|  |
| --- |
| Chiefs of IT |
| Checklist Webshop |
|  |

|  |
| --- |
| Shahferoz Amier  11-4-2025 |

Inhoudsopgave

[Checklist 2](#_Toc195265322)

# Checklist

Er zijn een aantal onderwerpen die je op je webshop moet plaatsen om in aanmerking te komen voor een keurmerk, deze zullen dan ook worden gekeurd:

**1. Algemene Voorwaarden**

In je Algemene Voorwaarden staat beschreven welke regels er gelden rondom de verkoop van je producten en/of diensten. Het is belangrijk dat deze Algemene Voorwaarden voldoen aan de nieuwste wetgeving. In overleg met de consumentenbond hebben [Stichting Webshop Keurmerk](http://www.keurmerk.info/) en [Thuiswinkel Waarborg](https://www.thuiswinkel.org/) daarom een standaard set Algemene Voorwaarden opgesteld die wanneer nodig worden bijgewerkt. Deze Algemene Voorwaarden dien je in zijn geheel te plaatsen op je webshop.

**2. Contactgegevens**

Om persoonlijk over te komen, laten veel webwinkeliers het gezicht achter de webwinkel zien, maar dat is voor de wet nog niet voldoende. Op je webwinkel moet een contactpagina staan met daarop: je bedrijfsnaam, vestigingsadres (een fysiek adres, geen postbus), alle contactmogelijkheden die je aanbiedt (telefoonnummer, faxnummer en e-mailadres). Daarnaast moet je het inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel en het BTW nummer vermelden.

**3. Informatie over het ontbindingsrecht**

Het is belangrijk dat je jouw bezoekers goed informeert over het ontbindingsrecht en een modelformulier aanbiedt waarmee de consument van zijn koop kan afzien. De kosten voor de retourzending zijn wettelijk gezien voor de consument. Vermeld dit wel goed op je site, anders zijn ze alsnog voor jezelf. Je kunt ervoor kiezen om de kosten zelf te vergoeden, maar dit is niet verplicht. De retourinformatie kun je het beste benoemen op een aparte pagina met linkje in de footer van je webshop.

De consument heeft 14 dagen de tijd om de bestelling terug te sturen. Als de volledige bestelling teruggestuurd wordt, dan moet je de kosten van de bestelling én de verzendkosten, die wellicht al eerder door de consument zijn betaald, vergoeden. Houdt je klant een of meerdere artikelen uit de bestelling, dan krijgt hij alleen de kosten van de rest van de bestelling terug. Het aankoopbedrag inclusief de heen-verzendkosten moeten binnen 14 dagen na ontbinding terugbetaald worden.

Als je kiest voor een keurmerk via Stichting Webshop Keurmerk ontvang je een standaardtekst met de juiste informatie, zodat hier geen verwarring over kan ontstaan.

Heb je een Mijnwebwinkel webshop? In dit support item wordt uitgelegd [hoe je een herroepingsformulier toe kunt voegen aan je shop](https://www.mijnwebwinkel.nl/support-resources/vraag-antwoord/hoe-voeg-ik-formulieren-voor-herroeping-en-retour-toe).

**4. Betaalmethoden**

Om in aanmerking te komen voor een keurmerk dien je informatie te geven over de betaalmethoden die je aanbiedt. Naast het vermelden van de betaalmogelijkheden, is het verplicht om de mogelijkheid *achteraf betalen* aan te bieden. Je mag namelijk maximaal 50% van het aankoopbedrag aan vooruitbetaling eisen. De andere 50% moeten consumenten achteraf mogen betalen. Daarom moet je altijd minstens één betaalmogelijkheid aanbieden waarmee men (deels) achteraf kan betalen, denk bijvoorbeeld aan Klarna via [Mollie](https://www.myonlinestore.fr/mollie) waarbij de klant pas 14 dagen na ontvangst hoeft te betalen.

Er zijn nog steeds veel consumenten die een vooruitbetaling doen bij online aankopen, maar de keuze moeten de consumenten zelf kunnen maken.

**5. Verzendkosten**

Naast informatie over betalen, dient er ook informatie over de verzendkosten op je shop te staan. Deze informatie kun je kwijt onder veelgestelde vragen of FAQ, of bijvoorbeeld in de footer onder een kopje ‘verzendkosten & levertijd’. Het is onvoldoende om deze informatie alleen in je Algemene Voorwaarden op te nemen.

**6. Prijzen inclusief BTW**

Bij transacties met consumenten is de btw altijd onderdeel van de prijs. Dit betekent dat je alle bedragen *inclusief btw* moet weergeven. Het is daarom ook niet toegestaan om een prijs exclusief btw aan een consument te melden, zelfs als je dit erbij vermeldt. [Vind hier meer info over](https://www.mijnwebwinkel.nl/support-resources/vraag-antwoord/hoe-stel-ik-de-btw) [btw.](https://www.mijnwebwinkel.nl/gidsen/de-basis-voor-een-goede-webwinkel/praktische-zaken#32-Belastingdienst-en-btw)

**7. Privacy Policy**

Het is belangrijk om conform de [Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp)](http://wetten.overheid.nl/BWBR0011468/2016-01-01) te handelen. Dat wil zeggen dat je maatregelen neemt om persoonsgegevens te beschermen. In je Privacy Policy beschrijf je hoe je met deze gegevens omgaat. Het is **wettelijk verplicht**om een privacyverklaring in je shop op te nemen. Dit kun je het beste doen door hier een aparte pagina voor aan te maken en deze te linken in de footer van je webwinkel.

**8. Klachtenpagina**

Naast een contactpagina (punt 2) moet er ook een klachtenpagina op je shop staan. Op deze pagina informeer je de koper hoe hij of zij een klacht kan indienen en hoe je hiermee omgaat. Het advies is om een onderdeel klachtenafhandeling op te nemen binnen bijvoorbeeld je klantenservice-pagina's. Krijg je een klacht en kom je hier samen met de consument niet uit? Wanneer je bent aangesloten bij Stichting Webshop Keurmerk of Thuiswinkel Waarborg ben je automatisch aangesloten bij de Stichting Geschillencommissie(SGC). Zij kunnen je helpen middels advies, bemiddeling of uitspraak.