

TIMMER UW WEBSHOP JURIDISCH DICHT

De Nederlandse wet stelt een groot aantal regels aan webwinkels. Een snelle rondgang langs enkele bekende online-shops maakt duidelijk dat deze regels vaak niet worden nageleefd. Hierdoor riskeren ze juridische acties. Maar de wetgeving is niet op alle punten even duidelijk. Polo van der Putt, werkzaam bij Lovells advocaten, legt uit hoe je een webshop zo goed mogelijk juridisch kunt dichttimmeren.



Gebrekkige informatie kan webwinkels opbreken

De e-commerce wetgeving is gebaseerd op Europese richtlijnen. Belangrijkste doel van de wetgeving is om de consument te beschermen. Voor consumenten moet het bijvoorbeeld duidelijk zijn met wie zij van doen hebben. Webwinkels moeten daarom hun bezoekadres, e-mailadres, kvk- en btw-nummer vermelden op hun website. En wel op een logische en eenvoudige te vinden plek. Vermelding van het adres in de algemene voorwaarden is dan waarschijnlijk ook niet voldoende. 'Waarschijnlijk', omdat het nog wachten is op de eerste rechterlijke uitspraak. Op het overtreden van deze informatieplicht

staat een gevangenisstraf van maximaal zes maanden of een boete van 16.750 euro.

Annuleringsrecht

Steeds meer consumenten kopen via internet. Daarbij heeft de consument het wettelijke recht om bestellingen zonder nadere motivering te annuleren gedurende zeven werkdagen na aflevering. Veel ondernemers beseffen echter niet dat als zij de consument hier niet schriftelijk op wijzen, de consument automatisch een wettelijk annuleringsrecht van drie maanden heeft. Een koopcontract kan dus niet volledig digitaal worden afgesloten!

Een koopcontract kan niet volledig digitaal worden afgesloten!

U kunt nooit de creditcard als enige betaaloptie aanbieden

Veel webwinkels hanteren algemene voorwaarden. Deze voorwaarden bevatten vaak belangrijke juridische informatie, zoals garantiebepalingen en beperkingen van de aansprakelijkheid. Online algemene voorwaarden moeten bij het plaatsen van de bestelling aan de consument worden gepresenteerd. Dit moet gebeuren op een zodanige wijze dat deze door de consument kunnen worden opgeslagen. Het is nog niet uitgemaakt op welke wijze dit alles precies moet worden vormgegeven. Ook hier is het wachten op de eerste rechterlijke uitspraak.

Is het bijvoorbeeld voldoende om de voorwaarden door middel van een hyperlink van toepassing te verklaren of moeten de voorwaarden via een pop-up worden getoond? Is het noodzakelijk dat een consument zich door een vinkje akkoord verklaart met de voorwaarden? Moeten de voorwaarden voorzien zijn van een save-button, zoals in de juridische literatuur wel wordt verdedigd? Deze vragen zijn voor de praktijk van belang, want als de rechter gebreken constateert, kan dat tot gevolg hebben dat de voorwaarden niet gelden. Dan is een webwinkel bijvoorbeeld onbeperkt aansprakelijk.

Correctiemogelijkheid

Een consument kan volgens de wet nooit verplicht worden om meer dan 50 procent van de koopprijs vooraf te betalen. Dus u kunt nooit de creditcard als enige betaaloptie aanbieden. Een bekende computerfabrikant is recent op dit punt onderuit gegaan in een procedure die was aangespannen door de Hobby Computer Club (HCC). De computerfabrikant heeft zijn voorwaarden inmiddels aangepast.

De wet schrijft voor dat de consument altijd een correctiemogelijkheid moet hebben, voordat de bestelling definitief wordt. De gedachte hierachter is dat de klant moet worden beschermd tegen

Consumentenbundeling

Het is niet onwaarschijnlijk dat ontvreden consumenten zich online gaan bundelen. Immers, door samen op te trekken tegen een webwinkel, besparen ze (juridische) kosten en kunnen ze een sterkere vuist maken. Een webwinkel zal niet snel wakker liggen van één klagende consument, maar dat zal anders zijn indien honderden of duizenden klanten tegelijkertijd de geldigheid van contracten aanvechten. Los van de juridische kosten die procederen met zich meebrengt, loopt een webwinkel het risico een substantieel deel van de gerealiseerde omzet terug te moeten betalen. Tot slot lopen webwinkels die onredelijke voorwaarden hanteren het risico te worden aangesproken door een consumentenorganisatie.

ongewilde handelingen. Wie per ongeluk elf cd's bestelt in plaats van één, moet volgens de wet dus de mogelijkheid krijgen zijn invoerfout te herstellen. Ons is gebleken dat lang niet alle websites correct zijn ingericht en een controlescherm bieden. Dit kan verregaande gevolgen hebben, want de afnemer kan de overeenkomst in dat geval (achteraf) vernietigen.

Duidelijk en ondubbelzinnig

Een consument kan de geldigheid van een overeenkomst ook aantasten indien hij niet is geïnformeerd over bijvoorbeeld de talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten of de archivering van de overeenkomst. Ook hier gaan veel webwinkels in de fout. Slechts zelden informeert een website de consument of een overeenkomst wordt gearchiveerd en zo ja, op welke

wijze de consument toegang heeft. Als er al informatie wordt verstrekt, dan is het vaak nog maar de vraag of deze informatie op 'duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze' wordt verstrekt, zoals de wet vereist. Kan worden volstaan met het opnemen van deze informatie in de algemene voorwaarden? Moet er een aparte informatietab worden aangemaakt op de homepage? Uiteindelijk zal de rechter het laatste woord hebben. Tot die tijd is onduidelijk op welke wijze de website moet worden ingericht.

Contract annuleren

Het niet voldoen aan de e-commerce wetgeving kan juridische consequenties hebben. Hierboven noemde ik al de strafsancities. Maar consumenten kunnen ook de geldigheid van contracten betwisten en overeenkomsten annuleren. Daarvoor is het niet nodig dat zij aantonen dat de geleverde producten of diensten van onvoldoende kwaliteit zijn. Zelfs indien kwalitatief goede producten of diensten zijn geleverd, kan een contract worden geannuleerd indien bepaalde informatie niet is gegeven of de website verkeerd is ingericht.

Wachten op de bom

Webwinkels doen er goed aan hun websites op orde te brengen. Vaak zullen kleine ingrepen al voldoende zijn, zoals het aanvullen van informatie of het aanpassen van de bestelprocedure. Doen ze dat niet, dan is het wachten tot de bom barst.

Polo van der Putt is advocaat bij Lovells advocaten Amsterdam