

Regels voor webwinkels

Wie is de verkoper?

Als in een webwinkel externe verkopers actief zijn, moet wel duidelijk zijn welke rechten je dan hebt. Sinds eind mei zijn er extra regels waaraan webshops zich moeten houden. Maar doen ze dat ook?



● Als je op bol.com of zalando.nl iets koopt, wil je weten bij wie je dat doet. Koop je rechtstreeks bij die webshop of kom je ongemerkt terecht bij een andere verkoper? We onderzochten de informatie hierover van zes grote jongens: bol.com, amazon.nl, blokker.nl, vd.nl, zalando.nl en fonq.nl.

Eerder dit jaar vroegen we ons panel wie zij denken dat verantwoordelijk is voor het leveren van een goed product. Zijn dat deze websites of de externe verkoper die daar zijn spullen verkoopt? Het goede antwoord is de externe verkoper. Slechts één op de vier panelleden had dit goed. Koop je bijvoorbeeld op bol.com een laptop bij zo'n externe verkoper? Dan heeft dat onder andere gevolgen voor garanties, wie je bij problemen moet aanspreken en waar de laptop naartoe moet als je gebruikmaakt van je bedenkttermijn.

Nieuwe regels

De zes websites zijn bekend als webshop, maar groeien ook als online marktplaats. Die verschuiving gaat geleidelijk, waardoor lang niet iedereen weet dat deze bedrijven zowel verkoper als online marktplaats zijn. Daarom is het goed dat zulke online platforms vanaf 28 mei wettelijk verplicht zijn om te vertellen bij wie je koopt.

Het platform moet je ook laten weten hoe de verplichtingen zijn verdeeld tussen het platform en de externe verkoper. Er moet dus duidelijk staan wie het product aan je verkoopt, naar wie je het terug kunt sturen en bij wie je terecht kunt met vragen en klachten.

Nog belangrijker is dat je vooraf informatie moet krijgen over wie er verantwoordelijk is voor het leveren van een goed en veilig product. En hoe het zit met je garantie. Deze informatie mag niet zijn weggestopt in de 'kleine lettertjes'.

Gaat het toch niet goed? Dan kan de Autoriteit Consument en Markt boetes opleggen. En als een verkoper zich niet aan belangrijke verplichtingen houdt, ben je als koper niet gebonden aan een online aankoop. De online marktplaatsen hebben er dus ook een groot belang bij om je goed te informeren.

Bij wie koop je?

De websites laten allemaal bij een product zien wie de verkoper is. Dit kun je herkennen aan de tekst 'verkoop door'. Alleen bij Zalando staat deze informatie er pas als je bij kleding of schoenen de maat hebt gekozen. Wat ook niet helpt, is dat contactinformatie van externe verkopers ontbreekt. Een verkoper moet je onder andere melden waar hij is ge-

informatieplicht erbij is gekomen. Maar het mag van ons best nog een stapje verder. Producten van de online marktplaats zelf en die van externe verkopers staan door elkaar in de zoekresultaten. En helaas staat niet bij ieder platform in de zoekresultaten meteen wie de verkoper is. Bij amazon.nl kun je bij de zoekresultaten filteren op producten die Amazon zelf of een externe verkoper te koop aanbiedt.

zijn recensies belangrijk. De platforms moeten laten weten hoe ze controleren op neprecensies en wat ze doen om die te voorkomen. Zelfs met zo'n verbod kun je er niet zomaar van uitgaan dat de recensies betrouwbaar zijn.

Blokker laat bijvoorbeeld recensies bij producten zien, maar legt hierbij niet uit hoe de reviews tot stand komen. Dit gaat deze webshop op ons verzoek verbeteren. Fonq doet het al wat beter: gecontroleerde reviews krijgen hier het label 'bevestigde verkoper'. De webshop adviseert bezoekers daarnaar te zoeken, omdat oudere recensies niet meer te controleren zijn. Amazon deelt de recensies op in geverifieerd en niet-geverifieerd. Maar vergeet daarbij te vertellen hoe recensies geverifieerd worden en of iemand wordt betaald of beloond voor een recensie.

Online platforms zijn sinds 28 mei wettelijk verplicht om je te vertellen bij wie je koopt

vestigd en hoe je hem kunt bereiken. We bekeken tien producten en verkopers op de zes platforms. Alleen bij Blokker staat bij alle verkopers een telefoonnummer en e-mailadres. Bij zowel Bol.com als Amazon staat maar bij twee van de tien verkopers een telefoonnummer. En op geen van deze pagina's is een e-mailadres te bekennen. Bij Fonq, Zalando en V&D zijn voor je een bestelling plaatst, geen contactgegevens van de verkopers te vinden. Op alle platforms word je zo veel mogelijk doorgeleid naar een contactformulier van het platform zelf. Dat heeft voor klanten voordelen, vooral als de externe verkoper in het buitenland zit. Maar het niet vermelden van de identiteit van de verkoper is een zogeheten misleidende handelspraktijk. Dat mag niet. Zelfs als een platform de communicatie overneemt, moeten de gegevens van verkopers er wel bij staan.

Zoekresultaten

Zoek je een nieuwe tv, dan krijg je op alle platforms veel resultaten. Sinds eind mei moeten de online marktplaatsen laten zien hoe die zoekresultaten tot stand komen. En hoe de volgorde ervan wordt bepaald. Ook moeten ze vermelden of er bijvoorbeeld is betaald voor een plek in de zoekresultaten. Wij zijn blij dat deze

We hebben de andere websites opgeroepen hetzelfde te doen. Want zo kun je bewuster kiezen bij wie je iets koopt. Zowel V&D als Blokker zeggen ons toe dit te gaan doen.

Neprecensies

Er geldt nu ook een verbod op neprecensies. Fijn, want voor veel online shoppers

Retour sturen

Bij online aankopen heb je recht op een bedenktijd. Dit betekent dat je binnen een bepaalde periode het gekochte product terug kunt sturen. Een verkoper moet je vooraf informeren hoe dat werkt. Zodat je weet waar je dat linnen jurkje naartoe moet sturen als blijkt dat het toch niet helemaal je maat is. ▶

MARCO VAN 'T WOUTD IS REDACTEUR-ONDERZOEKER

'Wij willen duidelijke informatie'

'Op online platforms vind je steeds meer producten. Zo biedt Bol.com 34 miljoen artikelen aan. Maar door de groei van dit soort platforms staan we voor nieuwe uitdagingen. Hoe zorgen we dat die groei niet ten koste gaat van productveiligheid en duidelijke informatie over garanties en klachtafhandeling? Wij willen dat websites die naam maakten als webshop, op hun homepage duidelijker vermelden dat ze nu ook een marktplaats zijn. Blokker en V&D zeggen dit toe. En ze beloven een sorteeroptie aan te bieden, zodat je kunt kiezen tussen producten van Blokker en V&D en die van externe verkopers. Hopelijk volgen de andere platforms dit voorbeeld.'



Blokker verwijst je voor de retourinstructie naar de klantenservice van de externe verkoper.

Ook bij de andere vijf is vooraf niet duidelijk naar welk adres je het pakket moet sturen. Zonde, want het is belangrijke informatie. Externe verkopers van Zalando kunnen bijvoorbeeld in Italië of Polen zitten. En op amazon.nl treffen we meerdere verkopers uit China aan. Op de laatste website vonden we overigens op een weggestopte pagina dat producten terug moeten naar de externe verkoper. Amazon laat ons weten dat het retourbeleid verkopers verplicht om je een betaald retourlabel of een Nederlands retouradres te geven. Mooi, maar het neemt niet weg dat vooraf duidelijker moet zijn waar een product naartoe moet. En dat je bij retourzendingen naar het buitenland dus niet met kosten wordt opgescheept.

Welke garantie?

Volgens de wet moet een verkoper je vooraf informeren over garanties. Dit geldt voor de wettelijke garantie, maar ook voor de verkopers- en fabrieksgarantie. Die verplichting geldt dus ook voor externe verkopers op een online platform. Maar helaas gaat hierbij het een en ander goed mis. Blokker wijst wel op het wettelijk recht op garantie. Maar voor meer informatie over bijvoorbeeld verkopersgarantie word je doorgestuurd naar de klantenservice van de externe verkoper. Ten onrechte, want die informatie hoort te worden gedeeld vóór je iets koopt. Blokker

2

platforms beloven een optie om te filteren op externe verkopers

beloofd ons dat de informatie 'toegankelijker wordt'. Ook Amazon verwijst je voor meer informatie over je recht op garantie naar de verkoper. Wel is er op het platform ruimte voor verkopers om je hierover te informeren. Toch zien we bij de tien bekeken verkopers deze informatie niet in de 'verkopersrichtlijnen' staan. Ontbreekt er informatie? Dan biedt Amazon een 'A tot Z garantie'. Dat is een garantie via Amazon zelf om te voorkomen dat je wordt benadeeld. Fijn, maar daarmee is de overtreding nog niet weg.

Amazon.nl, Bol.com, Fonq, V&D, Blokker en Zalando gebruiken onze tweezijdige voorwaarden. Die bieden extra garantie en zorgen ervoor dat je met je klacht naar de Geschillencommissie kunt. Maar deze afspraken gelden niet bij iedere externe verkoper op die platforms. Dit betekent dat je bij externe verkopers niet altijd naar de Geschillencommissie kunt met je klacht. Blokker en V&D beloven dit duidelijker te gaan vermelden. Maar Bol.com laat weten dat het met meer dan 50.000

verkooppartners onmogelijk is om de klachtenregeling consistent, actueel en juist te houden.

Kijk daarom zelf op thuiswinkel.org/ ledenlijst of keurmerk.info om te zien of onze tweezijdige voorwaarden gelden. Al zouden alle platforms je hier beter over moeten informeren.

Nog niet goed

Soms krijg je pas informatie na de bestelling of bij de bezorging. Terwijl de externe verkopers en online platforms verplicht zijn om informatie te delen vóór je iets koopt. Dat gaat nog niet goed. Wij vinden het



zorgelijk dat er zo laks met deze informatieverplichtingen wordt omgegaan. Voor consumenten is het vaak niet duidelijk wat hun juridische positie is bij een aankoop via een externe verkoper. Sommige verplichtingen liggen bij de externe verkoper. Maar wij vinden dat het online platform moet zorgen dat de verkoper die informatie op een juiste manier openbaar maakt. En dan wel voordat een product wordt verkocht.

Juist als je voor een van de zes grote online platforms kiest, doe je dat omdat je vertrouwt op die naam. Ze mogen er wat ons betreft dan ook beter op toezien dat de verkopers zich aan de regels houden. En dat je als klant vooraf goed wordt geïnformeerd, zodat je de juiste beslissingen kunt nemen. ■

Juridisch Advies

Problemen met iets dat je online gekocht hebt? En kom je er bij de verkoper maar niet doorheen? Dan zijn wij er voor je. We bieden online informatie over je rechten. Leden helpen we met goede voorbeeldbrieven en persoonlijk juridisch advies bij vragen en problemen met bedrijven. Heb je nog een extra steuntje nodig? Dan helpen onze bemiddelaars je graag verder, zodat je krijgt waar je recht op hebt. Kijk voor meer informatie op consumentenbond.nl/juridisch-advies.

Smaakt dit naar meer?

Word lid en krijg direct toegang tot alle
onafhankelijke tests en informatie.

