

# Het Tips & Advies Ondernemershandboek



## 4.2.8. Online verkoop

### Betalingsmogelijkheden

Tot slot blijven we nog even stilstaan bij een laatste mogelijke (maar wellicht zeer belangrijke) functie van de website: het online verkopen. Dit hoeft helemaal niet zo ingewikkeld te zijn als het lijkt.

Veronderstel dat een zelfstandige zijn website heeft uitgerust met een catalogus en dat de prijzen eveneens vermeld zijn. Door eenvoudigweg een bestelformulier toe te voegen, biedt hij al een vorm van online verkoop aan.

De betaling kan worden gedaan door middel van de overschrijving van het bedrag na de bestelling, een eenmalige (digitale) incassomachtiging of met een creditcard, de gebruikelijke betaalmethoden in Nederland. Het nadeel van deze methodes is dat het arbeidsintensief is. Indien men de order direct verstuurt bij plaatsing, moet er gecontroleerd worden of het bedrag wel wordt ontvangen binnen de afgesproken termijn.

Een oplossing is dat het bedrag ontvangen moet zijn voordat de order wordt verzonden. Ook dan zal echter bekeken moeten worden of het bedrag binnen is, al is het betalingsrisico wel weggenomen in dit geval.

Daarom kan men een stapje verder gaan en de catalogus op de website uitbreiden met een elektronisch '**winkelwagentje**'. De klant vult dan geleidelijk aan zijn winkelwagentje (door het eenvoudig aanklikken van de gewenste producten) en ziet onmiddellijk de totale kostprijs, rekening houdend met allerlei kortingen, speciale promoties, leveringskosten, btw, enz.

De betaling kan hierbij nog steeds via overschrijving gebeuren. Er zijn echter betalingsalternatieven waarbij het geld direct ontvangen wordt, maar aan sommigen zitten wel kosten verbonden aan de acceptatie en ontvangst van deze betalingsmethoden. Let op welke duurder zijn en stuur uw klanten naar een goedkopere methode door deze als meest zichtbare optie te zetten.

Het meest gebruikt is het betalingssysteem van de samenwerkende banken genaamd **iDEAL** (<https://www.ideal.nl>). Mensen die internetbankieren, kunnen hiermee online (met de computer of de telefoon) via hun eigen internetbankieren-systeem betalen. iDEAL wordt door kenners gezien als de Nederlandse standaard. iDEAL biedt geen aankoopbescherming voor de klant, dus tegenwoordig wordt iDEAL ook steeds vaker gebruikt om achteraf te betalen. De klant kiest in de webwinkel voor een manier om achteraf te betalen en ontvangt achteraf een e-mail met nota, welke betaald dient te worden met iDEAL.

Bij achteraf betalen kunt u zelf beheren en controleren of de betalingen ook daadwerkelijk worden ontvangen. U kunt dit risico ook uit handen geven tegen een commissiebedrag van enkele procenten. Dit kan bijv. bij **Afterpay** (<https://www.afterpay.nl>) en **Klarna** (<https://www.klarna.nl>).

Een andere betalingsoptie waarbij het geld direct ontvangen wordt, is **Paypal** (<https://www.paypal.com>) waarbij u de mogelijkheid biedt betalingen via onder andere overschrijving, creditcard of Paypal-rekening te accepteren en direct weet of een betaling ontvangen is. Paypal biedt de klant aankoopbescherming en de verkoper verkopersbescherming. Deze laatste dekt alleen transacties voor per post verzendbare, fysieke en tastbare objecten en beschermt u tegen kopers die claimen nooit de aankoop te hebben ontvangen.

Daarnaast is er de mogelijkheid voor klanten om met **Apple Pay** (<https://www.apple.com/apple-pay>) te betalen. De betaling wordt bevestigd door de klant via diens Apple Watch, Mac, iPhone of iPad, met Face ID, Touch ID of een toegangscode. Als verkoper moet u wel de betaalkaart en betaalnetwerk van de klant kunnen accepteren.

De betalingsvorm **Payconiq** (<https://www.payconiq.com>), een betaalapp voor op de telefoon, is per 1 januari 2022 in Nederland gestopt. **Tikkie** (<https://www.tikkie.me>) blijft wel als betalingsmethode. Hierbij kan een betalingsverzoek via sms, WhatsApp, e-mail of sociale media gedaan kan worden en hoeft de klant dus geen app te hebben.

Met **In3** (<https://www.payin3.nl>) worden de aankopen in drie termijnen via iDEAL betaald: de eerste direct, de tweede na 30 dagen en de derde na 60 dagen. Er wordt geen rente in rekening gebracht, maar In3 doet wel een kredietcheck.

Een nieuwere manier om de producten te laten afrekenen, is met cryptovaluta. Hiervoor is wel een plug-in nodig op de website van uw webshop. Buiten het aangeven welke cryptomunten u accepteert, is er ook een 'wallet' nodig voor uw onderneming: een digitale portemonnee voor de crypto's, die gedownload moet worden op de pc, laptop of smartphone. De klant kiest bij het afrekenen de cryptomunt oftewel: de digicoin, bijv. bitcoin, ethereum, dash of dogecoin. Vervolgens verschijnt er een QR-code die de klant moet scannen met zijn smartphone. De cryptomunten komen na betaling in uw 'wallet'. Om deze om te zetten in 'gewoon' geld, kan een wisseldienst als Bittrex, Coinbase of Bitpay gebruikt worden. Op <https://www.kvk.nl> is hierover meer informatie te vinden.

Voor online verkoop aan consumenten biedt de website van de **Nederlandse Thuiswinkel Organisatie** veel aanvullende informatie (<https://www.thuiswinkel.org>).

Dit verkoop- en betalingssysteem kan gekoppeld worden aan een intern voorraadbeheer- en boekhoudsysteem, wat de administratieve rompslomp tot een minimum herleidt. Hiervoor moet er echter vaak wel een maatwerkkoppeling worden gerealiseerd.

Er bestaan echter ook vele kant-en-klare 'shopping modules' die te integreren zijn in websites zoals **Magento** (<https://www.magento.com>), **PrestaShop** (<https://www.prestashop.com/nl>), **Strato** (<https://www.strato.nl/webshop>), **Lightspeed** (<https://www.lightspeedhq.nl/ecommerce>), **CCV Shop** (<https://www.ccvshop.nl>) en **MyShop** (<https://www.myshop.com>).

Heeft u al een eigen webwinkel maar nog geen betalingsfaciliteit, dan kan een **Payment Service Provider (PSP)** u deze faciliteit bieden. Het kan namelijk veel sneller, goedkoper en fijner zijn om één partij te hebben die de verschillende betaalmethodes regelt met de verschillende aanbieders en technisch implementeert op uw website. In Nederland zijn er meer dan 20 verschillende partijen actief en er zijn grote verschillen in tarieven. Het loont de moeite om de partijen te vergelijken op niet alleen op prijs, maar ook op betaalmethodes en dienstverlening.



Voorbeelden van PSP's zijn:

**Sisow** (<https://www.sisow.nl>), **Buckaroo** (<https://www.buckaroo.nl>), **Multisafepay** ([https://www.multisafepay.com/nl\\_nl](https://www.multisafepay.com/nl_nl)), **Icepays** (<https://www.icepay.com>), **Cardgate** (<https://www.cardgate.com>) en **Adyen** (<https://www.adyen.com/nl>).

### **Wettelijke regels omtrent online verkoop**

Als u online producten en/of diensten verkoopt, heeft u zich te houden aan de wettelijke regels omtrent consumentenkoop en de 'Wet oneerlijke handelspraktijken'.

Zo vermeldt u altijd de prijs in euro's en inclusief btw duidelijk bij uw aanbod. Vermeld ook voor welke periode de prijzen geldig zijn of dat deze onder voorbehoud zijn, als deze voor langere tijd gelden. Het is hierbij belangrijk om ook alle bijkomende kosten te vermelden, bijv. administratiekosten, verzendkosten, servicekosten of voorrijkosten. De consument mag uiteindelijk niet voor verrassingen komen te staan. Ook moet u elke prijsmisleiding voorkomen, want de 'Wet oneerlijke handelspraktijken' verbiedt allerlei vormen daarvan. Let u ook op drukfouten in de prijs. Mocht de consument op de verkeerde prijs vertrouwen, dan moet u verkopen tegen de verkeerde prijs.

Daarnaast moet u ook altijd de ontvangst van de bestelling zo snel mogelijk te bevestigen, waarbij u informatie geeft over onder andere de prijs, de bijkomende kosten, manier van betalen, hoe, waar en wanneer u levert.

De klant mag zijn (deel)bestelling altijd herroepen. U dient uw klant vooraf te informeren over diens herroepingsrecht, oftewel: recht op ontbinding of recht op retour. Uw klant mag binnen 14 dagen na ontvangst zijn bestelling herroepen. U kunt de informatie duidelijk vermelden op uw website, waarbij het het meest voor de hand ligt om dit te doen in de footer onderaan, in een retourprocedure, maar ook in uw algemene voorwaarden. Om het makkelijk te maken, zet u hierbij ook het Modelformulier ontbinding of herroeping van de ACM. U moet altijd het volledige aankoopbedrag terugbetalen, inclusief alle administratiekosten en andere kosten die de klant heeft betaald. Dit geldt ook voor de bezorgkosten als de klant de gehele bestelling terugstuurt.

### **Nieuwe regels**

Naar verwachting komt er op 28 mei 2022 nieuwe wetgeving voor online verkopen via webshops, sociale media en platforms, waarbij de klant beter wordt beschermd. Deze wetgeving is gebaseerd op nieuwe Europese richtlijnen omtrent modernisering van de regels van consumentenbescherming. Wat gaat er zoal veranderen?

Allereerst, als u reviews plaats van klanten, dan moet u voortaan vermelden dat en hoe u gecontroleerd heeft dat deze reviews echt zijn, dat zowel alle positieve als negatieve reviews zijn verwerkt en of er sprake is van sponsering of betaling voor de reviews.

Als u gebruikmaakt van een geautomatiseerd persoonlijk aanbod op basis van zoekopdrachten of een aankoopgeschiedenis, dan moet u dit voortaan vooraf melden aan uw klant. Dit kan door een pop-up of mededeling op de betaalpagina.

Er komen ook meer regels omtrent het geven van kortingen, het aanbieden van 'gratis' digitale diensten, een eigen omtrent online marktplaats.

Bereid u goed voor op deze nieuwe regelgeving, want de Autoriteit Consument en Markt en de Autoriteit Financiële Markten mogen straks boetes uitdelen, welke kunnen oplopen tot 4% van de jaaromzet of tot een maximale boete van € 2 miljoen. Bij herhaling kan het zelfs oplopen tot 10% van de jaaromzet. Het zou zonde zijn als u daarvoor zo hard heeft gewerkt.