



WEBSHOPKNOP

Een particuliere klant heeft in de webwinkel van Willem-Jan een skelter gekocht maar deze nog steeds niet betaald. Willem-Jan heeft de particulier in zijn eerste aanmaning nog twee weken de tijd gegeven alsnog te betalen. Maar omdat de particulier hier geen gehoor aan heeft gegeven, stuurt hij nu een volgende aanmaning. Een kleine week later krijgt Willem-Jan een reactie van een rechtsbijstandsverzekeraar.

'De bestelknop waarmee klanten in uw webwinkel een bestelling plaatsen, voldoet niet aan de wettelijke regels', schrijft de verzekeraar. 'Omdat de knop niet voldoet, vernietig ik hierbij namens verzekerde gedeeltelijk de koopovereenkomst met u. Verzekerde zal nog slechts 75% van de overeengekomen prijs aan u betalen.' Willem-Jan snapt er niks van: 'lets mis met de bestelknop...?'

Willem-Jan belt meteen de bedrijfsjuridische

CONSUMENTEN Heeft u een webwinkel voor consumenten? Dan heeft u met zeer strenge regels te maken. Niet voldoen aan deze regels kan vervelende gevolgen hebben. Bijvoorbeeld dat de consument u niet meer de hele koopprijs hoeft te betalen. Zorg er daarom o.a. voor dat u een bestelknop heeft waaruit duidelijk blijkt dat de consument een betalingsverplichting op zich neemt als hij erop klikt. Voorbeelden van correcte teksten zijn bijvoorbeeld: 'Koop nu', 'Bestel en betaal' en 'Bestellen en afrekenen'. Wist u trouwens dat Metaalunie een online tool heeft ontwikkeld waarmee leden zelf kunnen controleren of hun webwinkel aan de consumentenregels voldoet? Kijk op metaalunie.nl > Kennisbank > Webwinkelcheck om de tool te doorlopen.

afdeling van Koninklijke Metaalunie. De jurist die de zaak in behandeling krijgt, loopt samen met Willem-Jan door zijn bestelproces heen. Ze komen bij de bestelknop. De tekst op die knop luidt: 'Bestelling plaatsen'. De jurist geeft aan dat deze tekst inderdaad niet voldoet aan de wettelijke eisen. Uit de tekst op de knop moet namelijk duidelijk blijken dat de consument met het aanklikken van die knop een betalingsverplichting aangaat. Dit lijkt logisch te volgen uit de context waarbinnen de knop wordt gebruikt, maar dat is niet genoeg. Het moet uit de woorden van de knop zélf blijken. 'Voldoe je niet aan deze strenge regel, dan kan de consument deels van zijn betalingsverplichting af of kan hij de overeenkomst helemaal terugdraaien', legt de jurist uit. Hij geeft aan dat de knop het beste gewijzigd kan worden in: 'Bestel en betaal.' Die tekst voldoet wél aan de wettelijke regel.

Nu de particulier in zijn recht staat, besluit Willem-Jan zijn verlies maar te pakken. Want als hij naar de rechter stapt, is de kans groot dat hij in het ongelijk wordt gesteld. Dat gaat hem alleen maar meer geld kosten. Hij neemt daarom genoegen met 75% van de koopprijs. En natuurlijk geeft hij zijn websitebouwer meteen opdracht om de bestelknop in zijn webwinkel aan te passen. Een kleine moeite, waarmee hij zich in de toekomst veel gedoe kan besparen.



MR. HELEEN GROOTENDORST
BEDRIJFSJURIDISCH ADVISEUR
KONINKLIJKE METAALUNIE

Metaalunie Rechtsbijstand behandelt in deze rubriek interessante kwesties. Namen en plaatsen zijn verzonnen, gelijkenissen met personen en bedrijven louter toevallig. Metaalunie Rechtsbijstand biedt een geselecteerd netwerk van deskundige advocaten en een speciaal voor leden ontwikkelde Mevas-rechtsbijstandsverzekering. U kunt bij Metaalunie Rechtsbijstand terecht voor advocaten, octrooigemachtigden, juridische bedrijfsanalyse, incasso, maatcontracten, algemene voorwaarden. Meer weten? 030- 605 33 44 of www.metaalunierechtsbijstand.nl