Veilig online winkelen

Created: 10/26/2010

# Tasks:

☐ **Via webwinkels**

☐ **Het is goed om je rechten en plichten te kennen bij het online kopen van producten.**

☐ **Deze vind je op verschillende sites, zoals de site van het Ministerie van Economische Zaken.**

☐ **Vraag je af wie er achter de webwinkel zit waar je iets wilt bestellen.**

☐ **Iedere webwinkel moet een contactadres, telefoonnummer en e-mailadres op de website zetten.**

☐ **Wees op je hoede wanneer deze gegevens ontbreken.**

☐ **Kijk goed of je niet te maken hebt met een nepwebsite.**

☐ **Heb je van anderen goede berichten gehoord over bestellen en betalen bij deze webwinkel?**

☐ **Is de webwinkel duidelijk over de kwaliteit van de producten, de garantie en de service?**

☐ **Wordt duidelijke informatie gegeven over prijs, BTW, bijkomende verzendkosten, leveringstermijn enz.?**

☐ **Wat zijn de voorwaarden voor het terugsturen van producten en het terugkrijgen van je geld?**

☐ **Is het duidelijk wat je kunt doen als je klachten hebt?**

☐ **Voldoet de wijze van betalen voor jou?**

☐ **Realiseer je dat er meerdere manieren zijn om op internet te betalen**

☐ **Levert de buitenlandse webwinkel wel in Nederland?**

☐ **Krijg je, voordat je met een actieve handeling je bestelling moet versturen, een duidelijk overzicht van de artikelen die in je winkelwagentje zitten?**

☐ **Worden je rechten en plichten duidelijk aangegeven?**

☐ **Wees voorzichtig met het afgeven van je persoonlijke gegevens.**

☐ **Geef nooit meer informatie dan noodzakelijk.**

☐ **Controleer eerst de website of er een duidelijke privacyverklaring is opgenomen op de website, waarin staat hoe de website met je gegevens omgaat en welke rechten je hebt.**

☐ **Bewaar altijd een kopie en/of print van je bestelling, de orderbevestiging, e-mailcorrespondentie en alle voorwaarden.**

☐ **Mocht er iets misgaan met de koop, dan heb je deze informatie mogelijk nodig voor eventuele juridische stappen tegen de verkoper.**

☐ **Versturen onder rembours biedt geen enkele meerwaarde op vooruitbetalen.**

☐ **De kans op de spreekwoordelijke "doos met een baksteen" is nog steeds aanwezig, aangezien pakketten niet voor betaling geopend mogen worden.**

☐ **Sommige websites zijn voorzien van een keurmerk waaraan gedragsregels verbonden zijn**

*Het bekendste Nederlandse keurmerk is het Thuiswinkel Waarborg.*

☐ **Het keurmerk behoort goed zichtbaar op de site van de webwinkel te staan.**

☐ **Door op het logo van het keurmerk te klikken kun je zien aan welke regels de webwinkel zich conformeert.**

☐ **Twijfel je aan de echtheid van het keurmerk, ga dan naar de website van de instantie die het keurmerk uitgeeft en controleer of de webwinkel is aangesloten.**

☐ **Via veiling- en advertentiesites**

☐ **Probeer de verkoopgeschiedenis van de verkoper na te gaan: wat verkoopt hij/zij nog meer?**

☐ **Als een verkoper populaire artikelen aanbiedt, zoals mobiele telefoons of laptops, voor opvallend lage prijzen, dan dien je extra alert te zijn.**

☐ **Vaak gaat het dan om een oplichter of om nepartikelen of gestolen waar.**

☐ **In dat laatste geval kun je door aankoop medeplichtig zijn aan heling.**

☐ **Op de meeste veiling- en advertentiesites kunnen verkopers gewaardeerd worden.**

☐ **Bekijk altijd de waarderingen van de verkoper: hoe meer positieve waarderingen hoe meer de verkoper te vertrouwen is.**

☐ **Bekijk of de verkoper geverifieerd of gecontroleerd is.**

☐ **Als dat het geval is en je koopt iets bij de betreffende verkoper, maar deze levert niet, dan kun je gebruikmaken van een kopersverzekering: je ontvangt dan het betaalde bedrag tot een maximum van 200 euro terug.**

☐ **Vraag waarom de verkoper het product weg doet: een logische en aannemelijke reden geeft meestal een indicatie over de betrouwbaarheid.**

☐ **Als je, na correspondentie met de verkoper, overweegt het artikel aan te schaffen, vraag dan altijd een (vast) telefoonnummer en/of woonadres.**

☐ **Een verkoper die te vertrouwen is zal deze informatie meestal zonder problemen geven.**

☐ **Je kunt deze gegevens dan op echtheid controleren via bijvoorbeeld detelefoongids.nl.**

☐ **Als de verkoper op dit verzoek ontwijkend reageert, dan is hij /zij meestal niet te vertrouwen.**

☐ **Maak duidelijke afspraken met de verkoper over de transactie.**

☐ **Wie neemt de transportkosten voor zijn rekening?**

☐ **Verder is het belangrijk om afspraken te maken over een eventuele transportverzekering of misschien zelfs een garantieperiode.**

☐ **Probeer waar mogelijk deze afspraken vast te leggen.**

☐ **Als je een product wilt kopen, dan heeft persoonlijk afhalen altijd de voorkeur.**

☐ **Je kunt het product dan eerst bekijken voordat je tot aanschaf overgaat.**

☐ **Je kunt ook met de verkoper afspreken op een locatie tussen jouw woonplaats en de woonplaats van de verkoper.**

☐ **Spreek echter altijd af op drukke locaties, nooit op verlate parkeerplaatsen o.i.d.**

☐ **Pas ook op met het meenemen van grote sommen geld.**

☐ **Ga nooit in op een voorstel om een product via-via te versturen (meestal via een adres in het buitenland)**

*Oplichters maken vaak gebruik van een dergelijke constructie om anoniem te blijven.*

☐ **Als je het product wil laten versturen en het gaat om een klein aankoopbedrag, dan kun je overwegen vooruit te betalen via internetbankieren.**

☐ **Doe dit echter alleen wanneer je de verkoper geheel vertrouwt.**

☐ **Vraag voor de zekerheid om het volledige woonadres en een vast telefoonnummer: je kunt deze gegevens dan op echtheid controleren via bijvoorbeeld detelefoongids.nl.**

☐ **Als je onbekend bent met de verkoper, maak dan gebruik van een zgn**

*escrow service: dat is een soort borgstellingservice.*

☐ **Koper en verkoper maken bij de transactie gebruik van een derde partij**

*Escrow service is eigenlijk de internetversie van gelijk oversteken.*

☐ **Kijk op de veiling- of advertentiesite welke escrow service je kunt vertrouwen**

*In Nederland is Tripledeal de bekendste.*

☐ **Versturen onder rembours biedt geen enkele meerwaarde op vooruitbetalen**

*De kans op de spreekwoordelijke "doos met een baksteen" is nog steeds aanwezig, aangezien pakketten niet voor betaling geopend mogen worden.*

☐ **Bewaar alle relevante informatie met betrekking tot de verkoop, zoals betalingsbewijzen, e-mailcorrespondentie met de verkoper en een kopie van de advertentie (inclusief foto?s).**

☐ **Mocht er met de koop iets misgaan, dan komt deze informatie van pas bij eventuele juridische stappen tegen de verkoper.**