

KOPEN ONLINE <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 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

Is een webshop veilig?

Problemen? Beter voorkomen dan genezen. Zeker wanneer u online winkelt! Het internet is een vrij anoniem platform en dat speelt in de kaart van fraudeurs. U checkt dus beter vóór u op de bestelknop klikt of de webshop waarbij u wilt kopen veilig is.

Check uw eerste indruk

Net zoals u nooit een schimmig winkeltje zou binnengaan, is ook online uw buikgevoel een belangrijke raadgever. Maar voor webshops kan uw buikgevoel soms wat hulp gebruiken! Dit zijn alvast checks. Faalt de webshop op deze checks dan zoekt u beter een andere webwinkel.

Wat zegt het webadres of URL u?

- Vermijd http en ga voor de veilige https (ook te herkennen aan het slotje links naast de URL)!
- Is de naam van het webadres een vreemde match met wat de webshop verkoopt (bv. www.zeilboten.be verkoopt schoenen)? Weg ermee.

Wat is uw eerste indruk van de website?

- Zijn de foto's van bedenkelijke kwaliteit?
- Staan er veel spel- en taalfouten op de website?
- Lijkt de website vertaald met Google Translate of een andere gratis vertaaldienst?
- Werken de links op de website niet?

- Voelt u zich onder druk gezet door de verkoper om te kopen? Is het aanbod enkel geldig voor 'snelle beslissers' of 'alleen vandaag'? Beperkte stock? Negatieve eerste indruk? Ga dan weg van de webshop! Bij twijfel of om zeker te zijn, check dan verder.

Check de identiteit!

Wie zit er achter de webshop? Kijk na of u zijn naam, fysiek adres, contactinformatie en ondernemingsnummer vindt op de website. Deze informatie staat vaak op de contactpagina, in de wettelijke vermeldingen of in de algemene verkoopvoorwaarden.

Waar dan ook, de informatie moet duidelijk en zichtbaar vermeld zijn.

Een website waarvan de URL eindigt op '.nl' of '.fr' betekent niet altijd dat de verkoper in Nederland of Frankrijk is gevestigd!

Opgelet met verkopers gevestigd buiten de EU: uw consumentrechten komen in het gedrang en u riskeert extra kosten voor verzending, btw of gedoe met de douane.

Doe de check:

Een handelaar moet officieel geregistreerd zijn in het land waar hij gevestigd is. Controleer het ondernemingsnummer in de databank van dat land.

Voorbeeld:

- België: <http://kbopub.economie.fgov.be>
- Nederland: www.kvk.nl
- Luxemburg: www.lbr.lu
- Frankrijk: www.infogreffe.fr
- Duitsland: www.unternehmensregister.de of www.handelsregister.de
- Alle Europese landen: <https://e-justice.europa.eu>

En wat geeft het adres in Google Maps? Ligt dit bijvoorbeeld in de woestijn, dan is er iets mis.

Controleer via eurodns.com hoe lang de webshop bestaat. Blijkt de website nieuw en faalt hij ook op één of meerdere van de volgende controles? Dan is dat verdacht.

Let op: Koopt u op een onlineplatform dat verschillende verkopers verenigt? Controleer wie de echte verkoper is. Soms is dit een privépersoon. Dan hebt u bv. geen bedenktijd.

Check het imago!

Ga na welke reputatie de verkoper/webshop heeft op het internet. Zeker als u klikte op een advertentie via sociale media.

Doe de check:

- Zoek online via een zoekmachine zoals Google, Bing ... de naam van de webshop, gecombineerd met de woorden 'klachten', 'reviews' of 'oplichting'. Zo vindt u ervaringen van andere consumenten op bv. Trustpilot, Google Reviews, Tripadvisor. Maar opgelet, met [nepreviews](#). Met de juiste reflexen doorpikt u ze.
- Eerste in rij in de zoekresultaten, betekent niet dat de verkoper te vertrouwen is!
- Heeft de winkel een socialemediaprofiel? Bekijk dan deze pagina. Een gebrek aan likes, volgers, of recente berichten, kan een teken aan de wand zijn.
- Vermeldt de website een keurmerk of kwaliteitslabel? Klik op het label of check op de website van het keurmerk om te controleren of de webshop echt aangesloten is.

Terug Doorgaan

Check wat u bestelt!

Weet goed wat u koopt voordat u uw aankoop bevestigt en check de verzendkosten en levertermijn. Lijkt de levertijd lang, dan kan dit betekenen dat het product van buiten de EU komt of de verkoper een [dropshipper](#) is. Let dan op dat het product aan de veiligheidseisen voldoet en dat het niet om [namaak](#) gaat. Dit kan zware gevolgen hebben voor uw gezondheid en portemonnee.

Doe de check:

- Lees goed de beschrijving van wat u gaat kopen en laat u niet vangen door de foto of de advertentie waarop u klikte.
- Voldoet het product aan de veiligheidseisen van de Europese Unie? (CE label).
- Wilt u een merkproduct kopen, is het dan echt of namaak? Namaak kopen is verboden.
- Gaat het om een eenmalige aankoop of een abonnement? Dit wordt door sommige verkopers bewust in kleinere letters gezet om te misleiden.
- Wat is de minimumduur van de overeenkomst bij bv. een abonnement op een magazine of streamingdienst? Wordt de overeenkomst automatisch verlengd? Welke zijn dan de opzegvoorwaarden? Opzegtermijnen en -voorwaarden zijn nationaal geregeld en kunnen dus van land tot land verschillen.
- Begrijpt u de taal niet? Koop dan zeker niet!

Terug Doorgaan

Check de prijs!

Controleer het prijskaartje op verborgen kosten. Werd u verleid door extra hoge kortingen of te lage prijzen? Wees op uw hoede, zeker als het om merkproducten gaat. Maar opgelet: namaakgoederen worden ook aan gangbare prijzen verkocht. Namaak (ver)kopen houdt allerlei risico's in voor uw gezondheid, veiligheid én uw portemonnee.

Doe de check:

- Is de prijs die u te zien krijgt de totaalprijs, of komen er tijdens de aankoopprocedure plots leverkosten, taksen of administratiekosten bij?
- Hoe zit het met de leveringskosten? Is levering gratis of niet?
- Komt het pakje van buiten de EU? U betaalt soms extra voor btw, douanerechten en administratiekosten bij niet-Europese onlineverkopers! Staan deze kosten aangegeven?
- Koopt u een merkproduct en twijfelt u of de prijs realistisch is? Check de website van het merk zelf.

Weet dat u moet betalen zodra u op de [bestelknop met betaalverplichting](#) klikt. Zoals voorzien in de Europese wetgeving.

En dat een bieding op een [veilingssite](#), in principe ook een geldige aankoop is! Biedt dus niet op veel tegelijkertijd. Wie weet 'wint' u alles! En moet u ook alles betalen.

Terug Doorgaan

Check de verkoopvoorwaarden!

Welke voorwaarden biedt de webshop u en zijn ze in lijn met uw Europese consumentenrechten?

Doe de check:

Lees de voorwaarden van de webshop vooraleer een online-bestelling te plaatsen.

- Welke zijn de levervoorwaarden en/of afhaallopties? Is de levertijd lang, dan is de kans groot dat de webshop uw bestelling verstuurt van buiten de EU. Met gevolgen voor uw consumentenrechten en het afdwingen ervan.
- Hebt u een herroepingsrecht van 14 dagen? En is het retourbeleid duidelijk? Wie betaalt bv. de terugzendkosten?
- Wat zegt de verkoper over uw recht op garantie?
- Hoe beschermt de webshop uw privacy? Wat doet hij met uw persoonsgegevens?
- Waar kunt u bij problemen uw klacht indienen? Misschien is de webshop aangesloten bij een [bemiddelings- of arbitragedienst](#).

Het [herroepingsrecht](#) geeft u de kans om net zoals in de winkel uw aankoop te inspecteren. Voldoet het goed niet helemaal aan uw verwachting, gebruik het niet en volg de retourinstructies van de verkoper. Weet dat u de terugzendkosten meestal zelf moet betalen.

Is het product beschadigd, stuk of 'niet-conform', dan gebruikt u uw [garantierecht](#) en kunt u terugsturen op kosten van de verkoper. Hij moet dan het goed herstellen, vervangen of terugbetalen.

Meer details over het [verschil tussen de garantie en het herroepingsrecht](#) leest u op onze website.

Terug Doorgaan

Check de betaalwijze!

Met welk betaalmiddel u op internet betaalt is belangrijk. Niet alle betaalmethoden bieden dezelfde mate van bescherming. Betaalt u met een debetkaart (Maestro, Bancontact, Visa Debit, ...), met een vooraf betaalde kredietkaart, via een overschrijving? De bank betaalt u niet terug bij problemen met de verkoper.

Betaalt u via een app? Controleer dan met welk betaalmiddel die verbonden is?

Hoe betaalt u dan wel?

- Met uw kredietkaart (Visa, MasterCard, American Express, ...). Want bij problemen kunt u de betaling betwisten. In België doet u dit via www.mijnkaart.be.
- Via PayPal. U hebt 180 dagen om een transactie te betwisten bij PayPal.
- Bij ontvangst: zo kunt u uw pakketje eerst inspecteren.
Vermijd de truken van de oplichters:
- Vermijd internationale geldtransfers (bv. Western Union, MoneyTrans, World Remit).
- Betaal enkel indien de webpagina start met 'https'. De 's' staat voor 'secure'.
- Geef nooit uw bankgegevens als u niets hoeft te betalen.
- Geef nooit de pincode van uw betaalkaart door.
- Betaal enkel met de betaalopties aangeboden door de webshop of het platform. Niet door te klikken op een betaallink die u per e-mail of chat ontving.

Ontdek ECC!

Het Europees Centrum voor de Consument geeft gratis informatie en juridisch advies bij problemen met een webshop gevestigd in een ander Europees land. Via het netwerk van de Europese Consumentencentra proberen wij een minnelijke oplossing te bekomen tussen u en de handelaar.

Meer weten over online-aankopen?

- Bezoek onze [website](#).
- Volg ons op [Facebook](#) en [Twitter](#).

Een vraag of klacht? Contacteer ons per telefoon op 02 542 33 46 of online via ons [klachtenformulier](#).