

HET OPTIMAAL BENUTTEN VAN E-COMMERCEWETGEVING

Uit de spagaat

In de praktijk blijkt dat veel webshops niet voldoen aan de wetgeving. Voor zover dat komt door onwil, is dat onterecht. Maar als u een webshop heeft, hoeft u ook niet bang te zijn voor de wetgeving. Als u de wet creatief toepast, lijken de nadelen overzichtelijk. Sterker nog, u zou naleving van de wet commercieel kunnen uitbuiten.

De Nederlandse wet stelt allerlei eisen aan webshops, zoals u ook in het vorige nummer van Marketing Rendement kon lezen. Doel van de wetgeving is om de consument te beschermen tegen malafide websites. Zo moeten webshops privacybreuken melden. Ook moeten ze hun klant wijzen op diens annuleringsrecht. Een derde voorbeeld is dat webshops een consument niet mogen dwingen om alles vooruit te betalen. En zo zijn er nog veel meer regels. Webshops die in strijd handelen met de regelgeving riskeren klachten, rechtszaken en strafvervolging. De bijkomende negatieve publiciteit zal waarschijnlijk nog schadelijker zijn.

Vertrouwen winnen van consument

Webshops zitten dus in een spagaat. Aan de ene kant moet hun website er aantrekkelijk uitzien. Hij moet ook vooral laagdrempelig zijn. Bestelprocedures worden daarom bij voorkeur zo eenvoudig mogelijk gehouden. Daarbij geldt het motto 'hoe minder juridische teksten, hoe beter'. Aan de andere kant moet een webshop wel aan de wetgeving voldoen.

Dat betekent dat bepaalde informatie simpelweg moet worden verstrekt.

Degelijk

Maar heeft u er wel eens bij stilgestaan dat u in uw webshop wettelijke voorschriften kunt inzetten om het vertrouwen te winnen van de consument? In de fysieke wereld geldt bijvoorbeeld dat je bij betrouwbare winkels mag ruilen. Ook sommige webshops onderscheiden zich met 'niet goed, geld terug'-garanties. Wat veel consumenten echter niet zullen weten, is dat 'niet goed, geld terug' een wettelijke eis is voor internethandel. Consumenten kunnen op basis van de wet internetbestellingen altijd annuleren binnen tien dagen na aflevering. Een reden hoeft daarvoor niet te worden gegeven. De wet vereist dat uw webshop de consument daarop wijst. Als u dit liever niet doet, loopt u een risico. Van rechtswege wordt het annuleringsrecht van de consument dan namelijk opgerekt tot drie maanden. En juist hiermee kunt u uw voordeel doen. Als u uw klanten op hun annuleringsrecht wijst, leeft u de wet na én u maakt een degelijke indruk.

Pronken

En ook op een andere manier is het mogelijk wettelijke eisen een voor u

positieve draai te geven. Neem bijvoorbeeld het feit dat geen annuleringskosten in rekening mogen worden gebracht, maar dat de kosten van terugsturen wel voor rekening van de consument mogen blijven.

Bovendien zegt de wet niets over de plaats van retournering. Een bekende fabrikant van pc's maakte hiervan sluw gebruik. Bij deze fabrikant dienen

Beperkingen als garantie

retourzendingen naar Ierland te worden gestuurd. Het annuleren van de aankoop van een laptop kan een Nederlandse consument zo al snel € 150 kosten. Dit zal de lust tot annuleren bij de klant niet ten goede komen.

Natuurlijk werd dit geval voorgelegd aan de Nederlandse rechter, en die stelde de fabrikant in het gelijk. Zo sloeg de pc-leverancier twee vliegen in één klap. Enerzijds wekte hij vertrouwen door te pronken met een 'niet goed, geld terug'-garantie. Anderzijds kleepte hij de annuleringsregeling in de kleine lettertjes zo in dat annuleren feitelijk wordt ontmoedigd.

Krediet

Websites geven soms meerdere betalingsmogelijkheden. Direct betalen per creditcard of betaling in gedeelten, soms in de vorm van een krediet. Het aanbieden van verschillende betalingsmogelijkheden kan een webwinkel aantrekkelijker maken. De consument kan dan immers kiezen en keuzemogelijkheden zullen doorgaans worden gewaardeerd. Maar de wet verbiedt dat de consument verplicht wordt meer dan 50% vooruit te betalen. Webwinkels die alleen de mogelijkheid bieden om vooraf per creditcard te betalen, overtreden dus de wet. Een snelle rondgang leert dat veel webshops hier de fout in gaan.

Sturen

Een consument moet dus altijd de mogelijkheid hebben om minstens de helft achteraf of bij aflevering te betalen. In de rechtzaak over de pc-fabrikant die retourzendingen naar Ierland laat sturen, kwam ook deze kwestie aan de orde. De rechter accepteerde het aanbieden van een alternatief naast vooruitbetaling met een creditcard. Ook hier geldt dus: u kunt de wettelijke eis dat een alternatief voor vooruitbetaling moet worden geboden, inzetten als marketingtool. Aan de ene kant krijgt de consument dus meer keuze. Tegelijkertijd kunt u echter proberen het gedrag van de consumenten te sturen, bijvoorbeeld door een extra korting te geven indien wordt vooruitbetaald.

Argwaan

Zo zijn er nog veel meer mogelijkheden om creatief om te gaan met wet- en regelgeving, zonder daarbij de wet te overtreden. Een laatste voorbeeld is de beperking van aansprakelijkheid. Om risico's te kanaliseren zal een webwinkel, waar mogelijk, graag zijn aansprakelijkheid beperken. Een beperking van de aansprakelijkheid zal echter niet sympathiek overkomen en wellicht zelfs argwaan wekken bij de consument. Vandaar

Niet achterblijven bij de anderen

De enige wetgeving die massaal lijkt te worden nageleefd, is de privacywetgeving. Veel commerciële websites bevatten namelijk een privacystatement. Hierin staat beschreven op welke wijze persoonsgegevens worden gebruikt. Kort gezegd verplicht de wet het gebruik van een privacystatement in het geval van een privacyinbreuk. Indien geen inbreuk wordt gemaakt, is geen privacystatement nodig. Je zou dus verwachten dat alleen al de aanwezigheid van een privacystatement de consument zal afschrikken. Hij kan dan immers een inbreuk verwachten. Toch bevatten veel websites het statement zonder dat ze inbreuk maken op de privacy van hun bezoekers. De meeste webshops zullen persoonsgegevens bijvoorbeeld uitsluitend gebrui-

ken om orders uit te voeren en voor de administratie. Dan is geen sprake van een privacyinbreuk en is een privacystatement niet nodig. Waarom hebben veel websites dan toch zo'n statement? Het antwoord is 'vertrouwen'. Veel sites durven niet achter te blijven. Zij vrezen dat de afwezigheid van een statement tot wantrouwen kan leiden bij de consument. Overigens is het natuurlijk een publiek geheim dat bijna niemand de privacystatements leest (of volledig zal begrijpen). Hoe langer het statement en hoe meer technische uitleg over de werking van het internet en cookies erin wordt verwerkt, hoe eerder de lezer zal afhaken. De wet verbindt daaraan echter geen consequenties.

dat beperkingen vaak worden gegoten in de vorm van een garantie. De consument denkt dan iets positiefs te krijgen, namelijk een garantie, terwijl de garantiëvoorwaarden juist een beperking inhouden. Binnen bepaalde grenzen is een dergelijk gebruik van garanties toegestaan. Zolang de wettelijke rechten van de consument niet worden agetast, is veel mogelijk.

Sigaar

Door een garantie te verstrekken, biedt u de consument ten dele een sigaar uit eigen doos. Ook zonder garanties heeft een consument recht op een goed pro-

duct. Zonder garantie zal een consument immers moeten aantonen dat een product eerder kapot is dan hij had mogen verwachten. Op de consument rust dan de bewijslast om aan te tonen wat de normale levensduur is. Met de garantie is dat anders. Indien een apparaat kapotgaat binnen de garantietermijn, hoeft de consument niet aan te tonen wat een normale gebruiksduur is, maar kan hij simpelweg het product retourneren. Vandaar dat consumenten waarde hechten aan garanties. Geeft u dus garantie, dan kan dit bijdragen aan een positief imago. De omkering van de bewijslast levert u dus weliswaar een nadeel, maar in de kleine lettertjes kunt u de aansprakelijkheid zoveel mogelijk beperken.

Kortom, door creatief met de wet om te gaan, kunt u wettelijke rechten en plichten op positieve wijze verpakken en als marketinginstrument inzetten. Tegelijkertijd kunt u de eventuele negatieve gevolgen voor uw webshop zoveel mogelijk beperken in de juridische voorwaarden.

Creatief met de wet omgaan

duct voor de normale levensduur. Wordt daaraan niet voldaan, dan kan de consument terecht klagen. De garantie biedt echter een extra handvat voor de consu-

Polo van der Putt is advocaat bij het internationale advocatenkantoor Lovells.