

CHECKLIST ONLINE CONTRACTEREN

Februari 2010

INLEIDING

Vele bedrijven bieden de mogelijkheid om via een website goederen of diensten aan te schaffen. Soms kan zelfs uitsluitend via de website worden besteld. Voor dit online contracteren - of in wettelijke termen, het sluiten van een overeenkomst 'op afstand' - gelden echter specifieke wettelijke regels die niet altijd even scherp op het netvlies staan. Zeker als het gaat om online contracteren met consumenten biedt de wet behoorlijk wat dwingende rechtsbescherming. In deze nieuwsbrief worden de eisen kort op een rij gezet.

INFORMATIEVERSTREKKING

Op de website moet - ongeacht de doelgroep (bedrijven of consumenten) - de volgende informatie duidelijk en op een gemakkelijke en permanent toegankelijke wijze beschikbaar zijn:

1. De naam van het bedrijf en het vestigingsadres.
2. Contactgegevens (telefoon- en faxnummer), met inbegrip van e-mailadres.
3. Registratienummer handelsregister.
4. BTW-identificatienummer.
5. Duidelijke en ondubbelzinnige vermelding van prijzen.
6. Uitdrukkelijke vermelding van eventueel in de prijzen inbegrepen belastingen (BTW).
7. Uitdrukkelijke vermelding van leveringskosten.
8. De wijze waarop de overeenkomst tot stand komt en welke handelingen (technische stappen) daarvoor nodig zijn. Daarbij moet ook informatie worden gegeven over de wijze waarop de koper van niet-gewilde handelingen op de hoogte wordt gesteld en deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt.
9. Of de overeenkomst door de verkoper wordt gearchiveerd en, zo ja, op welke wijze deze voor de koper te raadplegen is.
10. De talen waarin de overeenkomst kan worden gesloten.
11. De gedragscodes waaraan de verkoper zich eventueel heeft onderworpen en de wijze waarop deze gedragscodes voor de koper langs elektronische weg zijn te raadplegen.

Van de informatieverschaffing onder punten 8-11 kan ten aanzien van niet-consumenten worden afgeweken door dit met de betrokken (bedrijfsmatige) koper overeen te komen.

Specifiek ten behoeve van *consumenten* dient - *voorafgaand* aan de totstandkoming van de overeenkomst - de volgende informatie te worden verstrekt:

1. De naam van de verkoper en - indien vooruitbetaling verplicht is - het adres (niet postbusnummer) van de verkoper.
2. De belangrijkste kenmerken van de zaak (typenummer, technische specificaties, kleur, e.d.).
3. De prijs *inclusief* belastingen (BTW).
4. De kosten van aflevering.
5. De wijze van betaling en levering.
6. De wettelijke bedenktijd waarbinnen de consument de koopovereenkomst zonder opgaaft van redenen kan ontbinden (zie hierover het volgende onderdeel).
7. Indien van toepassing: de termijn voor aanvaarding van het aanbod (dan wel de termijn waarin de aangeboden prijs wordt gehandhaafd).
8. De eventuele minimumduur van de overeenkomst (bijvoorbeeld bij software licentieovereenkomsten of contracten voor de levering van diensten).

Op straffe van een verlenging van de wettelijke bedenktijd tot drie maanden in plaats van zeven werkdagen (zie het volgende onderdeel), geldt ten aanzien van *consumenten* voorts dat uiterlijk bij de *levering* van het product de navolgende informatie schriftelijk of - met uitzondering van de hierna onder punt 2 bedoelde informatie - op een andere duurzame gegevensdrager dient te worden verschaft:

1. De informatie genoemd onder punten 1 t/m 6 hierboven.
2. De vereisten voor gebruikmaking van het recht tot ontbinding binnen de wettelijke bedenktijd (zie hierover het volgende onderdeel).
3. Het bezoekadres (niet een postbusnummer) van de verkoper waar een klacht kan worden ingediend.
4. Voor zover van toepassing: informatie over de garantie en eventuele aangeboden (extra) diensten (zoals service, helpdesk, e.d.).
5. Als de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of een onbepaalde duur, de vereisten voor opzegging van de overeenkomst.

WETTELIJKE BEDENKTIJD EN RECHT OP ONTBINDING

De wet geeft consumenten het recht om binnen zeven werkdagen na *ontvangst* van de zaak (bij overeenkomsten tot verrichting van diensten, vanaf het sluiten van de overeenkomst), de op afstand gesloten koopovereenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Dat recht geldt ook ten aanzien van een eventuele financieringsovereenkomst die met betrekking tot de koop is afgesloten met de verkoper of met een derde die deze financiering aanbiedt op basis van een overeenkomst met de verkoper. Aan de consument mogen geen kosten (of een boete) in rekening worden gebracht voor de ontbinding binnen de wettelijke bedenktijd. De koper dient het ontvangen product te retourneren. De rechtstreekse kosten voor het terugzenden van het product (zoals portokosten of andere vervoerskosten) kunnen wel voor rekening van de koper worden gebracht. De verkoper dient zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig dagen na de ontbinding van de overeenkomst het betaalde bedrag terug te geven.

Er zijn *uitzonderingen* op de wettelijke bedenktijd en het ontbindingsrecht, bijvoorbeeld als het gaat om:

- (i) zaken die tot stand zijn gebracht overeenkomstig de specificaties van de koper;
- (ii) audio- en video-opnamen en computerprogrammatuur, indien de koper de verzegeling heeft verbroken;
- (iii) diensten waarvan de verstrekking al met instemming van de afnemer voorafgaand aan de afloop van de wettelijke bedenktijd is begonnen;
- (iv) diensten betreffende weddenschappen en loterijen.

UITVOERING

Specifiek met betrekking tot *consumenten* gelden nog een aantal wettelijke regels ten aanzien van de uitvoering van een koop op afstand.

Indien geen afwijkende afleveringstermijn wordt overeengekomen, moet het product in beginsel (behoudens overmacht) uiterlijk *binnen dertig dagen* na de bestelling worden geleverd. Wordt niet aan die termijn voldaan, dan is de verkoper automatisch (zonder ingebrekestelling) in verzuim.

Als levering onmogelijk is omdat het product niet beschikbaar is, dan moet de koper daarvan zo spoedig mogelijk in kennis worden gesteld en heeft hij recht op kosteloze teruggave van het door hem betaalde bedrag. Die teruggave moet zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen dertig dagen na de kennisgeving plaatsvinden. Indien de verkoper in de overeenkomst heeft bedongen dat hij in dit geval een product van gelijke kwaliteit en prijs mag leveren, komen de kosten voor terugzending

daarvan voor rekening van de verkoper indien de koper vervolgens binnen de wettelijke bedenkttermijn de overeenkomst ontbindt. De verkoper moet de koper van het voorgaande duidelijk en op begrijpelijke wijze kennis geven.

OVEREENKOMST

De voorwaarden van de koopovereenkomst - inclusief eventuele Algemene Voorwaarden - dienen op straffe van vernietigbaarheid *voorafgaand aan of uiterlijk bij* het sluiten van de overeenkomst op zodanige wijze (elektronisch) aan de koper ter beschikking te worden gesteld dat hij deze kan opslaan en deze voor hem toegankelijk blijven voor latere kennisneming.

De voorwaarden van de overeenkomst - inclusief de Algemene Voorwaarden - dienen ook uitdrukkelijk door de koper te worden *aanvaard* voorafgaand aan of bij het sluiten van de overeenkomst. Op de website moet er dus in worden voorzien dat de koper uitdrukkelijk - bijvoorbeeld door een kruisje in een hokje te plaatsen - de Algemene Voorwaarden accepteert.

De aanvaarding van de overeenkomst moet door de verkoper langs elektronische weg (bijv. e-mail) zo spoedig mogelijk worden *bevestigd*. Het is verstandig om met dat bevestigingsbericht de Algemene Voorwaarden (en alle specifieke voorwaarden van de overeenkomst) mee te zenden en het bericht ook zelf (als bewijs van de koop) op te slaan. Zolang de bevestiging niet is gedaan, kan de koper de overeenkomst in beginsel ontbinden. Van dit laatste kan worden afgeweken ten aanzien van niet-consumenten door dit met de betrokken (bedrijfsmatige) koper overeen te komen.

HANDHAVING

Handhaving vindt plaats via de burgerlijke rechter. Bij overtreding van de regels ter bescherming van consumenten kan bovendien de Consumentenautoriteit boetes tot €450.000 en/of een last onder dwangsom opleggen.

MEER INFORMATIE

Voor meer informatie over dit onderwerp kunt u zich richten tot Jaap Tempelman, advocaat bij Van Diepen Van der Kroef Advocaten te Amsterdam.

Email: j.tempelman@vandiepen.com. Tel. 020 - 574 74 74.

Bij het opstellen van deze nieuwsbrief is de uiterste zorgvuldigheid betracht. De nieuwsbrief is echter niet bedoeld als een concreet juridisch advies en u bent zelf verantwoordelijk voor uw gebruik van de informatie in deze nieuwsbrief. Van Diepen Van der Kroef Advocaten accepteert terzake geen enkele aansprakelijkheid.