

## Wet Koop op Afstand

### Wat houdt de Wet Koop op Afstand in?

De wet beschermt consumenten tegen de risico's bij het sluiten van een overeenkomst op afstand (bijvoorbeeld via internet, telefoon, fax, of post).

### Waar dient u als ondernemer aan te voldoen?

#### Informatieplicht van de ondernemer

De ondernemer heeft een informatieplicht. Hij moet ervoor zorgen dat hij de consument informeert over:

1. zijn identiteit (naam, adres);
2. de belangrijkste kenmerken van het product;
3. de prijs;
4. de kosten van aflevering;
5. de manier van betaling, aflevering of uitvoering van de koop op afstand;
6. het herroepingrecht van de consument;
7. eventuele bijzondere communicatiekosten;
8. de termijn waarbinnen het aanbod (product) kan worden aanvaard;
9. eventueel de minimale duur van de overeenkomst, bijvoorbeeld bij een abonnement;
10. het bezoekadres voor klachten;
11. service- en garantiegegevens;
12. hoe de klant de overeenkomst opzegt als die voor een onbepaalde duur is of langer is dan één jaar, bijvoorbeeld een abonnement.

De consument moet de gegevens over de koop 'duurzaam' ontvangen. Bijvoorbeeld op een cd-rom of in een e-mailbericht dat kan worden opgeslagen.

#### Annuleringsrecht van de consument

De consument kan de koop binnen zeven werkdagen na ontvangst van het product zonder toelichting annuleren. Als de verkoper niet voldoet aan de informatieplicht, is de annuleringstermijn drie maanden na ontvangst van het product. Als de ondernemer na de aankoop alsnog aan de informatieverplichting voldoet, dan geldt vanaf dat moment weer een termijn van zeven dagen. Bij annulering moet de consument het gekochte terugzenden. De consument kan alleen verplicht worden tot betaling van de kosten van het terugzenden. Als de consument al heeft betaald, dan moet hij binnen dertig dagen na de annulering worden terugbetaald.

#### Diensten

Ook bij een overeenkomst tot het verrichten van een dienst geldt deze informatieverplichting het annuleringsrecht. De termijn van annulering (zeven werkdagen of drie maanden) gaat in op de dag waarop de overeenkomst.

Het annuleringsrecht is niet van toepassing bij:

1. producten waarvan de prijs is gebonden aan schommelingen op de financiële markt waarop de verkoper geen invloed heeft;
2. maatwerk of voor een product met een ander duidelijk persoonlijk karakter;
3. producten die snel kunnen bederven, verouderen of door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
4. producten als audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur waarvan de verzegeling door de consument is verbroken;
5. levering van kranten en tijdschriften;

6. weddenschappen en loterijen;
7. diensten die met instemming van de consument worden uitgevoerd voordat de termijn van zeven werkdagen is verstreken.

## **Uitzonderingen**

Er zijn uitzonderingen waarbij de informatieverplichtingen en het annuleringsrecht niet van toepassing zijn. Het gaat hierbij om:

1. financiële diensten;
2. bouw en verkoop van onroerend goed;
3. overeenkomsten via distributieautomaten;
4. reisovereenkomsten;
5. overeenkomsten via geautomatiseerde handelsruimten (zoals automatieken);
6. verkoop op opbod (zoals internet veilingen);
7. overeenkomsten met een telefoonmaatschappij die ontstaat op het moment van gebruik van een openbare telefoon;
8. levensmiddelen en andere producten voor huishoudelijk gebruik die op bestelling door bezorgers met regelmaat en op gezette tijden worden afgeleverd op het woonadres van de consument;
9. diensten betreffende logies, restaurantbedrijf, vervoer of vrijetijdsbesteding, waarbij sprake is van een reservering op een bepaalde datum of voor een bepaalde periode;
10. diensten die direct verleend worden via het communicatiemiddel dat de consument gebruikt en die de exploitant van het communicatiemiddel bij de consument in rekening brengt. Voorbeelden zijn inlichtingen over een telefoonnummer en het weer. Wel moet bekend zijn waar de consument een klacht kan indienen.

## **Overige regels bij online overeenkomsten**

Ondernemers moeten ook rekening houden met voorschriften bij het gebruik van communicatietechniek bij het aangaan van een overeenkomst. De communicatietechniek moet bestaan uit elektronische apparatuur die verwerking en opslag van gegevens mogelijk maakt. Uitgezonderd zijn dus: fax en telex, automaten, offline diensten en direct marketing via telefoon/fax.

De gebruiker van een dienst van een informatiemaatschappij zoals een webwinkel, moet ervoor zorgen dat tenminste de volgende gegevens beschikbaar zijn voor de klant:

1. identiteit en vestigingsadres;
2. contactadres inclusief elektronisch postadres;
3. handelsregisternummer;
4. als er een vergunningplicht is voor de bedrijfsactiviteit, vermelding van de toezichthouder;
5. als de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent, vermelding van diverse gegevens over het beroep zoals beroepsorganisatie, beroepstitel, beroepsregels;
6. BTW- identificatienummer;
7. duidelijke vermelding van prijzen en/of belastingen en leveringskosten;
8. bij gebruik van reclame-uitingen: voorwaarde is dat ze direct herkenbaar zijn voor de ontvanger. Een banner is meestal voldoende herkenbaar. Als het ongevraagde reclame betreft via e-mail dan moet al direct bij de ontvangst volledig duidelijk zijn dat het een commerciële boodschap is. Als de klant aangeeft geen ongevraagde commerciële aanbiedingen te willen ontvangen dan moet de ondernemer hiermee rekening houden.
9. de aard en de voorwaarden van commerciële aanbiedingen moet de ondernemer ondubbelzinnig vermelden;

10. de manier waarop de overeenkomst tot stand komt, dus de stappen die nodig zijn om online een overeenkomst te sluiten;
11. als de ondernemer de overeenkomst archiveert, informatie over het archiveren van de overeenkomst en waar de klant deze informatie kan vinden;
12. informatie over hoe de klant ongewenste handelingen kan corrigeren voordat de overeenkomst wordt gesloten;
13. de talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten;
14. als de ondernemer een gedragscode afsprekt, informatie over gedragscodes en over de manier waarop de klant die codes elektronisch kan raadplegen;
15. voorwaarden van de overeenkomst moeten volledig ter beschikking zijn van de klant voor of bij het sluiten van de overeenkomst. Dit geldt niet voor de algemene voorwaarden. Ook moet de klant de voorwaarden van de overeenkomst kunnen opslaan.

Regels tien tot en met veertien gelden niet als de ondernemer een overeenkomst sluit via elektronische post of via een ander individueel communicatiemiddel. Bij een koopovereenkomst via een algemene website (webwinkel) gelden de genoemde eisen onder punt tien tot en met veertien dus wel.

### **Rechtsgeldigheid online overeenkomst**

Een overeenkomst die de ondernemer online afsluit is rechtsgeldig als hij voldoet aan de bovenstaande informatieverplichtingen. Soms zegt de wet dat een bepaalde overeenkomst schriftelijk moet worden aangegaan. Onder de volgende voorwaarden is een elektronische overeenkomst gelijk aan een wettelijk voorgeschreven schriftelijke overeenkomst:

1. de overeenkomst moet de ondernemer vastleggen zodat deze ook later kan worden ingezien;
2. de authenticiteit moet voldoende gewaarborgd zijn. Dat betekent dat met behulp van een bepaalde beveiligingstechniek de ondernemer kan vertrouwen op de juistheid van de inhoud van de overeenkomst;
3. het moet na te gaan zijn wanneer de overeenkomst tot stand is gekomen;
4. de identiteit moet met voldoende zekerheid vast te stellen zijn (elektronische handtekening).

Er zijn enkele specifieke overeenkomsten die de ondernemer altijd schriftelijk moet afsluiten. Het gaat dan om een overeenkomst waarbij een particulier zekerheden verstrekt. Deze overeenkomst kan de ondernemer ondanks bovengenoemde waarborgen niet rechtsgeldig elektronisch afsluiten. Voorbeelden zijn overeenkomsten op het gebied van erfrecht en familierecht.

### **Algemene voorwaarden**

Maakt de ondernemer gebruik van algemene voorwaarden als hij online een overeenkomst afsluit? Dan moet hij ervoor zorgen dat de klant in het bezit is van zijn (elektronische) algemene voorwaarden. Dit moet op tijd gebeuren, dus niet na het afsluiten van de overeenkomst. Ook moet de klant de mogelijkheid hebben om de algemene voorwaarden op te slaan.

Als de ondernemer niet aan deze informatieplicht kan voldoen, dan mag hij de klant ook informeren door bekend te maken waar de algemene voorwaarden wel elektronisch zijn in te zien. Ook moet hij aangeven dat hij de voorwaarden op verzoek elektronisch of op een andere wijze opstuurt.