



KOPEN OP

HET

INTERNET



EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM

Het Europees Centrum voor de Consument, informeert consumenten over aankopen in de Europese Unie en helpt hen bij hun grensoverschrijdende geschillen, dus wanneer de consument en de handelaar zich in een verschillende lidstaat van de EU bevinden. Het centrum is gesubsidieerd door de Europese Commissie en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie. De tussenkomst van het ECC is gratis.

Het ECC België maakt deel uit van een Europees netwerk van 27 centra in 25 van de Europese lidstaten + Noorwegen en IJsland.

ECC België

tel: 02 542 33 46

fax: 02 542 32 43

info@eccbelgie.be

www.eccbelgie.be

Gratis juridisch advies: elke werkdag van 9 u. tot 12.30 u. en van 13.30 tot 17 u.

Wie in de Europese Unie aankopen doet op het internet, wordt **beschermd door een Europese wetgeving**. Zo mag je een product binnen een bepaalde termijn terugsturen als je het niet wenst te houden. Maar dit recht heb je alleen als je koopt bij een webwinkel uit de Europese Unie.

Beschermd in de Europese Unie

De Europese Commissie heeft een richtlijn uitgevaardigd, die de verkoop op afstand regelt. Dankzij deze Europese wet, geniet je als consument overal in de Europese Unie van eenzelfde minimale bescherming. Elke lidstaat mag natuurlijk een nog betere bescherming bieden. Zo schrijft Europa voor dat de opzegtermijn minstens 7 werkdagen is. In Polen is dat bijvoorbeeld 10 dagen.

Let wel: de wet beschermt alleen indien je koopt bij een handelaar. Koop je iets van een particulier, bijvoorbeeld op een veilingssite, dan geniet je niet van dit recht.

Belangrijkste bescherming: informatie en verzakingsrecht

Om je te beschermen, bepaalt de Europese richtlijn dat je als consument recht hebt op een juiste en grondige informatie voor je een product of dienst aankoopt. Bovendien, indien je

iets op afstand koopt (zoals op het internet of bij een postorderbedrijf), dan heb je het recht om het product terug te sturen binnen de 7 werkdagen zonder dat je je hoeft te verantwoorden.

Informatieverplichting van de verkoper

Op de website van de handelaar moet je volgende informatie vinden:

- bedrijfsnaam, geografisch adres (geen postbus), e-mailadres, telefoonnummer, ondernemingsnummer;
- de belangrijkste kenmerken van het product of de dienst;
- de prijs, eventuele toeslagen, ver-

pakkings- en verzendingskosten inbegrepen

- de wijze van betaling en levering;
- de geldigheidsduur van het aanbod. Als de website niets vermeldt, dan blijft het aanbod geldig zolang het aanbod toegankelijk is op het internet;

- het bestaan van het verzakingsrecht en de wijze van de terugnemning;
- de minimumduur van de overeenkomst, indien de dienstverlening of

de levering van het product over een langere periode loopt (bijvoorbeeld een abonnement op een tijdschrift).

Verzakingsrecht

Bij elke verkoop op afstand, bijvoorbeeld via postorderbedrijven en webtraders, heb je het recht om het geleverde goed terug te sturen. Deze waarborg omvat een verzakingstermijn van minstens **7 werkdagen** voor de aankoop van goederen en begint te lopen op de dag na de levering. Ook voor diensten bedraagt de verzakingstermijn 7 werkdagen en start vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst of vanaf de dag na het ontvangst van de details over de uitvoering van de overeenkomst.

- Je hoeft geen enkele verantwoording af te leggen, ook niet als de verkoper het vraagt.
- Je moet de verkoper op de hoogte brengen voor het einde van de verzakingstermijn per brief, fax of e-mail. Hou het bewijs hiervan bij.
- Het verzakingsrecht is gratis. De kosten om het product terug te sturen, moet je zelf betalen, tenzij het geleverde product niet overeenstemt met het bestelde artikel.

- Als je al betaald hebt, moet de verkoper de volledige aankoopsom binnen de 30 dagen na ontvangst van jouw kennisgeving van verzekering terugbe-

talen. Indien je enkel een voorschot betaalde, moet hij dit bedrag ook volledig terugbetalen.

Let op!

- Dit verzakingsrecht geldt enkel wanneer je koopt bij een *professionele verkoper*. Wanneer je bijvoorbeeld via eBay iets koopt van een particulier heb je geen recht op een verzekeringstermijn.
- Je hebt geen verzakingsrecht bij producten op maat vervaardigd, bederfbare waren, geopende cd's, cd-roms, dvd's en video's, tijdschriften, loterijbiljetten of diensten waarover je onmiddellijk wil beschikken. Ook niet bij de reservatie van logies, transport, restauratie en vrije tijdsbesteding (zoals een theaterticket).
- De verzekeringstermijn bedraagt minimum 7 werkdagen. Dat is het geval o.a. in België. Sommige Europese lidstaten voorzien een langere termijn zoals Polen, waar een verzekeringstermijn van 10 dagen geldt

Goed om weten

- De verkoper is verplicht je in te lichten over je recht om je aankoop te herroepen (verzakingsrecht) binnen een termijn van minstens 7 werkdagen. Dit recht moet hij op de website vermelden. Hij moet het je ook bevestigen, ten laatste bij de levering van het product of de dienst. Doet een Belgische verkoper dit niet, dan heb je volgens de Belgische wet het recht om het product te houden zonder het te betalen.
- Je kan de gegevens van de verkoper controleren via hulpmiddelen die je op het internet vindt: www.infobel.com.
- Voor ondernemingen in de Europese Unie stelt de Europese Commissie ook een databank ter beschikking waar je met behulp van het ondernemingsnummer informatie kan opvragen:
http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies/nl/vieshome.htm.

De betaling

Meestal bieden webwinkels verschillende betalingswijzen aan. Wees op je hoede wanneer de webtrader je één bepaalde betalingswijze oplegt, bijvoorbeeld de overschrijving. De kans bestaat dat je betaalt en het goed nooit ontvangt.

Volgens de Belgische wet mag de verkoper je niet verplichten te betalen voor de levering. Hij mag het je wel voorstellen. In de praktijk kan je vaak de bestelprocedure niet afronden zonder een betaling uit te voeren.



Weiger te betalen via Western Union. Deze betalingswijze is enkel aan te bevelen voor betalingen tussen bekenden.

De meest gebruikte en veiligste betalingswijze op het internet is de **kredietkaart**, omdat je beschermd bent in geval van fraude. Meer informatie over veilig betalen met je kredietkaart op het internet vind je op:

<http://www.internet-observatory.be>

Hoe herken je een veilige site?

- Indien de verkoper over een **kwali-teitslabel** beschikt, toegekend onder toezicht van een labelinginstantie zoals Banxafe voor België, kan je ervan uitgaan dat voorafbetalen veilig is. Ga na bij deze instantie of de webtrader wel echt over het label beschikt. Hij kan het immers ook kopiëren of er zelf een creëren.
- Wanneer onderaan je scherm een “slotje” (Internet Explorer) of een “sleuteltje” (Netscape) verschijnt, dan betaal je via een elektronisch beveiligde verbinding en is het veilig om je kredietkaartgegevens door te geven.
- Als het URL-adres begint met “**https**” zit je op een veiligere site dan als het start met “http”. De “s” staat voor secure.

Escrow companies

Vooraf in Angelsaksische landen worden verkopen via escrow companies afgehandeld. Een “**escrow company**”

is een derde partij die optreedt als vertrouwenspartner tijdens de betalingsprocedure. Deze gevolmachtigde

derde (trustee) ontvangt de betaling van de koper en verwittigt de verkoper dat het geld is overgeschreven. De koper verwittigt de escrow company als hij de goederen heeft ontvangen zodat de verkoper wordt uitbetaald.

In principe biedt dergelijke handelswijze een bescherming voor zowel koper als verkoper.

Het **bedrog** bestaat erin dat oneerlijke verkopers aan kopers een zoge-

naamde escrow company aanraden om de betaling te regelen. 4 à 5 weken nadat de koper het geld heeft overgemaakt, verdwijnt de escrow company. Ze wordt vervangen door een nieuwe company, met een andere naam en een ander elektronisch adres. Zo blijft het zaakje rollen. De koper is echter zijn geld voor eens en altijd kwijt.

De levering

- De levering moet plaatsvinden binnen de **30 dagen** nadat de verkoper je bestelling heeft ontvangen, tenzij je met de verkoper een andere leve-

ringstermijn hebt afgesproken. Als de webwinkel deze leveringstermijn niet respecteert, mag je de koop afzeggen en jouw geld terugvorderen.

- Wanneer het bestelde artikel niet voorradig is en de verkoper jou een vervangingsproduct zendt, dan moet je de terugzendkosten niet betalen indien je het product niet wil houden.
- Indien het product bij de levering beschadigd blijkt, dan mag je het kosteloos terugsturen en moet je een nieuw exemplaar in perfecte staat ontvangen. Je kan ook met de verkoper overeenkomen dat hij je een korting biedt indien je het beschadigde product wil houden.
- De verkoper is verantwoordelijk voor het toesturen van het pakket. Als het niet toekomt, dan moet hij je een nieuw sturen of je terugbetalen.

Garantie

Wanneer je een product online koopt, heb je **dezelfde garantierechten** als bij een aankoop in een klassieke winkel. Indien het goed niet voldoet, dan heb je recht op herstel, vervanging of (als beide niet mogelijk zijn) op terugbetaling van de aankoopsom of op een

prijsvermindering. Voor nieuwe goederen geldt een wettelijke garantie van 2 jaar. Bij tweedehandsartikels, moet de garantie minstens 1 jaar bedragen. Voor meer details kan je onze brochure **De nieuwe wet over de garantie** aanvragen.

Tips voor veilig kopen op het net

- Koop alleen op betrouwbare sites die de verplichte informatie geven.
- Lees de algemene verkoopsvoorwaarden (als deze beschikbaar zijn) vóórdat je bestelt. Print ze en bewaar ze.
- Kijk op de site welke waarborgen de handelaar biedt en hoe je van een eventuele dienst na verkoop kan genieten.
- Bevestig je bestelling nooit voordat je zeker weet dat je de totale prijs kent (inclusief btw, verpakkings- en verzendingskosten).
- Print en bewaar je bestelbon.
- Betaal liefst niet op voorhand, maar na ontvangst van je bestelling. Indien dit niet mogelijk is, betaal dan met een kredietkaart.
- Labels geven niet altijd de zekerheid dat de webwinkel te vertrouwen is. Informeer eerst bij de uitgever van het label.

Bescherming van je privésfeer

Wanneer je een bestelling plaatst op het internet, dan geef je je naam en e-mail-adres (en soms nog andere gegevens) door. Bedrijven kunnen deze gegevens zelf gebruiken of doorverkopen voor commerciële doeleinden. Zo kan het gebeuren dat je mailbox overstelpt geraakt met reclameberichten. Ben je daar geen liefhebber van, dan kan je best op de site aankruisen dat je adres niet doorgegeven mag worden. De webtrader is ver-

plicht om de koper in te lichten over zijn recht op verzet tegen het gebruik van zijn persoonsgegevens voor commerciële doeleinden en dit verzet ook te respecteren. In België kan je je inschrijven op de Robinsonlijst (www.robinsonlist.be). De leden van het Belgische Direct Marketing Verbond (BDMV) zullen je dan geen reclameboodschappen meer toesturen.

Fraude op het internet

De meerderheid van de webwinkels biedt zijn waren of diensten aan met

de bedoeling eerlijke handel te drijven. Toch zijn er ook op het internet be-

driegers en malafide bedrijven aan het werk die op een snelle en illegale wijze veel geld proberen te verdienen, om daarna met de noorderzon te verdwijnen. Voorbeelden daarvan zijn piramideverkoop, namaakproducten voor authentieke aanbieden, valse escrow companies, en de vele “ongelooflijke” aanbiedingen die je in jouw mailbox vindt: valse loterijen die je mailen met de boodschap dat je een groot bedrag gewonnen hebt, de zogenaamde Nigeriaanse scam, “phishing” (het ontfutselen van persoonlijke gegevens via spam), en zo meer.



De kunst is om oneerlijke aanbiedingen te herkennen. Hanteer als gulden regel: **elk aanbod dat te mooi is om waar te zijn, is waarschijnlijk een oneerlijk aanbod.**

Ga er dus niet op in. Voor meer informatie over fraude op het internet kan je terecht op <http://economie.fgov.be/e-prevention.htm>

Mocht je toch het slachtoffer geworden zijn van fraude via het internet, dan kan je dit via www.ecops.be melden aan een loket opgericht door de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en de Federal Computer Crime Unit (FCCU) van de gerechtelijke politie.

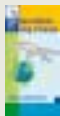
Andere brochures die u gratis bij het ECC kunt bestellen:



Informatie over het ECC



De nieuwe wet op de garantie



Gezondheidszorg in Europa



Solden in Europa



Uw rechten als reiziger



Gids bij het oplossen van uw consumentenprobleem



Een wagen kopen in de Europese Unie

Deze gids wordt u gratis aangeboden door het Europees Centrum voor de Consument (ECC).

Het netwerk van de Europese Centra voor de Consument werd door de Europese Commissie opgericht om gratis bijstand te verlenen aan consumenten in de Europese Unie.



ECC België

Hollandstraat 13

1060 Brussel

tel: 02 542 33 46

fax: 02 542 32 43

info@eccbelgie.be

www.eccbelgie.be

Gratis juridisch advies: elke werkdag van 9 u. tot 12.30 u. en van 13.30 tot 17 u.

Met de steun van de Europese Commissie en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie.

Het ECC-project werd toevertrouwd aan Test-Aankoop. **TEST AANKOOP**

De Europese Commissie kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de inhoud van deze brochure.

Gedrukt: maart 2007

Doe de quiz

1. Je wilt een mp3-speler kopen op een Duitse website. Is het normaal dat je op deze website geen gegevens, zoals het geografische adres, kan terugvinden van deze verkoper?

- a) Ja. De verkoper is helemaal niet verplicht zijn gegevens te vermelden.
- b) Ja. De verkoper is niet verplicht zijn gegevens te vermelden. Anderzijds is hij wel verplicht de producten, die hij te koop aanbiedt op zijn site, gedetailleerd te beschrijven.
- c) Nee. Op de website moet je steeds alle gegevens van de verkoper kunnen terugvinden zodat je hem kan contacteren als er een probleem zou opduiken i.v.m. de aankoop.

2. De verkoper vraagt je een aantal persoonlijke gegevens in te geven. Ben je verplicht deze te geven?

- a) Ja, maar je kan het gebruik ervan beperken door op de website het hokje aan te vinken waarmee je aangeeft dat je gegevens niet voor andere doeleinden mogen gebruikt worden.
- b) Ja, en de verkoper kan altijd gebruik maken van deze gegevens.
- c) Nee. Je mag je persoonlijke gegevens nooit doorgeven.

3. De GSM die je had besteld en betaald via het internet voldoet niet aan je wensen. Mag je de GSM terugzenden?

- a) Nee, daar is niets tegen te doen. Spijtig!
- b) Ja, je hebt 7 werkdagen de tijd om je GSM terug te zenden en terugbetaling te vragen.
- c) Ja, je kan je GSM terugzenden wanneer je maar wilt.

4. 5 weken voor kerst bestelde je op het internet een uniek exemplaar van een boek als geschenk voor je vriend. Op 26 december heb je nog steeds niets ontvangen. Wat kan je doen?

- a) Je kan de koopovereenkomst ongedaan maken en de terugbetaling vragen indien je al betaald hebt.
- b) Je kan de koopovereenkomst ongedaan maken maar je kan de terugbetaling niet vragen.
- c) Je kan de koopovereenkomst niet ongedaan maken.

5. Je hebt een vijftigtal songs gedownload en betaald. Enkele liedjes vind je niet meer leuk. Kan je een gedeeltelijke terugbetaling vragen?

- a) Ja.
- b) Ja, maar je moet annuleringskosten betalen.
- c) Nee, want je kan een aankoop waarvan je onmiddellijk geniet, niet meer annuleren.

6. Je bestelde een paar maanden geleden een ticket voor een concert van U2. Maar nu blijkt dat je net op die avond ook bent uitgenodigd op een feest dat je echt niet wil missen. Wat kan je doen?

- a) Je kan de bestelling ongedaan maken. Je wordt volledig terugbetaald.
- b) Je kan de bestelling ongedaan maken. Je wordt gedeeltelijk terugbetaald.
- c) Je kan de bestelling niet ongedaan maken.



7. Een postorderbedrijf heeft jou kleding toegezonden die je echter nooit hebt besteld. Wat moet je doen?

- a) Je moet de kleding terugzenden naar het postorderbedrijf.
- b) Je mag de kleding houden zonder iets te moeten betalen.
- c) Je moet de kleding houden en ervoor betalen.

8. Vier maanden geleden kocht je op een website een spelconsole. Plots laat die het afweten. Wat kan je doen?

- a) Je kan vragen dat de verkoper je spelconsole herstelt of vervangt.
- b) Je kan vragen dat de fabrikant je spelconsole herstelt of vervangt.
- c) Je kan niets vragen. Als je iets aankoopt via het internet, beschik je niet over een garantie.

9. Je koopt een elektrische gitaar op een commerciële website. Je stelt echter bij levering vast dat ze werd beschadigd tijdens het transport. Moet je dan nog steeds betalen?

- a) Ja, en je moet ze op eigen kosten laten herstellen.
- b) Nee, je moet de gitaar weigeren en de gitaar terugzenden naar de verkoper.
- c) Ja, je moet de gitaar betalen en later met de verkoper bekijken wat er kan gedaan worden.

10. Je koopt op eBay een bromfiets van een particulier. Wanneer de bromfiets wordt geleverd, stel je vast dat hij niet rijdt. Wat doe je best?

- a) Je zendt de bromfiets onmiddellijk terug naar de verkoper.
- b) Je leest de briefwisseling na tussen jou en de verkoper. Als blijkt dat de verkoper je niet op de hoogte had gebracht, zend je de bromfiets terug en vraag je terugbetaling.
- c) Je kan niets doen, zelfs als de verkoper je er niet van op de hoogte had gebracht.



11.

Welk is het veiligste betaalmiddel op het internet?

- a) De kredietkaart.
- b) De overschrijving.
- c) Alle betaalmiddelen zijn veilig.

12.

Je bestelde een cd maar hebt hem niet ontvangen. De verkoper zegt dat hij de cd heeft verzonden en dat je maar contact moet opnemen met de post. Heeft de verkoper gelijk?

- a) Neen. Hij is verantwoordelijk voor het transport.
- b) Ja. Je bent zelf verantwoordelijk voor het transport.
- c) Ja. Je neemt best meteen contact op met de post of het transportbedrijf aangezien zij verantwoordelijk zijn voor het transport.

	A	B	C
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

Score: ___ / 12



Antwoorden

1. Je wilt een mp3-speler kopen op een Duitse website. Is het normaal dat je op deze website geen gegevens, zoals het geografische adres, kan terugvinden van deze verkoper?

Antwoord c.

De verkoper is wettelijk verplicht op zijn website belangrijke gegevens te vermelden zoals de naam van de onderneming, het geografisch adres (geen postbus), het e-mailadres, het telefoonnummer, het ondernemingsnummer, ...

2. De verkoper vraagt je een aantal persoonlijke gegevens in te geven. Ben je verplicht deze te geven?

Antwoord a.

Als je iets wil aankopen via het internet, ben je verplicht een aantal persoonlijke gegevens zoals je naam, je adres, je bankgegevens enz. door te geven aan de verkoper. De website moet wel vermelden wat de webhandelaar allemaal met je persoonlijke gegevens kan doen. Dit staat meestal onder de rubriek 'Privacy' of 'Bescherming van de persoonlijke levenssfeer'. De website moet je ook altijd de mogelijkheid bieden het gebruik van je persoonsgegevens voor andere doeleinden dan de aankoop, te weigeren. Hiervoor moet je meestal een hokje aanvinken.

3. De GSM die je had besteld en betaald via het internet voldoet niet aan je wensen. Mag je de GSM terugzenden?

Antwoord b.

Je kan je verzakingsrecht uitoefenen, ook al heb je al betaald. Je bent de verkoper geen enkele verantwoording schuldig. Je moet enkel via brief, fax of e-mail de verkoper op de hoogte brengen dat je afziet van de koop. De termijn om af te zien van de koop bedraagt minstens zeven werkdagen en begint te lopen op de dag na de levering. Je hebt recht op de volledige terugbetaling maar voor de retourkosten moet je wel zelf instaan.

4. 5 weken voor kerst bestelde je op het internet een uniek exemplaar van een boek als geschenk voor je vriend. Op 26 december heb je nog steeds niets ontvangen. Wat kan je doen?

Antwoord a.

Het contract is automatisch nietig als het bestelde goed niet werd geleverd binnen de 30 dagen vanaf de dag na de bestelling. Als je de verkoper al betaalde, moet hij je terugbetalen binnen de dertig dagen.

5. Je hebt een vijftigtal songs gedownload en betaald. Enkele liedjes vind je niet meer leuk. Kan je een gedeeltelijke terugbetaling vragen?

Antwoord c.

Je hebt geen verzakingsrecht bij de aankoop van diensten waarover je, met je instemming, onmiddellijk beschikt. Als je muziek downloadt, beschik je er onmiddellijk over, zodat je geen verzakingsrecht meer hebt.

6. Je bestelde een paar maanden geleden een ticket voor een concert van U2. Maar nu blijkt dat je net op die avond ook bent uitgenodigd op een feest dat je echt niet wil missen. Wat kan je doen?

Antwoord c.

Je beschikt niet over een verzakingsrecht als je bijvoorbeeld een hotelkamer (logies) of een vliegtuigticket (transport) boekt, restauratiediensten of een theaterticket bestelt (vrije tijd). Dit betekent dat je de bestelling dus niet meer ongedaan kan maken.

7. Een postorderbedrijf heeft jou kleding toegezonden die je echter nooit hebt besteld. Wat moet je doen?

Antwoord b.

De verkoper moet bewijzen dat jij de kleding hebt besteld. Indien hij dit niet kan, mag je de kleding houden zonder iets te moeten betalen. Dergelijke verkoop wordt immers aanzien als een 'afgedwongen aankoop'.

8. Vier maanden geleden kocht je op een website een spelconsole. Plots laat die het afweten. Wat kan je doen?

Antwoord a.

Je geniet bij een aankoop via het internet van dezelfde garantie als bij een aankoop in een traditionele winkel: minimum 2 jaar voor nieuwe producten en minimum 1 jaar voor tweedehandsartikelen.

Als de spelconsole in panne valt binnen de zes maanden na levering, kan je de verkoper contacteren. Hij moet je probleem oplossen op voorwaarde dat je zelf geen schuld hebt aan het probleem. De verkoper zal eerst de spelconsole moeten herstellen of vervangen. Als deze beide onmogelijk zijn, kan je ofwel de spelconsole terugzenden en de volledige aankoopsom

terugkrijgen ofwel de spelconsole behouden en een gedeeltelijke terugbetaling van de prijs ontvangen. Informeer je over de te volgen stappen om de spelconsole terug te zenden. Treedt het probleem op na 6 maanden na levering, dan zal je zelf moeten bewijzen dat je geen schuld hebt aan het probleem. Dit is niet altijd zo gemakkelijk!

9. Je koopt een elektrische gitaar op een commerciële website. Je stelt echter bij levering vast dat ze werd beschadigd tijdens het transport. Moet je dan nog steeds betalen?

Antwoord b.

Neen. Het transport van goederen gebeurt op risico van de verkoper. De verkoper is dus verplicht je gitaar te vervangen door een andere of je gitaar terug te betalen.

10. Je koopt op eBay een bromfietst van een particulier. Wanneer de bromfietst wordt geleverd, stel je vast dat hij niet rijdt. Wat doe je best?

Antwoord b.

Als je, via het internet, een goed aankoopt bij een particulier kan je geen verzakingsrecht inroepen. Bovendien zijn de regels en de waarborgen niet noodzakelijk dezelfde als wanneer je een goed zou aankopen bij een professionele verkoper. Als er een probleem optreedt, moet je teruggrijpen naar de informatie die je kreeg voor de koop werd gesloten. Aarzel dus niet om de verkoper vragen te stellen voordat je iets aankoopt. Zo kom je niet voor verrassingen te staan!

11.

Welk is het veiligste betaalmiddel op het internet?

Antwoord a.

Je kan gebruik maken van verschillende betalingsmethoden wanneer je een goed of een dienst aankoopt via het internet. Als je bijvoorbeeld een beltoon of een afbeelding voor je gsm aankoopt, worden die meteen aangerekend via je gsm. In andere gevallen kan je gevraagd worden te betalen via overschrijving, cheque, kredietkaart e.d. Weet dat het meest veilige betaalmiddel de kredietkaart is, omdat je beschermd wordt in geval van frauduleus gebruik. Bij frauduleus gebruik zal de kredietkaartuitgever de financiële gevolgen voor

zijn rekening moeten nemen. Je hoeft enkel de kredietkaartuitgever om terugbetaling van de frauduleus aangerekende bedragen te vragen. Wanneer je via het internet met een kredietkaart betaalt, deel enkel het nummer en de geldigheidsdatum van je kredietkaart mee als je op een beveiligde website bevindt (https...). Als je geen kredietkaart hebt, kan de verkoper je andere betaalmogelijkheid bieden zoals een overschrijving, cheque). Als de kredietkaart de enige betaalwijze is, moet je de kredietkaart van je ouders gebruiken. Vergeet dan niet hun toestemming te vragen!

12.

Je bestelde een cd maar hebt hem niet ontvangen. De verkoper zegt dat hij de cd heeft verzonden en dat je maar contact moet opnemen met de post. Heeft de verkoper gelijk?

Antwoord a.

De verkoper mag je niet doorsturen naar de post. Hij is immers verantwoordelijk voor de verkoop en dus ook voor de levering. De verkoper moet zelf contact opnemen met de post en bewijzen dat de levering effectief heeft plaatsgevonden. Als hij dit bewijs niet kan leveren, moet hij jou een identiek goed zenden of je terugbetalen.