangrijke onderwerpen zoals het herroepingsrecht, de informatieplichten en de indeling van de bestelpagina ingrijpend veranderd. In 2015 is de cookie-wetgeving opnieuw gewijzigd. Met een actieve ACM is het nu nog belangrijker dat u ook op dit punt aan de wet voldoet. In 2016 is de bescherming van persoonsgegevens een belangrijk onderwerp. Per 1 januari wordt de boetebevoegdheid van het CBP uitgebreid, en de maximale boetes verhoogd tot 810.000 Euro of 10% van de jaaromzet. Ook komt er met de Meldplicht Datalekken een wettelijke verplichting om datalekken te melden bij het CBP, en in bepaalde gevallen ook bij de direct betrokkenen. Dit zijn belangrijke onderwerpen voor elke webwinkelier.

Voor webwinkeliers is het vaak een lastige klus om op de hoogte te raken en blijven van de relevante wettelijke voorschriften, en deze vervolgens op een correcte manier in de praktijk te implementeren.

Dit handboek is geschreven met het doel u te voorzien van een rechtskader dat de meest relevante wettelijke voorschriften behandelt. Het zwaartepunt bij het uiteenzetten van dit kader ligt niet op het tot in detail uitleggen van specifieke wettelijke bepalingen, maar op het geven van voorbeelden die u in de praktijk kunt benutten aangevuld met achtergrondinformatie welke deze voorbeelden van een juridisch kader voorziet. Het handboek richt zich hierbij telkens op de (online) verkoop van producten aan consumenten binnen Nederland. Door dit handboek verspreid vindt u ook handige checklists, die u in één oogopslag in staat stellen om te beoordelen in hoeverre u, bij de verschillende onderwerpen, aan de regels voldoet.

Hoewel de tekst een duidelijk juridisch karakter heeft is deze niet bedoeld als juridische advies. De voorbeelden dienen als checklist en zullen telkens individueel op hun toepasbaarheid moeten worden gecontroleerd en aangepast. Voor een op maat gesneden juridisch advies raden wij aan dat u een jurist of advocaat raadpleegt. Voor de volledigheid, juistheid en actualiteit van de voorbeeldteksten kan geen aansprakelijkheid worden aanvaard door Trusted Shops GmbH.

December 2015, Keulen.

I Inhoud

Inleiding	3
I Inhoud	4
II Checklist voor de webwinkelier	7
III Achtergrondinformatie en kort overzicht verplichtingen	9
IV Basiskennis	14
1 Klantenkring en levergebied	14
1.1 Zakelijke klanten en consumenten	14
1.1.1 Verkoop aan ondernemingen en andere zakelijke klanten	15
V1 Beperking tot zakelijke klanten	15
1.1.2 Duidelijke scheiding zakelijke klanten en consumenten	15
1.2 Nederland, Europa of wereldwijd	16
1.2.1 Ongewenste bestellingen uit het buitenland vermijden	16
V2 Begrenzing van het levergebied	16
1.2.2 Risico's bij verkoop in het buitenland	17
1.3 Verkoop, dienstverlening, bemiddeling	18
2 Verstrekking van informatie en andere juridische teksten	18
2.1 Wettelijke voorgeschreven informatie	18
2.2 Algemene voorwaarden	19
2.3 Toestemming	19
2.4 Plaats van informatieverstrekking	20
2.5 Wijze van informatieverstrekking	20
V3 Links naar de informatiepagina's	21
2.5.1 Wanneer is een link voldoende duidelijk?	22
V4 Voorbeeld links naar bijzondere informatiepagina's	22
3 Inbreuk op rechten en sommaties	22
3.1 Merkenrecht en auteursrecht	23
3.2 Oneerlijke handelspraktijken (regels voor het aanbieden van producten)	24
4 Algemene voorwaarden	26
4.1 Inleiding	26
4.2 Wat zijn algemene voorwaarden?	26
4.3 Acceptatie van algemene voorwaarden en ter hand stelling	27
4.4 Problematische bedingen in de algemene voorwaarden	27
4.4.1 Voorbeeld 1: vage of te lange termijn voor nakoming	31
4.4.2 Voorbeeld 2: verhoging van prijzen	31
4.4.3 Voorbeeld 3: bon vereist bij klachten over het product	31
4.5 Andere aandachtspunten bij uw algemene voorwaarden	31
4.6 Zijn disclaimers zinvol?	32
5 Handhaving	32
5.1 Inleiding	32
5.2 De Autoriteit Consument & Markt en het College bescherming persoonsgegevens	32
5.3 Civielrechtelijke sancties en handhaving	33
5.4 Overige sancties	34
V Modelteksten	35
1 Informatie over uw identiteit	35
1.1 De informatieplichten uit artikel 3:15d BW	35
1.1.1 Algemeen	35
1.1.2 Het vermelden van contactgegevens	36
1.2 Overige informatieplichten met betrekking tot de identiteit	37
1.2.1 Wetgeving over online verkoop	37
1.2.2 Wetgeving over oneerlijke handelspraktijken	37
1.3 Voorbeeld informatie over de identiteit	38
V5 Voorbeeld informatie over de identiteit	38
2 Privacyverklaring	38
2.1 Introductie, checklist en overzicht regels	38
2.1.1 Introductie	38
2.1.2 Checklist privacybeleid	39

2.1.3	Overzicht van de regels uit de Wbp	39
2.2	Begrippen	40
2.3	Wanneer is de Wbp van toepassing?	41
2.4	Voorwaarden voor het verwerken van persoonsgegevens	41
2.4.1	Ad (1) – In overeenstemming met de wet en zorgvuldig	42
2.4.2	Ad (2) en (3) – Doelbinding	42
2.4.3	Ad (4) – Rechtmatige grondslag	43
2.4.4	Ad (5) – Niet langer bewaren dan noodzakelijk	43
2.4.5	Ad (6) – Toereikend, ter zake dienend en niet bovenmatig	44
2.5	Grondslagen voor verwerking van persoonsgegevens	44
2.5.1	Ondubbelzinnige toestemming	44
2.5.2	Noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst	45
2.5.3	Noodzakelijk om een wettelijke verplichting uit te voeren	45
2.5.4	Gerechvaardigd belang	45
2.6	Verplichtingen van de verantwoordelijke	46
2.6.1	Meldingsplicht	46
2.6.2	Informatieplicht	47
2.6.3	Doorgifte van persoonsgegevens naar 'derde' landen	48
2.6.4	Bewaartermijn	49
2.6.5	Beveiligingsverplichting	49
2.6.6	Meldplicht datalekken	49
2.6.7	Cookies	50
	V6 Eenvoudige informatietekst cookiebanner	51
2.7	Rechten van de betrokkene	52
2.7.1	Het recht van inzage, correctie, afscherming en verwijdering	52
2.7.2	Het recht van verzet door de betrokkene	53
2.7.3	Uitzonderingen op de informatie- en inzageplicht	53
2.8	Nadere informatie en hulpmiddelen	53
2.8.1	Informatie van de toezichthouder College bescherming persoonsgegevens (CBP)	53
2.8.2	Stappenplan rechtmatigheid van een gegevensverwerking	54
2.8.3	De privacyverklaring	55
	V7 Uitgebreide privacyverklaring (incl. cookieverklaring)	56
3	Het online verzamelen van de gegevens en betaling	60
3.1	Algemene beginselen bij het online verzamelen van gegevens en betaling	60
	V8 Voorbeeld verplichte en vrijwillige informatie	61
3.2	Registratie	61
	V9 Voorbeeld registratieprocedure met instemming opslag klantgegevens	62
3.3	Nieuwsbrieven	62
	V10 Toestemming voor reclame per e-mail	62
3.4	Gegevens over betalingen	62
4	Het aanbieden van producten: informatie voor de totstandkoming van de koop	63
4.1	Productomschrijving	64
4.1.1	Informatie over de belangrijkste kenmerken van het product	64
	V11 Wezenlijke kenmerken van het product	65
4.2	Overige voorschriften voor bepaalde productgroepen	65
4.3	Prijzen, leverkosten en overige kosten	65
4.3.1	Duidelijke informatie over prijzen, belastingen en bijkomende kosten	65
	V12 Prijsvermelding met informatie over de belastingen en leverkosten	66
4.3.2	Aanvullende betalingen voor extra producten of diensten	67
4.3.3	Prijsvergelijkingen	67
4.3.4	Pas op met reclame op prijsvergelijkingsites	67
4.3.5	Prijs per meeteenheid	68
4.4	Informatie over de levering, uitvoering van de koopovereenkomst, levertermijn en uw klachtenprocedure	68
4.4.1	Algemeen	68
4.4.2	Geldigheidsduur aanbod	68
	V13 Geldigheidsduur van het aanbod	68
4.4.3	Wijze van aflevering en begrenzing van het levergebied	68
	V14 Begrenzing van het levergebied	69
4.4.4	Vermelding van de levertermijn	69
	V15 Vermelding van levertermijnen	69
	V16 Informatie over de beschikbaarheid van producten	69
4.4.5	Informatie over de klachtenprocedure	70
4.5	Informatie over de betaalmogelijkheden	70
4.5.1	Algemeen	70
4.5.2	Informatie over de betaalmogelijkheden	70

4.5.3	Informatie over waarborgsommen en financiële garanties.....	70
4.5.4	Verbod op volledige vooruitbetaling en kosten voor betaalmiddelen	70
4.6	Informatie over het herroepingsrecht	71
	V17 Modelinstructies voor herroeping	72
	V18 Modelformulier voor herroeping	74
4.7	Informatie over conformiteit, diensten na de levering, gedragscodes, geschilbeslechtsprocedures en de duur van de overeenkomst	75
4.7.1	Informatie over conformiteit van producten.....	75
	V19 Informatie over wettelijke conformiteit	76
4.7.2	Informatie over bijstand, diensten en commerciële garanties na verkoop	76
4.7.3	Informatie over gedragscodes en geschilbeslechtsprocedures.....	76
4.8	Overige informatie	76
5	Het bestelproces	77
5.1	Informatie over het bestelproces	77
	V20 Totstandkomen overeenkomst	77
5.2	Eisen aan het bestelproces	78
5.2.1	Technische eisen.....	78
5.2.2	Indeling van de bestelpagina	78
5.2.3	De bestelknop.....	78
	V21 Bestelpagina	79
5.3	Toepasselijkheid van algemene voorwaarden	80
	V22 Toepasselijkheid algemene voorwaarden	80
5.4	Het sluiten van de overeenkomst (aanbod en aanvaarding)	80
6	Algemene voorwaarden	81
6.1	Algemeen	81
6.2	Informatie in en over de algemene voorwaarden	81
6.3	Toepasselijkheid en terhandstelling van de algemene voorwaarden	82
6.4	Inhoud van de algemene voorwaarden	82
7	Het herroepingsrecht	83
7.1	Wegwijs bij het herroepingsrecht	83
7.1.1	Introductie.....	83
7.1.2	Uitzonderingen op het herroepingsrecht.....	83
7.1.3	Informatieplichten met betrekking tot het herroepingsrecht	85
7.2	Duur herroepingstermijn en gebruikmaken van het herroepingsrecht	85
7.2.1	Duur en aanvangst termijn.....	85
7.2.2	Consequenties bij het niet verstrekken van bepaalde informatie.....	86
7.2.3	Gebruik maken van het herroepingsrecht en geen verplichting tot vermelding van een reden.....	86
7.3	Gebruik van het product en waardevermindering	87
7.4	Gevolgen gebruikmaking van het herroepingsrecht	87
7.4.1	Rechtsgevolgen bij gebruikmaking van het herroepingsrecht.....	87
7.4.2	Ontbinding aanvullende overeenkomsten.....	88
VI	Na de bestelling	89
1	Bevestiging van de bestelling en informatie na het sluiten van de koopovereenkomst	89
1.1	Bevestiging van de bestelling	90
1.2	Informatieverstrekking op een duurzame gegevensdrager na totstandkoming van de overeenkomst	90
VII	Relevante wetteksten.....	91
	De auteurs.....	107

II Checklist voor de webwinkelier

Uw website dient bij een bezoek daaraan te voldoen aan de volgende punten:



- Geen oneerlijke handelspraktijken:** u mag onder meer geen misleidende informatie verstrekken.
- Informatieverstrekking over uw identiteit:** u dient informatie te verstrekken over uw identiteit, zoals uw (handels)naam, vestigingsadres, e-mailadres en telefoonnummer, KvK- en BTW-nummer.
- Het opnemen van een separate privacy- en cookieverklaring:** u dient op een toegankelijke wijze informatie te verstrekken over de wijze waarop u persoonsgegevens verwerkt en of u cookies gebruikt.
- Voor het kunnen gebruiken van niet-functionele cookies op uw website,** moet u de voorafgaande toestemming van de gebruiker verkrijgen. Cookies die gebruikt worden om informatie te verkrijgen over de kwaliteit of effectiviteit van de geleverde dienst, mits dit geen of geringe gevolgen heeft voor de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker, behoeven net als zuiver functionele cookies geen voorafgaande toestemming.
- Voor het versturen van commerciële nieuwsbrieven per e-mail,** dient u bijvoorbeeld tijdens het bestelproces om toestemming te vragen aan de potentiële ontvanger of een verzetsmogelijkheid aan te bieden, afhankelijk of de ontvanger al dan niet een 'bestaande klant' is.
- Informatieverstrekking over de producten, prijzen:** u dient informatie te verstrekken over de producten en de daarvoor geldende prijzen, zoals de belangrijkste kenmerken van het product, de prijs inclusief belastingen en bijkomende kosten.
- Informatieverstrekking over het aanbod:** u dient informatie te verstrekken over het aanbod in uw webwinkel, zoals – indien relevant – informatie over de geldigheidsduur van het aanbod.
- Informatieverstrekking over de wijze van betaling, de uitvoering van de overeenkomst en aflevering:** u dient uiterlijk aan het begin van het bestelproces informatie te verstrekken over de wijze waarop de consument kan betalen. Indien de consument waarborgsommen of financiële garanties moet afgeven (zoals het blokkeren van bedragen op de creditcard), dient u dit ook te vermelden. Ook dient u informatie te verstrekken over de wijze waarop de overeenkomst zal worden uitgevoerd, zoals informatie over de wijze waarop u producten zult verzenden, de levertermijn etc.
- Informatieverstrekking over de rechten van de consument:** u dient de consumenten te informeren over hun rechten. Zo dient u consumenten bijvoorbeeld te wijzen op hun wettelijke recht op conformiteit en dient u de consument te informeren over de diensten die u aan de consument biedt na verkoop (zoals commerciële garanties). Ook dient u, indien relevant, te vermelden of dat u gebonden bent aan een gedragscode en dat de consument toegang heeft tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures.
- Informatieverstrekking over het bestelproces:** u dient informatie te verstrekken over het bestelproces, zoals over de stappen van het bestelproces en de wijze waarop de consument van fouten op de hoogte kan raken en deze kan herstellen.

- Informatieverstrekking over het herroepingsrecht:** u dient de consument uitgebreide informatie te verstrekken over het herroepingsrecht, zoals of het herroepingsrecht wel of niet van toepassing is, de wijze waarop en de termijn waarbinnen de consument van zijn herroepingsrecht gebruik kan maken en de kosten die verbonden zijn aan het gebruiken van het herroepingsrecht. Ook dient u een door de wetgever ter beschikking gesteld modelformulier te verstrekken dat de consument kan gebruiken voor het invoeren van zijn herroepingsrecht.
- Technische eisen aan het bestelproces:** het bestelproces dient te voldoen aan een aantal technische vereisten. Zo moet de consument een overzicht worden getoond met de door hem ingevulde gegevens en moet hij de kans hebben invoerfouten te corrigeren.
- Indeling en inrichting van het bestelproces:** de bestelknop in het bestelproces dient een opschrift te hebben dat duidelijk maakt dat aan de bestelling een betalingsverplichting verbonden is. Onmiddellijk boven de bestelknop dient informatie te worden verstrekt over onder meer de voornaamste kenmerken van het product, de totale prijs (incl. belastingen), de verzendkosten en alle overige kosten.
- Acceptatie, terhandstelling en inhoud algemene voorwaarden:** indien u algemene voorwaarden hanteert dient u deze van toepassing te verklaren en op de juiste wijze ter hand te stellen. U dient verder rekening te houden met welke bepalingen u wel en niet mag opnemen in de algemene voorwaarden.
- Het bieden van een herroepingsrecht:** u dient, behalve in een aantal uitzonderingsgevallen, consumenten de mogelijkheid te bieden om binnen 14 dagen na ontvangst van de producten de overeenkomst kosteloos en zonder opgave van redenen te ontbinden.
- Informatieverstrekking na de totstandkoming van de overeenkomst:** na de totstandkoming van de overeenkomst dient u bepaalde informatie te verstrekken op een 'duurzame gegevensdrager' (zoals een e-mail, pdf of op papier).
- Bevestiging van de bestelling:** u dient de bestelling zo spoedig mogelijk en per e-mail te bevestigen.

Voldoet u aan alle criteria? Dan kunt u hieronder toetsen of u nog details moet aanpassen. We zetten hieronder uiteen welke fouten vaak gemaakt worden en geven u daarnaast voorbeelden en tips, waarmee u aan de meest relevante wet- en regelgeving zult voldoen.

1.2.2 Risico's bij verkoop in het buitenland

- R11** Het aanbieden van producten aan consumenten in andere landen brengt bepaalde risico's met zich mee. Zo kan (een deel van) de wet en regelgeving van het andere land van toepassing zijn op de overeenkomsten die u met de consument sluit, nu het daarbij vaak om dwingend-rechtelijke bepalingen gaat die niet door uw algemene voorwaarden opzij kunnen worden gezet.
- R12** Zo geldt dat, als u uw website richt op consumenten in een bepaald land en u geen rechtskeuze heeft gemaakt in uw algemene voorwaarden, het recht van het land van de consument van toepassing is (art. 6 lid 1 Verordening 593/2008). Ook als u wel een rechtskeuze heeft gemaakt in uw algemene voorwaarden, bijvoorbeeld voor Nederlands recht, terwijl uw website zich ook richt op andere landen, kunnen bepaalde regels uit die landen tóch van toepassing zijn.
- R13** Van belang is dus om vast te stellen of uw website **zich richt op consumenten uit een ander land**. In de rechtspraak van het Hof van Justitie (de hoogste Europese rechter) wordt ingegaan op de vraag wanneer dit het geval is. Zo heeft het Hof van Justitie in een arrest van 7 december 2010 (C-585/08 en C-144/09, Pammer en Hotel Alpenhof) duidelijk gemaakt dat moet worden gekeken of vóór het sluiten van de overeenkomst uit de website blijkt dat de webwinkel van plan was om handel te drijven met consumenten in het land waar de consument woont. Volgens het Hof van Justitie kunnen daarbij de volgende factoren een aanwijzing vormen dat de activiteit van de website is gericht op het land waar de consument woont:
- Het internationale karakter van de activiteiten van de websitehouder;
 - Routebeschrijvingen vanuit andere lidstaten naar de plaats waar de websitehouder/ondernemer is gevestigd;
 - Het gebruik van een andere taal of munteenheid dan normaal gesproken wordt gebruikt in het land van de websitehouder/ondernemer;
 - De vermelding van een telefoonnummer met een internationaal kengetal (0031);
 - Uitgaven voor een zoekmachineadvertentiedienst die worden gemaakt om consumenten die in andere landen wonen gemakkelijker toegang te verlenen tot de webwinkel;
 - Het gebruik van een ander topleveldomeinnaam dan die waar de ondernemer gevestigd is (bijvoorbeeld .fr of .com in plaats van .nl);
 - De verwijzing naar een internationaal clientèle dat is samengesteld uit klanten die woonplaats hebben in verschillende landen (buiten het land waar de webshophouder gevestigd is).
- R14** Deze lijst is niet-limitatief, wat inhoudt dat ook andere omstandigheden relevant kunnen zijn bij de beoordeling of een webwinkel zich op een bepaald land richt.
- R15** Als uw webwinkel zich richt op klanten in andere landen, dan zijn in ieder geval de **dwingendrechtelijke bepalingen van het (buitenlandse) consumentenrecht** altijd van toepassing als zij meer bescherming bieden dan het Nederlandse recht. Dit is belangrijk, omdat in het buitenland aanvullende of strengere eisen kunnen gelden, zoals taalvereisten (vgl. art. 6 lid 7 Richtlijn Consumentenrechten).
- R16** Verder dient u er rekening mee te houden dat als u producten verkoopt aan consumenten in andere EU-lidstaten, u een eventuele **rechtszaak** tegen die consument moet instellen **in het land waar de consument woonplaats heeft** (art. 18 lid 2 EEX Verordening). Als de consument een gerechtelijke procedure tegen u wilt starten, dan mag hij dat zowel doen in zijn eigen land, als in het land waar u gevestigd bent (art. 18 lid 1 EEX verordening).

- de instantie(s) waar meer informatie over de inbreuk kan worden verkregen;
- de aanbevolen maatregelen om de negatieve gevolgen van de inbreuk te beperken.

Daarbij komt nog dat het CBP moet worden geïnformeerd over de geconstateerde en/of vermoedelijke gevolgen van de inbreuk voor de verwerking van persoonsgegevens, en de genomen of voorgestelde maatregelen om deze gevolgen te beperken.

Het CBP heeft een aparte informatiepagina gelanceerd met informatie over deze meldplicht, met daarop ook een conceptversie van de richtsnoeren.

<https://cbpweb.nl/nl/melden/meldplicht-datalekken>

2.6.7 Cookies

R179 De Nederlandse wet kent een aparte regeling met betrekking tot het gebruik van **cookies**, welke is uiteengezet in artikel 11.7a van de Telecommunicatiewet (hierna ook Tw). Cookies zijn kleine tekstbestanden die op de computer van de bezoeker worden geplaatst bij bezoek aan een website (van bijvoorbeeld uw webwinkel). Cookies worden bijvoorbeeld gebruikt om de voorkeuren van een consument te onthouden, zoals het schermformaat of de producten die de consument in het winkelmandje heeft gelegd maar ook om privacygevoelige informatie zoals het surfgedrag van bezoekers te analyseren en profielen op te bouwen.

R180 Let erop dat artikel 11.7a Tw niet alleen van toepassing is op “klassieke” cookies, maar op **iedere** vorm van opslag op de computer van de bezoeker, dus ook op bijvoorbeeld Flash local storage en HTML5 local storage.

R181 Eenieder is verplicht om, **vóórdat de cookie wordt geplaatst of wordt uitgelezen**:

- de bezoeker **duidelijke en volledige informatie te verstrekken** over het doel van de opslag van en de toegang tot gegevens in een cookie, **en**
- daarvoor **toestemming** van deze bezoeker te hebben verkregen.

R182 Ad 1. Deze informatieplicht is vergelijkbaar met de informatieplicht op grond van de Wbp en wordt doorgaans vervuld in de privacyverklaring of in een aparte cookieverklaring. Zie hiervoor **hoofdstuk 2.7** hieronder.

R183 Ad 2. Deze toestemming moet voldoen aan dezelfde eisen als de toestemming voor verwerking van persoonsgegevens. Zie daarvoor **hoofdstuk 2.5** hierboven. Ook bij cookies geldt dat een enkele verwijzing naar een privacyverklaring onvoldoende is en dat een algemene machtiging niet is toegestaan. De bezoeker moet vóór het geven van de toestemming ten minste worden geïnformeerd over het feit dat cookies worden geplaatst, welke cookies worden geplaatst en voor welke doeleinden dit gebeurt (zie onderstaand voorbeeld). Een bezoeker moet toestemming geven door middel van een wilsuiting. Dit wordt **opt-in** genoemd. Echter, geen expliciete toestemming of akkoord met het gebruik van cookies is vereist. Een impliciete toestemming waarbij de toestemming wordt afgeleid uit het gedrag van de bezoeker, is toegestaan. Voor de bezoeker moet dan wel duidelijk zijn dat uit het bedoelde gedrag de impliciete toestemming zal worden afgeleid. De toestemming moet altijd, onafhankelijk van hoe zij wordt verkregen, worden verkregen voordat de cookies worden geplaatst.

Verschillende manieren om toestemming te vragen voor het plaatsen van cookies

Er zijn verschillende manieren om toestemming te vragen aan de bezoeker voor het plaatsen van cookies. Vaak wordt gebruik gemaakt van een banner in de header of footer van de pagina, een pop-up of een floating box. Zolang u zich maar aan de bovengenoemde vereisten houdt, mag u zelf weten op welke manier u toestemming verkrijgt. De onderstaande voorbeeldtekst zal dan ook altijd aan uw eigen individueel gebruik van cookies moeten worden aangepast.

V6 Eenvoudige informatietekst cookiebanner

Webwinkel B.V. maakt gebruik van cookies zodat u de volledige functionaliteit van onze website kunt benutten, voor het optimaliseren en analyseren van het gebruik van onze website en om u een gepersonaliseerde website-ervaring te kunnen aanbieden. Wij maken gebruik van social media plug-ins van Facebook/Twitter/Google voor marketingdoeleinden. Hierbij worden (door deze derden) ook cookies geplaatst.

Ik ga akkoord <link naar cookieverklaring/privacyverklaring>

R184 De genoemde plichten gelden niet voor zogenaamde **functionele cookies**. Dat zijn cookies die noodzakelijk zijn om de (technische) communicatie tussen uw website en de computer van de bezoeker mogelijk te maken of die **strikt noodzakelijk** zijn voor het leveren van een dienst van de informatiemaatschappij op verzoek van de bezoeker. Bij dit laatste kunt u denken cookies om producten in een “winkelmandje” te plaatsen en te onthouden: zonder cookies is het leveren van deze functionaliteit vrijwel onmogelijk. Let er wel op dat de term “strikt noodzakelijk” inhoudt dat het niet voldoende is dat een bepaalde cookie “handig” is. Om na te gaan of een cookie al dan niet is uitgezonderd van de informatie- en toestemmingsverplichting, is het raadzaam om de opinie van de Artikel 29 Werkgroep te raadplegen over de uitzonderingen: http://ec.europa.eu/justice/data-protection/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2012/wp194_en.pdf.

R185 Voor zogenaamde **analytische cookies** (zowel first- als third party) is de regelgeving meer gecompliceerd. Voor zover ze slechts voor zuiver analytische doeleinden worden ingezet en de privacy van de gebruiker niet of slechts op geringe wijze wordt beïnvloed, zijn ze uitgezonderd van het informatie- en toestemmingsplicht (bv. affiliate en A/B testing cookies). Worden er echter met de analytische cookies ook persoonsgegevens verwerkt (bv. ten behoeve van het opstellen van profielen), zoals bijvoorbeeld bij het veelgebruikte Google Analytics, dan zijn aanvullende stappen nodig voordat van toestemming mag worden afgezien. Samengevat komt het er op neer dat u:

- Een bewerkersovereenkomst met Google moet afsluiten;
- Google niet het volledige IP-adres mag laten verwerken en standaard het gebruik van SSL moet forceren voor Google Analytics cookies;
- gegevens delen met Google voor een aantal doeleinden moet uitschakelen;
- overeenkomstig de Wbp moet informeren over uw gebruik van Google Analytics (bv. in uw privacy- of cookiestatement).

Het CBP heeft deze stappen uitvoerig beschreven in een handleiding (https://cbpweb.nl/sites/default/files/atoms/files/handleiding_privacyvriendelijk_instellen_google_analytics_0.pdf). Het is aannemelijk dat voor gelijksoortige (third party) cookies een zelfde procedure moet worden gevolgd alvorens ze van het toestemmingsvereiste kunnen worden uitgezonderd.

R186 Een verzaamd regime is van toepassing op het gebruik van ‘**tracking cookies**’. Als dergelijke cookies worden gebruikt om gegevens over het gebruik van verschillende diensten van de informatiemaatschappij (lees: websites) door een gebruiker te verzamelen, combineren of analyseren voor commerciële, charitatieve of ideële doeleinden, dan wordt dit gebruikt vermoed een verwerking van persoonsgegevens te zijn in de zin van de Wbp. Dit vermoeden is een weerlegbaar vermoeden. Als een eigenaar van een website niet kan aantonen dat met het gebruik van tracking cookies geen verwerking van persoonsgegevens is gemoeid, dan moet de eigenaar dus rekening houden met de regels van de Wbp.

- De duur van de overeenkomst, voor zover van toepassing, of, wanneer de overeenkomst voor onbepaalde duur is of stilzwijgend vernieuwd wordt, de voorwaarden voor het opzeggen van de overeenkomst.
- Voor zover van toepassing, de minimumduur van de uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen voor de consument.
- Voor zover van toepassing, het bestaan en de voorwaarden van waarborgsommen of andere financiële garanties die de consument op verzoek van de verkoper moet betalen of bieden (bijvoorbeeld een bedrag dat op de creditcard of debetcard van de consument geblokkeerd wordt).
- Voor zover van toepassing, de functionaliteit van digitale inhoud met inbegrip van toepasselijke technische beveiligingsvoorzieningen.
- Voor zover van toepassing, de relevante interoperabiliteit van digitale inhoud met hardware en software waarvan de handelaar op de hoogte is of redelijkerwijs kan worden verondersteld op de hoogte te zijn.
- Voor zover van toepassing, de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtsprocedures waarbij de verkoper zich heeft aangesloten, en de wijze waarop daar toegang toe is.

R217 De informatie over uw identiteit (en, waar relevant, de identiteit van de handelaar namens wie u optreedt) is al aan de orde gekomen in **hoofdstuk 1 van dit onderdeel**. Daar wordt daarom in dit hoofdstuk niet verder op ingegaan.

4.1 Productomschrijving

4.1.1 Informatie over de belangrijkste kenmerken van het product

- R218** Voor de bestelling dient u de klant over de voornaamste kenmerken van het product te informeren. Houd er rekening mee dat de klant niet de kans heeft om de producten in het echt te bekijken en dus af zal moeten gaan op de afbeeldingen en omschrijvingen die u op uw website heeft geplaatst. Daarom is het **van belang om een juiste en complete beschrijving te geven van het product**, met andere woorden, alle informatie die wezenlijk is voor het maken van een beslissing over de aankoop van het product.
- R219** Wat de 'voornaamste kenmerken' zijn van een product hangt af van het soort product. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) noemt als voorbeelden de maat, afmetingen, het typenummer en de geschiktheid voor gebruik. Als er specifieke nadelen of risico's aan een product verbonden zijn en de consument hoeft deze nadelen en risico's niet te verwachten, dan moet u ook die informatie vermelden. Als het product bijvoorbeeld gebreken heeft die invloed hebben op de waarde, en de consument hoeft dat niet te verwachten, dan dient u dit waarheidsgetrouw aan te geven.
- R220** De informatie over het product moet op een logische plaats worden opgenomen, zoals op de productpagina van het desbetreffende product. Het is niet voldoende om belangrijke kenmerken van het product alleen op een onlogische plaats, zoals een algemene informatiepagina of in de algemene voorwaarden op te nemen. Daar zal de consument immers in beginsel niet zoeken en kan bovendien misleid worden als belangrijke informatie 'verstopt' is op een informatiepagina.
- R221** U dient bovendien de consument bovendien **op een duidelijke en in het oog springende manier en onmiddellijk voordat de consument zijn bestelling plaatst** te wijzen op de belangrijke kenmerken van het product (art. 6:230v lid 2 BW). Dit houdt in dat u deze informatie moet vermelden in het bestelproces, in de laatste stap waar de consument zijn bestelling plaatst.

R222 De **afbeelding van het product** moet overeenkomen met het daadwerkelijke aangeboden product. Gebreken in de afbeelding van het product kunnen tot **claims** van klanten leiden. De **beschrijving van het product** mag niet misleidend zijn. Het is van belang het product in zakelijke termen te beschrijven, maar het is – zoals eerder omschreven – toelaatbaar om enigszins te overdrijven in reclame-uitingen. U mag producten dus wel aanprijzen (zolang dit niet misleidend is), maar de voornaamste kenmerken van het product dienen duidelijk en volledig uit de productomschrijving te blijken en te worden weergegeven in het bestelproces.

Maak geen inbreuk op auteursrechten

Als u **productfoto's of illustraties** gebruikt, let er dan op dat deze geen inbreuk maken op auteursrechten van derden (bijvoorbeeld overname van foto's van de fabrikant zonder toestemming). De foto's die u gebruikt dienen uitsluitend het aangeboden product te tonen (geen foto's van niet aangeboden artikelen gebruiken, omdat de consument daardoor misleid kan worden).

R223 Verder dient u rekening houden met **merkenrechten**. Houdt u er rekening mee dat u geen waren of diensten aanbiedt onder een teken dat gelijk is aan of verwarring wekkend overeenstemt met een merk van een derde. Verder is er potentieel sprake van merkinbreuk als u met het gebruik van een merk (of daarmee overeenstemmend teken) afbreuk doet aan de reputatie van een (bekend) merk, of meelift op de populariteit van een (bekend) merk.

V11 Wezenlijke kenmerken van het product



Voetbal XY grootte 5

Robuuste trainingsvoetbal van merk X met waterafstotende buitenkant. Betrouwbare speeieigenschappen, hoge stabiliteit, geschikt voor alle verschillende sportvelden (gras, kunstgras, beton etc.). Grootte 5.

4.2 Overige voorschriften voor bepaalde productgroepen

R224 Voor bepaalde categorieën producten kunnen beperkingen gelden voor het maken van reclame, of moet u bijzondere waarschuwingsplichten of informatieplichten in acht nemen. Er gelden bijvoorbeeld bijzondere regels als u één of meer van de volgende producten aanbiedt: **boeken** (Wet op de vaste boekenprijs), **alcoholhoudende dranken** (Drank- en Horecawet, Reclamecode voor Alcoholhoudende Dranken), **tabak** (Tabakswet, Reclamecode voor Tabaksproducten), **geneesmiddelen** (Code Publieksreclame voor Geneesmiddelen) en/of **levensmiddelen** (Warenwet, Warenwetbesluit etikettering van levensmiddelen). Ook gelden er bijzonder eisen voor **digitale inhoud**. De genoemde regels dienen ter indicatie: er kunnen meer regels van toepassing zijn op de betreffende productcategorie.

4.3 Prijzen, leverkosten en overige kosten

4.3.1 Duidelijke informatie over prijzen, belastingen en bijkomende kosten

R225 Er zijn verschillende wettelijke bepalingen die u verplichten om duidelijke informatie te verstrekken over de prijzen van de producten in uw webwinkel.

R226 De eerste bepaling die van belang is, artikel 3:15d lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Op grond van deze bepaling dient u prijzen **duidelijk** en **ondubbelzinnig** te vermelden, met **uitdrukkelijke vermelding of en zo mogelijk welke, belastingen en leverkosten** daarbij zijn inbegrepen.

5.3 Toepasselijkheid van algemene voorwaarden

- R286** Indien u algemene voorwaarden hanteert, is het van belang om in het bestelproces duidelijk te maken dat deze van toepassing zijn op de bestelling en dat de consument – door het plaatsen van de bestelling – akkoord gaat met de toepasselijkheid daarvan. Zie uitgebreider over algemene voorwaarden ook [hoofdstuk 4](#) van onderdeel III van dit handboek en [hoofdstuk 6](#) van dit onderdeel hieronder.
- R287** Voor de consument moet duidelijk zijn dat hij, door het plaatsen van de bestelling, gebonden is aan de algemene voorwaarden. Het is niet verplicht om de consument een hokje aan te laten vinken waaruit zijn instemming met de algemene voorwaarden blijkt, maar dit is wel een goede en veelgebruikte methode. Een andere mogelijkheid is om duidelijk te vermelden dat de consument, door op ‘bestellen’ te klikken, akkoord gaat met de algemene voorwaarden.
- R288** Het is niet voldoende dat voor de consument duidelijk is dat de algemene voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst en hij daarmee akkoord gaat. U moet de algemene voorwaarden daarnaast op de juiste wijze ‘ter hand stellen’. Als u online een overeenkomst sluit, dan houdt dit in dat u de algemene voorwaarden op zodanige manier ter beschikking moet stellen dat de consument deze later nog eens kan teruglezen. Dit kan bijvoorbeeld door de consument de mogelijkheid te geven om de algemene voorwaarden als pdf te downloaden.

Algemene voorwaarden opslaan

De algemene voorwaarden moeten op een zodanige manier ter beschikking worden gesteld dat de consument ze kan opslaan en op een later moment nog eens kan raadplegen. Het is aan te raden om de consument de mogelijkheid te bieden om de algemene voorwaarden in pdf-bestand te downloaden.

V22 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Op de bestelling zijn de algemene voorwaarden <Link naar pagina met algemene voorwaarden en downloadmogelijkheid> van toepassing. Door de bestelling te plaatsen gaat u akkoord met deze algemene voorwaarden.

OF

Ik heb de algemene voorwaarden <Link naar pagina met algemene voorwaarden en downloadmogelijkheid> gelezen en ga akkoord met de toepasselijkheid daarvan.

[Bestelling met betalingsverplichting]

5.4 Het sluiten van de overeenkomst (aanbod en aanvaarding)

- R289** Een overeenkomst komt tot stand doordat de ene partij een aanbod doet en de andere partij dit aanbod aanvaardt (art. 6:217 BW). Als u producten aanbiedt op uw website, dan wordt dit normaal gesproken aangemerkt als een ‘aanbod’. Als u overeenkomt met de consument, bijvoorbeeld in uw algemene voorwaarden, dan kan het aanbod in uw webwinkel ook worden gezien als een ‘uitnodiging tot het doen van een aanbod’.
- R290** Of er sprake is van een aanbod of een uitnodiging tot het doen van een aanbod maakt juridisch een verschil. Als het aanbod van producten op uw website geldt als aanbod, zoals normaal gesproken het geval is, dan komt de overeenkomst tot stand doordat de consument het aanbod ‘aanvaardt’ door het plaatsen van een bestelling (art. 6:217 BW). Spreekt u met de consument af dat uw website geldt als ‘uitnodiging tot het doen van een aanbod’, dan geldt de bestelling van de consument als een ‘aanbod’ dat u nog dient te aanvaarden voordat de overeenkomst tot stand komt. De meeste webwinkels in Nederland hanteren echter de eerste (en wettelijk automatisch geldende) variant, namelijk dat het aanbod in de webwinkel geldt als een ‘aanbod’.

R304 Verder blijkt uit de wet dat als u handelt met consumenten de inhoud van uw algemene voorwaarden duidelijk en begrijpelijk dienen te zijn opgesteld (art. 6:238 lid 2 BW). Zijn bepaalde bepalingen onduidelijk, dan worden zij ten voordele van de consument uitgelegd.

Meer informatie over welke bepalingen u wel en niet mag opnemen in uw algemene voorwaarden vindt u in **hoofdstuk 4 van onderdeel III** van dit handboek.

7 Het herroepingsrecht

Relevante wetsartikelen: art. 6:230o – 6:230s BW en art. 6:193e BW.

R305 Een belangrijk onderdeel van de regels over online verkoop ziet op het zogenaamde ‘herroepingsrecht’, oftewel het recht van de consument om de overeenkomst gedurende 14 dagen na de ontvangst van het product te ontbinden. Ook over het herroepingsrecht dient u bepaalde informatie te verstrekken, zowel voor als na het sluiten van de koop. Zie **onderdeel VI** over uw verplichtingen na de totstandkoming van de overeenkomst.

7.1 Wegwijs bij het herroepingsrecht

7.1.1 Introductie

R306 Het herroepingsrecht houdt in dat de consument een op afstand gesloten koopovereenkomst binnen 14 dagen na ontvangst kan ontbinden, oftewel annuleren. Niet alleen dient u over het herroepingsrecht bepaalde informatie te verstrekken, het is ook een van de belangrijkste rechten van de consument waar u rekening mee moet houden als u online producten verkoopt.

R307 Het herroepingsrecht is vooral bedoeld om de consument, als hij online een product koopt, in dezelfde positie te plaatsen als hij zou zijn geweest als hij een product in een ‘normale’ winkel zou hebben gekocht. In een normale winkel heeft de consument immers de mogelijkheid om het product te bekijken, te passen en uit te proberen. Op basis daarvan kan de consument een geïnformeerde beslissing nemen over of hij het product inderdaad wil kopen.

R308 Het herroepingsrecht biedt daarom de mogelijkheid aan de consument om het product na ontvangst te bekijken en te beoordelen of hij het wil behouden. Is dat niet het geval, dan mag hij het product terugsturen, *zonder* dat hij daarvoor een reden hoeft op te geven. Het herroepingsrecht is dus uitdrukkelijk iets anders dan het recht van de consument om u te vragen een product te herstellen of te vervangen als het niet goed werkt.

7.1.2 Uitzonderingen op het herroepingsrecht

R309 Niet alle producten zijn geschikt om na ontvangst daarvan weer terug te sturen aan de verkoper, denkt u bijvoorbeeld aan bederfelijke producten en kranten. Ook zijn er producten waarbij het herroepingsrecht onredelijk nadelige gevolgen zou hebben voor de verkoper, denkt u bijvoorbeeld aan producten die u speciaal voor de consument op maat heeft gemaakt. Voor dit soort producten gelden er wettelijke uitzonderingen op het herroepingsrecht en hoeft u geen herroepingsrecht te hanteren. Ook voor diensten gelden bepaalde uitzonderingen op het herroepingsrecht. Hoewel we deze niet in detail zullen behandelen in dit handboek (dat gericht is op de verkoop van producten), komen ook deze uitzonderingen hieronder kort aan de orde.

R310 De volgende overeenkomsten zijn uitgezonderd van het herroepingsrecht (art. 6:230p BW):

- een overeenkomst waarbij de prijs van het product is gebonden aan schommelingen op de financiële markten waarop u als webwinkelier geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen (bijv. goud of aandelen);

- een overeenkomst waarbij de consument u specifiek heeft verzocht hem te bezoeken om daar dringende herstellingen of onderhoud te verrichten, met uitzondering van
 - aanvullende dienstverlening waar de consument niet uitdrukkelijk heeft verzocht;
 - de leveringen van andere producten dan die producten die noodzakelijk zijn om het onderhoud of de herstellingen uit te voeren;
- een overeenkomst die is gesloten tijdens een openbare veiling;
- een overeenkomst tot het verrichten van diensten, na nakoming van de overeenkomst, indien:
 - de nakoming is begonnen met de uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument, *en*
 - de consument heeft verklaard afstand te doen van zijn recht op herroeping zodra u de overeenkomst bent nagekomen.
- Een overeenkomst tot het verrichten van diensten die strekt tot het terbeschikking stellen van accommodatie anders dan voor woondoeleinden, van goederenvervoer, van autoverhuurdiensten, van catering en van diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, indien in de overeenkomst een bepaald tijdstip of een bepaalde periode van nakoming is voorzien.

Ook uitgezonderd van het herroepingsrecht is een consumentenkoop die ziet op de levering van:

- volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn (bv. een maatpak of een fotoalbum met daarin foto's van de consument);
- producten die snel bederven of die een beperkte houdbaarheid hebben (bv. bloemen of voedingsmiddelen die snel bederven);
- producten die niet geschikt zijn om te worden teruggezonden om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne en waarvan de verzegeling na de levering is verbroken (bv. ondergoed en badkleding);
- producten die na levering door hun aard onherroepelijk zijn vermengd met andere zaken (bv. beton, zand of aarde die in de tuin wordt gestort);
- alcoholische dranken waarvan de prijs bij de koop is overeengekomen, maar waarvan de levering pas kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen op de markt waarop u geen invloed heeft;
- audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling na levering is verbroken (bv. cd's en dvd's);
- kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van een overeenkomst voor de geregelde levering van dergelijke publicaties (een abonnement);
- digitale inhoud die niet op een materiele drager is geleverd, voor zover de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van de consument *en* de consument heeft verklaard dat hij daarmee afstand doet van zijn herroepingsrecht.

R311 Mede doordat een aantal van deze uitzonderingen pas sinds kort in werking zijn getreden is niet geheel duidelijk welke producten onder de specifieke uitzonderingen vallen. Voor andere producten geeft de ACM een aantal voorbeelden (waarvan een deel is overgenomen in de bovenstaande checklist). Uit de rechtspraak van het Hof van Justitie (de hoogste Europese rechter) kan bovendien worden afgeleid dat, nu het doel van het herroepingsrecht het beschermen van de consument is, de uitzonderingen restrictief, oftewel beperkt, moeten worden uitgelegd.