



**JAN-KEES KARELS**

is als advocaat verbonden aan Wolleswinkel Hofman Advocaten in Barneveld.

E-mail: [karels@wolleswinkelhofman.nl](mailto:karels@wolleswinkelhofman.nl)  
[www.wolleswinkelhofman.nl](http://www.wolleswinkelhofman.nl)

Bezoekadres Barneveld  
Stationsweg 43, 3771 VC Barneveld  
T: 0342 49 10 28

Bezoekadres Nunspeet  
F.A. Molijnlaan 131, 8071 AE Nunspeet  
T: 0341 23 05 80

## ONDERNEMER: IS JOUW WEBSITE CONSUMENT-PROOF?

Als ondernemer ben je graag juridisch “ingedeckt”. Een document waarmee je dat kunt doen zijn Algemene Voorwaarden. Heb je een goede set dan zit je safe, zo hoor je weleens. Hoewel goede voorwaarden geen wonderolie zijn, zijn ze zeker belangrijk. Maar er is meer nodig, en daar wil ik het nu over hebben.

Tegenwoordig heeft bijna elke ondernemer een website. Verkoop je via die website producten aan consumenten, dan krijg je te maken met extra regels. Veel van die regels gaan over informatie die je verplicht moet geven bij koop op afstand. Informatieplichten, heet dat in jargon. Om welke informatie het gaat illustreer ik aan de hand van een recente rechtszaak.

Het bedrijf Capayable B.V. eist van een klant (consument) voor de rechter betaling van 370 euro. De rechter gaat na of het bedrijf aan deze klant wel de juiste informatie heeft gegeven. En dat pakt niet goed uit voor Capayable.

Zo moet de consument actief worden gewezen op “bijkomende kosten”, zoals verzendkosten. Het bedrijf kan niet bewijzen dat ze de klant daarop heeft gewezen. En omdat ze dat heeft verzuimd, kan ze fluiten naar de verzendkosten van € 104,85.

Voordat het bedrijf het contract sluit met de klant, moet deze een totaaloverzicht krijgen van prijs, bijkomende kosten en belastingen. Ook dat totaalplaatje is niet getoond.

Verder heeft een consument die in een webwinkel een product koopt het recht de aankoop binnen 14 dagen ongedaan te maken. Bedrijven moeten op dit “herroepingsrecht” wijzen voordat er wordt afgerekend. Ook dit kan het bedrijf niet aantonen.

Vervolgens dient aan de consument de verwachte levertijd te worden verteld. Dat mag ook door het sturen van een track-and-trace code of een hyperlink. Opnieuw kan het bedrijf niet aantonen dat dit is gebeurd.

Tot slot blijkt de bestelknop niet te voldoen. Uit de tekst op de bestelknop moet glashelder blijken dat de klant een betalingsverplichting aangaat, bijvoorbeeld door het woord “betalen”. Als er ook maar iets onduidelijk is op die bestelknop, is het contract vernietigbaar.

Deze ondernemer die een procedure tegen zijn klant begon, kwam er dus niet goed vanaf. Doordat hij zelf diverse “essentiële informatieplichten” had geschonden, halveerde de rechter de hoofdsom van het product, dit was 956 euro. En omdat de klant die helft al ruimschoots had betaald, werd de vordering van het bedrijf afgewezen.

Les: ga als ondernemer na of je de juiste informatie op de juiste plekken aan jouw klanten geeft. Anders vang je bot zodra een conflict over een te betalen factuur voor de rechter komt.

Heb je een vraag of wil je meer informatie ontvangen? Neem dan gerust contact op met ons kantoor.