

## E-commerce

Van online aankopen doen kijkt niemand meer vreemd op. Zo koopt inmiddels meer dan 40% van de Nederlandse consumenten wel eens producten via internet. Internet is daarmee, ook voor kleine ondernemingen, een belangrijke bron van inkomsten geworden. De voordelen van deze 'marktplaats' zijn onder meer dat aanbieders van producten veel potentiële afnemers kunnen bereiken, bestellingen 24 uur per dag kunnen worden geplaatst en prijzen relatief laag kunnen worden gehouden omdat

rechtstreeks – zonder tussenkomst van de detailhandel – aan de consument kan worden geleverd. Ondernemingen beschikken voorts door het plaatsen van bestellingen gelijk over de volledige naw-gegevens van hun klanten. Een goede website biedt ondernemingen de mogelijkheid de klanten snel en uitgebreid te informeren over hun producten en diensten en de voorwaarden waaronder zij die aanbieden. Een uiterst aantrekkelijke wijze van zaken doen dus, mits u goed op de

hoogte bent van de voor e-commerce geldende regels.

In deze nieuwsbrief informeren wij u over het algehele spamverbod dat vanaf 1 oktober a.s. geldt, over de toepasselijkheid van algemene voorwaarden op het internet en consumentenkoop via het internet. Natuurlijk kunnen wij met deze Nieuwsbrief niet al uw specifieke vragen beantwoorden. Zijn die er, aarzelt u dan ook niet contact op te nemen met onze IE/IT-specialist, mr. Pein van Noort.

## Algeheel spamverbod

Consumenten mochten al eerder niet zonder toestemming worden bestookt met spam. Vanaf 1 oktober 2009 geldt dit spamverbod ook voor emailadressen van bedrijven. Wat betekent dit voor uw emailbeleid?

### Spam

Onder spam wordt verstaan: 'Ongevraagde elektronische berichten met commercieel, charitatief of ideëel doel'. Onder elektronische berichten vallen alle berichten verstuurd via een elektronisch kanaal zoals email, (mobiele) telefoon, fax of 'social networking'-sites als 'Hyves' en 'Twitter'.

In het algemeen zal het met name gaan om commerciële emails voor het verkopen van een product of dienst. Het begrip 'commercieel' wordt ruim uitgelegd. Zo wordt het indirect promoten van het bedrijf via bijvoorbeeld een persbericht ook commercieel geacht. Overigens zal een automatische out-of-office reply over het algemeen niet onder het spamverbod vallen.

Onder 'charitatief' vallen bijvoorbeeld goede doelen die de ontvanger vragen om een bijdrage. Onder 'ideëel' wordt verstaan berichten van bijvoorbeeld politieke partijen of vakbonden die de aandacht vragen van de ontvanger voor een denkbeeld, ideaal of overtuiging.

### Boete

Overtreding van het spamverbod wordt bestraft met een boete van maximaal €450.000, op te leggen door de OPTA (toezichthouder van de overheid). De hoogte van de op te leggen boete wordt bepaald door de hoeveelheid overtredingen, de hoeveelheid klachten, eventuele recidive en de veroorzaakte schade.

### Uitzonderingen

Voor het versturen van commerciële emails waarvoor de ontvanger uitdrukkelijk en bewust toestemming heeft gegeven, geldt het spamverbod niet. Zogenaamde 'stiltzweigende' toestemming van de ontvanger, hij heeft nooit geklaagd over eerdere emails, is niet voldoende.

Indien de zender een emailadres heeft verkregen in het kader van de verkoop van een product of dienst en daarna een elektronisch bericht verstuurt ter promotie van gelijksoortige producten of diensten, is dit bericht ook toegestaan. Aan bestaande klanten mogen dus nog wel commerciële emails voor soortgelijke producten of diensten worden verstuurd.

### Opt-out

Van belang in ieder elektronische bericht is dat de identiteit van de zender duidelijk is en dat de ontvanger de mogelijkheid heeft verdere toezending eenvoudig en kosteloos te stoppen ('opt-out'). Dit laatste kan bijvoorbeeld via een link onderaan een email.

### Praktijk

Veel ondernemers hebben door goed netwerken een groot adresbestand opgebouwd waar met regelmaat bedrijfsmail of nieuwsbrieven naar worden verstuurd. Veel van deze relaties zullen echter nooit daarvoor hun expliciete toestemming hebben gegeven, dan wel eerder producten of diensten hebben gekocht. Wij raden u aan, om overtreding van het spamverbod te voorkomen, het adresbestand van uw onderneming vóór 1 oktober 2009 een laatste email te sturen met daarin het verzoek te kennen te geven of de geadresseerde

› commerciële email wil blijven ontvangen. Degenen die niet hun toestemming geven, dienen niet weer met spam te worden benaderd. Bedrijven die vanaf 1 oktober 2009 nog ongevraagde emails ontvangen kunnen via [www.spamklacht.nl](http://www.spamklacht.nl) een klacht indienen bij de OPTA.

**Let op:** Wet Bescherming Persoonsgegevens  
Men moet bij adressenbestanden ook zorgvuldig omgaan met (email) gegevens van klanten met het oog op de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Verkeerd gebruik van persoonsgegevens kan leiden tot boetes, laat u dan ook informeren.

# Algemene voorwaarden op website?

## Toepasselijkheid

Het hanteren van algemene voorwaarden kan zeker handig zijn; zo kan bijvoorbeeld de eigen aansprakelijkheid worden beperkt of de geldende levertijd worden verlengd. Om een beroep op de algemene voorwaarden te kunnen doen is wel van belang dat ze voor het tot stand komen van de overeenkomst van toepassing zijn verklaard en 'ter hand' zijn gesteld. Je moet ze dus geven. Indien niet aan deze eisen wordt voldaan, heeft de wederpartij de mogelijkheid de algemene voorwaarden te vernietigen. Dit recht geldt overigens niet voor grotere bedrijven (bedrijven die een jaarrekening moeten publiceren en/of met 50 of meer werknemers). Maar hoe gaat het verplichte 'ter hand stellen' bij het sluiten van overeenkomsten via het internet? Mag voor de voorwaarden worden verwezen naar de website?

## Elektronisch beschikbaar stellen

Bij overeenkomsten die via het internet juist relatief eenvoudig en snel kunnen worden gesloten is het natuurlijk ondoenlijk telkens per post en voor de online-bevestiging de algemene voorwaarden toe te sturen om ze werkelijk ter hand te stellen. De wetgever heeft dit ook ingezien en heeft bepaald dat voor deze overeenkomsten de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst 'langs elektronische weg' ter beschikking moeten worden gesteld. In de praktijk gebeurt dat meestal door deze voorwaarden op te nemen in het online-bestelformulier, waarbij de koop pas kan worden gesloten nadat de wederpartij op een button heeft geklikt met de tekst 'Ik ga akkoord met de algemene voorwaarden'. Hierbij is van belang dat de wederpartij de algemene voorwaarden kan inzien en opslaan, bijvoorbeeld

als PDF-bestand, zodat hij ze ook op een later moment kan raadplegen. Op deze wijze is aan de wettelijke eis van 'ter beschikkingstelling' voldaan.

## Email

Komt een overeenkomst via email tot stand, dan moeten de algemene voorwaarden uitdrukkelijk in de email van toepassing worden verklaard én toegankelijk zijn via een in de email opgenomen directe hyperlink naar de algemene voorwaarden weergegeven op de website. Ze moeten, gelijk aan hiervoor, daar kunnen worden geraadpleegd en kunnen worden opgeslagen.

Een enkele verwijzing naar de algemene voorwaarden op de website is dan ook onvoldoende.

## Online verkoop

Uit onderzoek blijkt dat meer dan 40% van de Nederlandse consumenten vanwege het gemak, de mogelijk lagere prijs, of het grotere assortiment via het internet aankopen doet. Internet is daarmee een medium geworden waar veel ondernemers niet meer om heen kunnen. Men moet daarbij wel goed op de hoogte zijn van de geldende regels bij online verkoop.

## Bedenktijd

Zo heeft de consument, niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf, bij een koop via het internet het recht de koopovereenkomst binnen een 'bedenktijd' van 7 werkdagen zonder opgave van redenen te ontbinden en het product terug te zenden zonder dat zij hoeft te betalen, behalve ten hoogste de verzendkosten van het terugsturen.

## Informatieplicht

In het geval de verkoper niet aan zijn wettelijke informatieplicht voldoet, dan heeft de consument zelfs 3 maanden de tijd de koop te ontbinden. Deze informatieplicht houdt in dat de verkoper de consument vooraf voldoende en duidelijk moet informeren over de te leveren producten of diensten.

Informatie die de verkoper in ieder geval voorafgaand aan de koop moet verstrekken is:

- de identiteit en het (bezoek)adres van de leverancier;
- de belangrijkste kenmerken van het goed of de dienst;
- de prijs, inclusief alle belastingen (zoals btw) die van toepassing kunnen zijn;
- de wijze van betaling, levering of uitvoering van de overeenkomst;

- de eventuele afleveringskosten;
  - het recht van de consument om de overeenkomst binnen een bedenktijd te beëindigen en de voorwaarden en de wijze waarop de consument dat kan doen;
  - de geldigheidsduur van het aanbod of van de prijs; en
  - de minimumduur van de overeenkomst wanneer het gaat om duurzame of periodieke dienstverlening of productlevering.
- Verder moet de consument bij het invullen van een online-bestelformulier te allen tijde het reeds ingevulde kunnen bekijken en zo nodig corrigeren, ofwel geheel kunnen afzien van de koop. Pas na ontvangst van een orderbevestiging is de koop tot stand gekomen.

## Non-conformiteit

Tot in ieder geval zes maanden na aflevering kan de verkoper nog door de consument worden geconfronteerd met een gebrek aan het product. Mits de consument het gebrek binnen twee maanden na ontdekking aan de verkoper meldt, heeft zij het recht het eventueel ontbrekende te vorderen, het product te laten vervangen of te laten herstellen. De verkoper mag bij de uitvoering van deze maatregelen geen kosten in rekening te brengen. Verder kan de koper schadevergoeding vorderen, betaling van de koopprijs opschorten, danwel de koop ontbinden.

Consumenten worden bij kopen via het internet meer beschermd dan in de winkel of op de markt. Een ondernemer die via het internet zijn producten of diensten wil aanbieden dient daarop bedacht te zijn en zijn website en bestelformulieren goed in te richten.