



# BRAND HERO

## Goldies Gallery Keurmerk eisen

*POWER  
x  
TO IMPRESS!*



Auteur: Charly Vos

# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	<b>1</b>
<b>Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>Informatiepagina's</b>	<b>2</b>
Contact / over ons	2
Telefoonnummer	2
E-mailadres	2
Vestigingsadres	3
KvK-nummer	3
Btw-nummer	3
Retour / ontbindingsrecht	4
Garantie & Klachtenregeling	4
Algemene voorwaarden & Privacy policy	4
Prijzen & betaalmogelijkheden	4
<b>SSL</b>	<b>5</b>
<b>Wat betekent dit voor Goldies Office?</b>	<b>6</b>
Algemene voorwaarden	6
Privacy policy	6
Btw-identificatienummer	6
Herroepingsrecht / retour pagina	6
Klachtenregeling	7
Advies van Webwinkelkeur (Mail met gewenste aanpassingen)	7
Mijn advies	7
<b>Eindconclusie (update)</b>	<b>8</b>
<b>Literatuurlijst</b>	<b>9</b>

# Inleiding

In Nederland ben je verplicht als eigenaar van een webshop om je te houden aan Nederlandse en Europese wetgeving. In dit document ga ik daarom bekijken wat deze eisen zijn. Wanneer de webshop aan al deze eisen voldoet kan deze in aanmerking komen voor bepaalde keurmerken.

In dit document ga ik specifiek kijken naar de eisen van “Webwinkelkeur” omdat dit het keurmerk is die de opdrachtgever wilt plaatsen op de webshop.

Onder de Goldies Company valt ook Goldies Office, waar de opdrachtgever graag ook een keurmerk voor wilt. Deze aanvraag is niet goedgekeurd. Daarom ga ik in dit bestand kijken wat daaraan verbeterd moet worden zodat deze wel kan worden goedgekeurd. Door dit te doen voor Goldies Office is het heel eenvoudig om dit vervolgens in een keer goed te doen voor Goldies Gallery.

## Informatiepagina's

Webwinkels die hun informatievoorzieningen niet in orde hebben kunnen een flinke boete krijgen van het ACM (Autoriteit Consument & Markt). Het is daarom van belang om ervoor te zorgen dat alle belangrijke informatie goed is te vinden voor consumenten. Dit kan door aparte pagina's aan te maken en deze te plaatsen in de footer.

*Raadpleging: Webwinkelkeur, 2021, MKB Servicedesk, 2021 en Mijnwebwinkel, 2021*

## Contact / over ons

Als webwinkel heb je wettelijke verplichtingen om bepaalde zaken te vermelden omdat je als webwinkelier verkoopt op afstand. Deze zaken moeten goed vindbaar zijn. Daarom is het handig om de volgende zaken op bijvoorbeeld een contactpagina of over ons pagina bij elkaar te zetten:

### Telefoonnummer

Voor de wet is het verplicht om een alternatieve mogelijkheid aan te bieden dan een mailadres. Deze moet snel, rechtstreekse en effectief zijn. Hoewel een bemande live-chat ook een optie is wordt toch vaker gekozen voor een telefoonnummer doordat bij technische problemen het voor kan komen dat het e-mailverkeer en de live-chat onbereikbaar worden. Terwijl een telefoonnummer bijna altijd bereikbaar is.

### E-mailadres

Zodat bezoekers eenvoudig contact kunnen opnemen. Enkel een contactformulier is niet voldoende.

## Vestigingsadres

Door de wet is het verplicht je adres op je site te plaatsen. Klanten hebben het recht om te weten met wie ze zaken doen waar zij zich bevinden. Het adres moet fysiek zijn. Dat wil zeggen dat het geen postbus adres mag zijn.

## KvK-nummer

Door het vermelden van het KvK nummer op je website, kunnen (potentiële) klanten makkelijker controleren of je wel een betrouwbaar en echt bedrijf bent.

## Btw-nummer

Het btw-nummer is niet verplicht om op je website te vermelden. Wel moet het te allen tijde makkelijk vindbaar zijn voor jouw (potentiële) klanten. Daarom is het vermelden van het btw-nummer op je website een handige keus.

## Retour / ontbindingsrecht

Wanneer je producten online koopt hebben consumenten (bijna altijd) recht op een bedenktijd. De bedenktijd is een periode waarbinnen de consument het aangeschafte product zonder opgave van reden of verplichting terug kan sturen.

De voorwaarden van het retour sturen van producten moet in duidelijke taal uitgelegd worden. Consumenten mogen altijd binnen 14 dagen het product retour aanmelden. De kosten voor de retourzending zijn wettelijk gezien voor de consument. Vermeld dit dus goed op de website of dit bij jou ook van toepassing is of niet.

Het is verplicht een modelformulier herroeping beschikbaar te stellen aan je consumenten. De consument hoeft dit formulier niet perse te gebruiken, ze mogen hun retouren bijvoorbeeld ook per e-mail aanmelden. Wel ben je altijd verplicht zo'n formulier als optie aan te bieden.

Geldt het herroepingsrecht niet bij bepaalde producten zoals maatwerk, geef dat dan ook duidelijk aan.

Retourinformatie is het beste ook te benoemen op een aparte pagina.

## Garantie & Klachtenregeling

Naast een contactpagina moet er ook een klachtenpagina op je website staan. Op deze pagina informeer je de koper hoe hij of zij een klacht kan indienen en hoe je hiermee omgaat.

Sinds 2016 is het verplicht om aan te geven dat consumenten een klacht kunnen melden bij het Europees ODR platform. Webwinkelkeur heeft ook mogelijkheden tot bemiddeling, daar moet ook op gewezen worden als je gebruik wilt maken van het keurmerk van Webwinkelkeur.

Ook belangrijk is de consument informeren over de garantie die de consument heeft.

## Algemene voorwaarden & Privacy policy

In de algemene voorwaarden moet beschreven staan welke regels er gelden bij het verkoop van je product of dienst. Deze algemene voorwaarden moet voldoen aan de nieuwste wetgeving. Deze algemene voorwaarden dienen overeen te komen met de rest van de informatievoorzieningen op de website.

Als webshop moet je je houden aan de regels betreft privacy (AVG wet). Ten eerste is het belangrijk dat je altijd toestemming van de klant hebt om zijn gegevens te verzamelen. In de privacy statement geef je de consument informatie over hoe je deze persoonsgegevens gebruikt.

## Prijzen & betaalmogelijkheden

Voor de consument is het belangrijk dat de prijzen duidelijk vermeld staan bij de verdienste of product. Zo is het handig te vermelden of er wel of geen verzendkosten bij komen, de prijzen inclusief of exclusief btw zijn en dat er geen onduidelijke extra kosten bij komen.

Het is handig aan te geven welke betaalmethoden beschikbaar zijn voor de consument. Daarnaast kan er informatie worden gegeven over wanneer er problemen zijn met betalen of wanneer de bestelling of betaling is mislukt.

## SSL

Een SSL-certificaat helpt erbij om meer vertrouwen bij bezoekers op te wekken. Een SSL helpt om gegevens beter te beschermen en is voor een webshop tegenwoordig verplicht. Tevens heeft het een positieve invloed op de SEO, op Google komt de webshop namelijk hogerop te staan wanneer je in het bezit bent van een SSL-certificaat.

# Wat betekent dit voor Goldies Office?

Het keurmerk voor de webshop Goldies Office is afgekeurd. Zij hebben doorgegeven wat de verbeterpunten zijn. Hieronder bespreek ik waarom Goldies Office is afgekeurd voor het keurmerk. Daarna geef ik een advies hoe dit opgelost kan worden.

## Algemene voorwaarden

1. In de algemene voorwaarden moet informatie staan over het herroepingsrecht en de klachtenprocedure met een verwijzing naar het ODR-platform.
2. Er moet een duidelijke knop naar de algemene voorwaarden te vinden zijn. Het liefst ergens in de footer.
3. Webwinkelkeur heeft een voorbeeld voor deze pagina die je gratis kan gebruiken. Hiervoor moet je wel inloggen.

## Privacy policy

In de mail gaf Webwinkelkeur aan dat zaken als cookiebeleid, rechten van klanten en hoe data verwerkt wordt niet terug te zien was op de webshop. Dit is echter wel zo?

[Cookiebeleid](#) [Privacy policy](#)

Webwinkelkeur bezit over een [Privacy policy generator](#) die door elke webwinkelier gebruikt mag worden. Deze generator maakt gebruik van de nieuwe GDPR / AVG-wetgeving en is opgezet in samenwerking met een juridisch adviesbureau. Het kan daarom geen kwaad om deze generator te gebruiken en te vergelijken met de eigen geschreven Privacy policy.

## Btw-identificatienummer

Het btw-identificatienummer wordt nu alleen vermeld op de algemene klantenservice pagina. Daarom stel ik voor deze ook te plaatsen op de contactpagina, onder het KvK nummer.

## Herroepingsrecht / retour pagina

1. Er is momenteel geen pagina met informatie over het herroepingsrecht en het retourneren van producten. Er is een [voorbeeldpagina](#) beschikbaar voor de retour pagina. Deze dient met eigen gegevens aangevuld te worden.
2. Aanbieden van [modelformulier](#) herroeping
3. Retour informatie moet worden vermeld in de algemene voorwaarden en op een aparte retourpagina op de website.

## Klachtenregeling

1. Webwinkelkeur geeft aan dat er geen klachtenpagina is. Echter wordt er wel informatie gegeven over klachtenregeling op de algemene klantenservice pagina.
2. Informatie toevoegen over het ODR-platform
3. Ook hiervoor is een [voorbeeldpagina](#) beschikbaar.

## Advies van Webwinkelkeur (Mail met gewenste aanpassingen)

*Om goedgekeurd te worden voor Webwinkelkeur is het niet verplicht deze punten aan te passen. We raden daarentegen sterk aan deze te lezen en te verbeteren.*

- De webwinkel wordt geadviseerd een mogelijkheid tot minimaal 50% achteraf betalen te bieden. Dit is wettelijk verplicht, maar geen vereiste voor goedkeuring.

## Mijn advies

Mijn advies is het toevoegen van Levertijd & verzendkosten pagina. Ook hiervoor is een [voorbeeldpagina](#) beschikbaar.

Momenteel staan veel van de punten die WebwinkelKeur wilt zien op de [algemene klantenservice](#) pagina en dit is denk ik ook waarom Webwinkelkeur bepaalde informatie niet heeft kunnen vinden. Ik raad daarom aan een kopje in de footer te maken genaamd: Klantenservice. Hieronder staan vervolgens links naar alle gewenste pagina's: Contact, Retourneren, Betaalmogelijkheden, Klachten, Garantie en het aanmaken van Levertijd & verzendkosten. De algemene voorwaarden, Cookies en Privacy policy staan naar mijn mening op een goede plaats. Hoe ik dit zou oplossen kun je zien in figuur 1 hieronder.

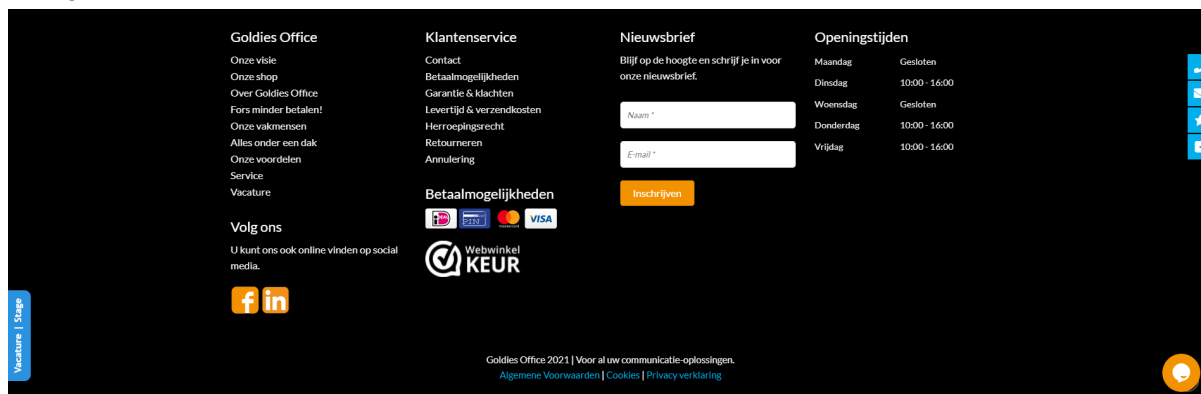
Maandag	10:00 - 16:00
Dinsdag	10:00 - 16:00
Woensdag	10:00 - 16:00
Donderdag	10:00 - 16:00
Vrijdag	10:00 - 16:00

Figuur 1. Voorbeeld footer.



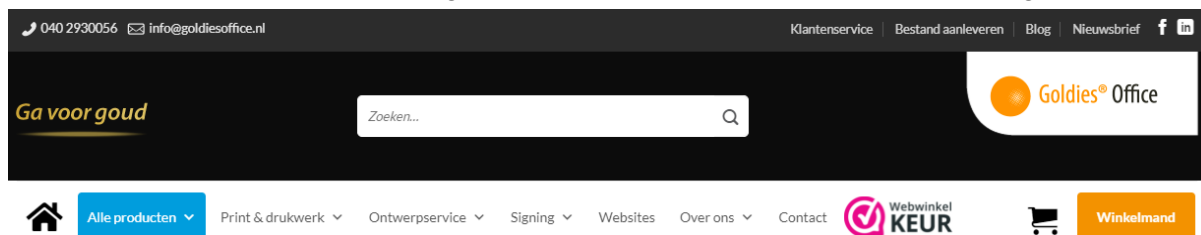
# Eindconclusie (update)

Na het aanmaken van alle aparte klantenservice paginas en het herindelen van de footer zie figuur 2 hieronder:



Figuur 2. Nieuwe footer.

hebben we een herkeuring aangevraagd. Deze is goed ontvangen en goedgekeurd! Goldies Office is daarmee nu officieel lid van WebwinkelKeur en mag daarom ook hun logo plaatsen op de webshop. Deze is geplaatst zowel in de header als footer, zie figuur 2 en 3.



Figuur 3. WebwinkelKeur logo in header.

# Literatuurlijst

Stichting WebwinkelKeur. (2021, 13 mei). *Juridische eisen webwinkel: Controleer je*

*webshop*. WebwinkelKeur.

<https://www.webwinkelkeur.nl/kennisbank/juridische-ondersteuning/controleer-je-webwinkel/>

*Keurmerk? Aan deze 8 punten moet je webshop voldoen*. (2021, 13 mei).

Mijnwebwinkel.

<https://www.mijnwebwinkel.nl/blog/keurmerk-aan-deze-8-punten-moet-je-webshop-voldoen>

Arts, L. (2021, 13 mei). *Wat is de wettelijke regelgeving voor webshops?* MKB

Servicedesk.

<https://www.mkb servicedesk.nl/1070/wat-wettelijke-regelgeving-voor-webshops.htm>