

[Uw naam]



[Adres, PostcodePlaats]

[Telefoon]

[E-mail]

Veilig online winkelen.

Veiligheid begint bij je eigen computer

Update het besturingssysteem van je computer met de nieuwste updates. Update ook je webbrowser naar de nieuwste versie en zorg voor een goede beveiliging.

Kies een sterk wachtwoord

Bij veel webwinkels moet je bij je eerste bestelling een account aanmaken en zelf een wachtwoord kiezen. Gebruik dan een uniek, sterk wachtwoord. Dus niet een wachtwoord dat je ook voor andere diensten gebruikt, zoals je e-mailaccount.

Beveiligde wifi-verbinding

Gebruik bij online kopen liever geen onbeveiligde wifi-verbindingen, zoals in een internetcafé of een andere gedeelde computer. Je weet nooit of zo'n computer goed beveiligd is.

Verantwoordelijkheden van webwinkels

Ook webwinkels moeten zich aan een aantal [algemene regels](#) houden. Dit is vastgelegd in de wet met betrekking tot 'koop op afstand'. De verkoper moet je informatie verschaffen over het bestelproces, de kenmerken van het product of de dienst, de garantie en andere zaken. Ook moet je altijd terug kunnen in het bestelproces voor je dit afrondt, dit is verplicht.

Je hebt als consument bij een 'koop op afstand' altijd 14 dagen om je te bedenken. De bedenktijd begint te lopen op de dag nadat je het product ontvangt of de dienst hebt afgesloten. De verkoper is verplicht je te informeren over de bedenktijd die je hebt. Soms is het verstandig goed te kijken wanneer deze bedenktijd ingaat, een product en dienst verschillen bijvoorbeeld.

Tevens zijn er [regels voor het bezorgen van een product](#). Als webwinkels de regels overtreden, kun je de koop ontbinden en een klacht indienen.



Pas op nep-webwinkels

Soms worden gegevens van bestaande webwinkels gestolen om daarmee een [nepwinkel](#) te bouwen die er op het eerste gezicht betrouwbaar uitziet. Via onze [Nepshops-Alert](#) ontvang je alle tweets van Opgelet op Internet met waarschuwingen over nepshops. Raadpleeg bij twijfel deze alert.

Keurmerken en een beveiligde verbinding

Zodra je online wilt afrekenen in een webwinkel moet het webadres in de browserbalk beginnen met '[https://](#)'. In dat geval is de internetverbinding beveiligd en afgeschermd voor onbevoegden.

Helaas betekent een beveiligde verbinding niet altijd dat je met een betrouwbare webwinkel te maken hebt.

Let op keurmerken

Als een webwinkel het [keurmerk Thuiswinkel Waarborg of Webshop Keurmerk](#) heeft, belooft de webwinkel een bepaalde service. Ook als er iets misgaat bij je bestelling. Een voordeel van online shoppen bij een winkel met deze keurmerken is dat je naar een onafhankelijke geschillencommissie kunt stappen als je een geschil hebt.

Voert de webwinkel een keurmerk? Klik dan niet op het keurmerk op de site van de webwinkel. Ga naar de website van het keurmerk en zoek daar de webwinkel en bijbehorend(e) domein(en) op.

Zoek naar ervaringen

Weet je niet of een webwinkel betrouwbaar is? Je kunt zoeken naar ervaringen van andere consumenten met de betreffende webwinkel. Je kunt ook kijken of er op [Klachtenkompas.nl](#) veel klachten zijn.





Veilig online betalen

Er zijn veel [verschillende methodes om online te betalen](#). De manieren lopen uiteen in werking en hebben ieder hun eigen risico's, of juist een extra 'vangnet' voor als het misgaat. Met [iDEAL](#) betaal je via de beveiligde omgeving van je bank, maar kun je (meestal) niet achteraf betalen. Als je betaalt met [Paypal](#) heb je aankoopbescherming. Je krijgt bijvoorbeeld je geld terug als je de aankoop niet ontvangt. En als je voor Afterpay of een andere manier van achteraf betalen kiest, betaal je pas als je de bestelling ontvangen hebt.

Als je de webwinkel niet kent of vertrouwt, betaal dan nooit vooraf via een overschrijving of iDEAL. Als je te maken hebt met een nep-webwinkel krijg je het geld niet terug.

Druk de betaalpagina af

Maak bij twijfel een afdruk van de betaalpagina en controleer je bij- en afschrijvingen via internetbankieren, mobiel bankieren of afschriften. Is de afrekening niet in orde, neem dan direct contact op met de webwinkel. Soms kun je het geld ook terugkrijgen via de bank (storeren incasso), creditcardmaatschappij (chargebackregeling) of aankoopbescherming (PayPal).

Kijk of je kunt klagen

Kijk voor je iets bestelt of er contactgegevens op de website staan, de webwinkel een [keurmerk](#) heeft of is aangesloten bij een geschillencommissie.



Heb je een klacht over het bedrijf of een van de producten? Neem dan eerst contact op met het bedrijf. Bewaar alle correspondentie met het bedrijf zorgvuldig. Kom je er samen toch niet uit, ga dan naar de Geschillencommissie Thuiswinkel of de geschillencommissie van Webshop Keurmerk (als de webwinkel bij 1 van de 2 aangesloten is). Een andere plek om te klagen over webwinkels en ander bedrijven is Klachtenkompas.nl.

Als het om een andere verkoper gaat ligt de verantwoordelijkheid, net als de klachtenafhandeling, bij de externe partij.

Online winkelen in Nederland of daarbuiten?

Wanneer je (onbewust) iets bestelt van een webshop buiten de EU van boven de €21, zijn invoerkosten van toepassing. Om dit te voorkomen heb je een webwinkel uit de Nederland nodig, die herken je aan de volgende bedrijfsgegevens op de website:

- vestigingsadres;
- bezoekadres;
- e-mailadres;
- Nederlands (!) telefoonnummer;
- overige bedrijfsgegevens.

Bij [webwinkels in de EU](#) gelden andere regels dan in Nederland. En buiten de EU zijn verkopers vrij om eigen regels toe te passen. Zeker bij [Chinese webwinkels](#) zijn invoerkosten een extra kostenpost. Is het product geschikt om online te kopen Niet alle producten zijn geschikt om online aan te schaffen. Voor een autostoeltje kun je bijvoorbeeld beter naar een echte winkel gaan. Pas als je helemaal zeker van je zaak bent, bijvoorbeeld door een zitje van vrienden uit te proberen, kun je het online aanschaffen.

Is het product geschikt om online te kopen

Niet alle producten zijn geschikt om online aan te schaffen. Voor een autostoeltje kun je bijvoorbeeld beter naar een echte winkel gaan. Pas als je helemaal zeker van je zaak bent, bijvoorbeeld door een zitje van vrienden uit te proberen, kun je het online aanschaffen.





Retourneren

Toch ontevreden over je online aankoop? [Retourneren](#) is eigenlijk altijd een optie, mits je de regels voor het [terugsturen van een internetaankoop](#) aanhoudt.

Let op dat webwinkels zich aan de regels houden voor het terugsturen van een product. Vaak brengen webwinkels kosten in rekening of betalen ze je niet het volledige bedrag terug, terwijl dit wettelijk vastgelegd is.

Dit geldt alleen voor consumenten.

Bedrijven kopen opmaat producten.

Bron: consumentenbond.

