

# Online bestellen

WEBADRES om U TE HELPEN :

<https://www.eccbelgie.be/>

Opgelet met deze bedrijven!

<https://eccbelgie.be/themas/oneerlijke-praktijken/opgelet-met-deze-bedrijven>

Europese consument? Vertrouw op ECC België Stel: u koopt iets in een andere Europese lidstaat. Maar u bent niet tevreden over uw aankoop, en wilt hem inruilen of uw geld terugvragen. Dat is vaak niet eenvoudig. Het Europees Centrum voor de Consument (ECC) is dan uw steun en toeverlaat.

Hebt u behoefte aan individueel juridisch advies? ☎ Bel, mail of schrijf ECC België: 02 542 33 46 (werkdagen, 9 – 13 uur) [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be) Hollandstraat 13 – 1060 Brussel

Bent u op zoek naar specifieke info over uw rechten als Europese consument?

Of wilt u een klacht indienen tegen een handelaar uit een ander Europees land dan waar u woont? ☎

Check de website van ECC België. [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be)

Wilt u iets online kopen, [op een website, via Facebook of een app](#)? Waag u dan niet aan een sprong in het diepe. Zorg er wel voor dat u precies weet waarop u recht hebt.

Gelukkig buigt de Europese wetgeving zich voor u over online kopen. En legt ze aan de verkoper op om u te informeren vóór u met hem een overeenkomst sluit. Het gaat concreet over:

- [de identiteit van de verkoper](#)
- [De betrouwbaarheid van de verkoper](#)
- [de inhoud van uw bestelling](#)
- [de voorwaarden van uw aankoop](#)
- [de betaalverplichting](#)
- [de betaalwijze](#)

De verkoper moet u hierover duidelijk en verstaanbaar informeren. Hebt u uw bestelling bevestigd? Dan moet de onlinehandelaar u een bestellingsbevestiging bezorgen die opnieuw al deze informatie bevat.

## De identiteit van de verkoper

Check altijd of de verkoper wel zijn volledige contactgegevens publiceert op zijn website:

- handelsnaam
- ondernemingsnummer
- fysiek adres
- zijn contactgegevens (e-mailadres, telefoonnummer, ...)

Waarom is dat zo belangrijk? Om zeker te weten dat hij gevestigd is in de Europese Unie, en u dus beschermd bent door de Europese wetgeving voor uw onlineaankoop. Ook weet u dat hij wel degelijk bestaat, en dat u hem vlot bereikt bij problemen.

Biedt de verkoper andere communicatiemiddelen, zoals een online contactformulier of een chat? Dan moet hij u de mogelijkheid bieden om de gesprekken met vermelding van datum en tijd te bewaren op een duurzame drager.

Soms verkoopt een website in naam van een andere verkoper.

BVB BIJ bol com

Het platform moet dan het geografische adres en de identiteit van de andere verkoper vermelden. Koopt u via een [onlineplatform](#)? Controleer wie de echte verkoper is en volg onze tips.

## De betrouwbaarheid van de verkoper

Publiceert een onlineverkoper zijn contactgegevens op zijn website zoals het hoort?

Is hij ingeschreven in het handelsregister in het land waar hij gevestigd is? Dit bewijst niet persé dat hij betrouwbaar is en correct handelt, maar is al een goede stap.

De reputatie van een webshop controleren voordat u een bestelling plaatst, geeft een goed idee over de betrouwbaarheid van de webwinkel. Onze [webshop Check](#) helpt u daarbij.

Online reviews van andere gebruikers checken is ook een prima reflex ... als u die met een kritische blik bekijkt. In '[Online reviews: zijn ze betrouwbaar?](#)' leest u tips om reviews te doorprikken.

## De inhoud van uw bestelling

De verkoper is verplicht om de volgende bestellingsgegevens met u te delen – vóór u bestelt:

- de eigenschappen van de dienst of het product
- de totaalprijs, inclusief leveringskosten en taksen
- de contractduur en de voorwaarden voor opzegging
- de leveringsmodaliteiten zoals de bezorgingstermijn of de start van de bestelde dienst en eventuele leveringsbeperkingen

Koopt u een digitaal product (zoals een e-boek, app voor smartphone of tablet, onlinespel, muziek of film)? De verkoper moet u informatie verstrekken over de functies en de compatibiliteit met de meest gangbare software en toestellen.

## De verkoopvoorwaarden

Onlinehandelaars zijn niet verplicht algemene verkoopvoorwaarden te hebben.

Toch moeten ze u bepaalde wettelijke informatie geven over:

- uw [herroepingsrecht](#) en de regels voor de uitoefening ervan (termijn, kosten en terugzendmethode). De handelaar moet u ook een standaard annuleringsformulier bezorgen.
- de gangbare [wettelijke garantie](#) en de eventuele extra commerciële garanties
- de [buitengerechtelijke procedures](#) waarop u beroep kunt doen bij geschillen.

## De betaalverplichting

Zodra u op een bevestigingsknop (zoals 'nu kopen', 'nu betalen' en 'aankoop bevestigen') klikt, is uw bestelling definitief. Zo'n knop geeft immer een betalingsverplichting aan. Ontbreekt die? Dan is uw bestelling nietig en bent u niet contractueel gebonden.

Meer over uw betaalverplichting leest u in '[Surfen en klikken: weet u wanneer uw aankoop definitief en dus betalend is?](#)'

Let dus op: bij online kopen moet u niet noodzakelijk hebben betaald of getekend voor u vasthangt aan een contract.

## De betaalwijze

Drie belangrijke principes als u online wilt betalen:

1. Check altijd of de betaalpagina beveiligd is, wanneer u iets online wilt kopen. Let daarbij op het symbool van een hangslot of een sleutel. En kijk na of de 'http' in de adresbalk verandert in een 'https'. De extra 's' staat voor 'secure'.
2. De kredietkaart is het veiligste betaalmiddel online. Zo bent u beter beschermd bij problemen (fraude, niet-levering, faillissement, ...). En kunt u bij de [uitgever van uw kaart](#) een terugbetaling vragen.
3. Betaalwijzen om zeker te vermijden: internationale geldtransfers (bijvoorbeeld via Western Union) en stortingen via derde vertrouwenspartijen (zoals Escrow Services). Want het zijn vooral oplichters die deze diensten inschakelen!

Tip: kies voor [veilige online betaalmogelijkheden](#) zodat u met een gerust hart kunt betalen op het internet.

# Online reviews: zijn ze betrouwbaar?

Een charmant boetiekhotel in Zuid-Italië via een gekend platform? Een goede deal voor een elektrische fiets op een onbekende Spaanse website? Doe-het-zelfmateriaal via een advertentie op sociale media? Het internet is dé plek voor interessante deals! En helaas ook voor oplichters. Hoe kunt u nu beoordelen of een webwinkel uw vertrouwen waard is? Online reviews checken, is een prima reflex ... als u die met een kritische blik bekijkt. Want ook beoordelingen zijn helaas soms gemanipuleerd: valse reviews door machines, negatieve commentaar wordt verwijderd, ... Om online beoordelingen betrouwbaarder te maken, heeft de Europese wetgever regels opgesteld. We leggen ze voor u uit.

## Wat zeggen de Europese regels?

Eerst en vooral heeft de onlineverkoper een informatieplicht. Hij moet:

- aangeven of hij gebruikmaakt van processen om de authenticiteit van de reviews te garanderen (bv. controleren of de beoordeling echt afkomstig is van een consument die het product heeft gekocht).
- specificeren hoe de beoordelingen gecontroleerd worden als hij verificatieprocessen gebruikt.
- duidelijke informatie geven over hoe reviews worden verwerkt (bv. 'alle reviews, positief of negatief, worden gepubliceerd', 'gesponsorde reviews', 'review gepubliceerd door een influencer tegen vergoeding').

En de onlineverkoper mag zeker niet:

- zelf nepreviews publiceren.
- beroep doen op een persoon of bedrijf om valse beoordelingen of aanbevelingen te plaatsen (bv. 'vind ik leuk', 'I like') om zijn producten of diensten te promoten.
- recensies of aanbevelingen van consumenten manipuleren door

bv. alleen positieve recensies te publiceren en negatieve recensies te verwijderen.

- niet controleren of de consument die de beoordeling heeft geplaatst het product echt heeft gebruikt.

Goed om te weten: deze praktijken zijn oneerlijke handelspraktijken. Deed u een aankoop op basis van gemanipuleerde reviews? Dan kunt u deze oneerlijke handelspraktijken inroepen om uw contract te ontbinden. In de praktijk zal daarvoor waarschijnlijk de tussenkomst van een rechter nodig zijn.

## De juiste reflexen om reviews te doorprikken

Enkele tips om echte en valse reviews van elkaar te scheiden:

### 1. Varieer uw bronnen

- Vertrouw niet enkel op de reviews op de website van de verkoper. Ga ook op beoordelingsplatforms op zoek naar reviews die u meer kunnen vertellen over de oprechtheid van een webshop. Enkele voorbeelden: [Google reviews](#), [Tripadvisor](#), [Facebook](#), [Trustpilot](#).
- Tik de naam van de website in op een zoekmachines (bv. [Google Chrome](#), [Bing](#) en [Yahoo](#)) en vul de zoekopdracht aan met de woorden 'klachten', 'beoordelingen' of 'oplichting'. In een mum van tijd komt u te weten of de onlineverkoper een oplichter is of niet.

### 2. Bekijk de recensies van anderen met argusogen

- Korte beoordelingen, zonder details over de ervaring. Als u ontevreden bent van een webshop, schrijft u dan enkel "slechte service" of "slechte verkoper"?
- Reviews zonder persoonlijke boodschap over de kwaliteit van producten of diensten.
- Gelijkaardige beoordelingen, met gelijkaardige woordgebruik of zinswendingen. Ze zijn waarschijnlijk door dezelfde persoon, het bedrijf zelf of een concurrent geschreven.
- Slecht geschreven recensies, in gebroken Nederlands. Ze kunnen afkomstig zijn van bedrijven die worden betaald om massaal neprecensies te plaatsen.

- Reviews die snel na elkaar geplaatst zijn, terwijl eerdere beoordelingen meer gespreid verschenen. Dit lijkt sterk op een kleine reeks neprecensies om de reputatie van de onlineverkoper een boost te geven.
- Enkel recente reviews. Is de oudste beoordeling maar twee weken oud? Enkel recente reviews zeggen niets over de ernst van de verkoper op lange termijn. Vindt u geen andere betrouwbare informatie over de webshop, dan is het misschien een frauduleuze website die even snel verdwijnt als hij opdook.
- Beoordelingen op een minachtende toon, zijn misschien geschreven door concurrenten die doorverwijzen naar een andere website.
- Zogenaamde 'gecertificeerde' beoordelingen. Sommige sites gebruiken deze term op een misleidende manier. Hoewel het technisch mogelijk is om te certificeren dat de recensie afkomstig is van een klant die het product heeft gekocht, is het onmogelijk de werkelijke ervaring van de consument te certificeren.
- Beoordelingen geplaatst door werknemers. Controleer in een zoekmachine of u een link vindt tussen de schrijver van een review en de handelaar die hij aanbeveelt.
- Anonieme reviews. Vooral als alle vijfsterren-beoordelingen door anonieme auteurs of onder pseudoniem geplaatst zijn.