

# Kopen op het internet

## LAAT JE NIET VANGEN!



## **DEEL 1 : Hoe vind je een betrouwbare webshop ?** **3**

- Is kopen op het internet interessant ? 3
- Kopen op een Europese website 4
- Kopen op een niet-Europese website 4
- Kopen op een veilingssite 5
- Wees op je hoede voor bedriegers 5
- Onterecht gebruik van gevestigde naam 6
- De tevredenheid van andere gebruikers 6
- Keurmerken 7
- Informatie die op de website moet staan 8

## **DEEL 2 : Hoe verloopt de aankoop ?** **9**

- Het bestelproces stap voor stap 9
- Persoonlijke gegevens invoeren 9
- Bevestiging van de bestelling 10
- Veilig betalen 11
- Controle bij ontvangst 11
- Verzakingsrecht 12
- Wettelijke garantie: 2 jaar 15
- Commerciële garantie en een betalende bijkomende garantie 15

## **DEEL 3 : Laat je niet vangen** **16**

- Bedrog op veilingssites 16
- Uitzonderlijk goedkope tweedehandswagen 17
- Onverwachte kosten op een datingsite 18
- Dure tickets maar slechte (of geen) plaatsen 19
- Een vakantiewoning die reeds verhuurd is 20
- Gratis stalen van wonderproducten niet zo gratis 20
- Duurbetaalde namaak 21
- Online shoppingtips 22
- Reageer snel als je bedrogen bent 23

1

# Hoe vind je een betrouwbare webshop?

## IS KOPEN OP HET INTERNET INTERESSANT?

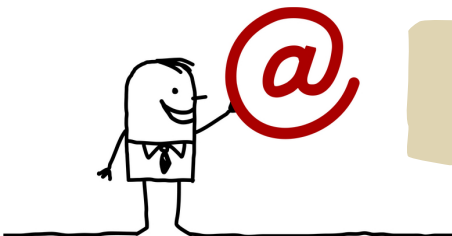
Steeds meer mensen kopen goederen of diensten op het internet. De elektronische handel biedt voor- en nadelen.

+

- + De keuze aan goederen en diensten is sterk uitgebreid want per definitie wereldwijd.
- + Je vindt soms dezelfde of vergelijkbare goederen aan interessante prijzen.
- + Je kan je aankopen verrichten wanneer jij wil, je hoeft geen rekening te houden met openingstijden.
- + Je hoeft de deur niet meer uit om te shoppen.
- + Je beschikt over een bedenktijd van minstens 14 kalenderdagen (enkele situaties uitgezonderd) waarin je een aankoop kan annuleren.
- + Je vindt goederen die (nog) niet in eigen land te koop zijn.
- + De goederen worden aan huis geleverd.

-

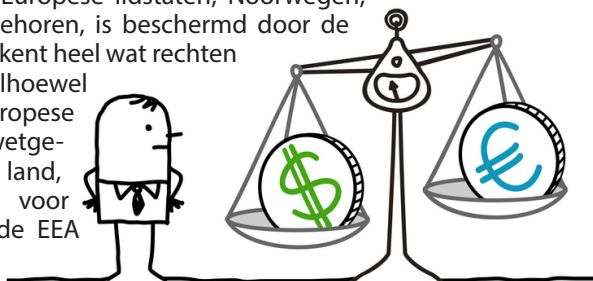
- Je kan de goederen niet fysisch beoordelen voor je ze aanschaft.
- Je kent vaak de webwinkels niet en je weet dus niet of je vertrouwen kan hebben.
- Je moet wachten tot het product wordt geleverd.
- Soms is het niet duidelijk welke prijs je uiteindelijk zal betalen, of alle kosten inbegrepen zijn.
- je moet meestal betalen nog voor je de bestelling ontvangt.



**Kopen op het internet kan best interessant zijn, als je enkele veiligheidsregels in acht neemt.**

## KOPEN OP EEN EUROPESE WEBSITE

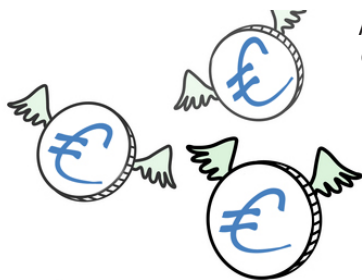
Wie koopt op een website die geregistreerd is in de European Economic Area of EEA waartoe alle Europese lidstaten, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein behoren, is beschermd door de Europese wetgeving. Deze kent heel wat rechten toe aan de consument. Alhoewel de omzetting van de Europese wetteksten in nationale wetgeving verschilt van land tot land, is de basisbescherming voor de consument overal in de EEA gewaarborgd.



Koop je buiten de EEA, dan geniet je deze bescherming niet en moet je te rugvallen op de wetgeving van het land waar de webwinkel gevestigd is.

**De informatie in deze brochure gaat over kopen bij webwinkels die in de EU, Noorwegen, IJsland en Liechtenstein geregistreerd zijn.**

## KOPEN OP EEN NIET-EUROPESE WEBSITE



Als je goederen koopt buiten de EU, dan moet je het Belgische btw-tarief (voor de meeste producten is dat 21 %) betalen en in de meeste gevallen ook douanerechten. Deze hangen af van de prijs en het type goed dat je gekocht hebt. Bovendien rekent de transportfirma vaak dossierkosten aan.

Goederen met een waarde van minder dan € 22 (€ 45 bij invoer zonder handelskarakter tussen particulieren) zijn vrijgesteld van douanerechten en Belgische btw. Voor parfums, alcoholi-

sche- en tabaksproducten gelden invoerbepalingen en moet je accijnzen betalen vanaf bepaalde hoeveelheden.

**Een op het eerste gezicht lage prijs kan veel hoger uitvallen dan verwacht als je buiten de EU koopt.**

## KOPEN OP EEN VEILINGSITE

Als je koopt op een veilingssite zoals eBay of andere tweedehandssites, dan koop je meestal van een particulier. Weet dat je in dit geval geen aanspraak kan maken op de wetgeving over de consumentenbescherming (garantie, herroepingsrecht, ...).



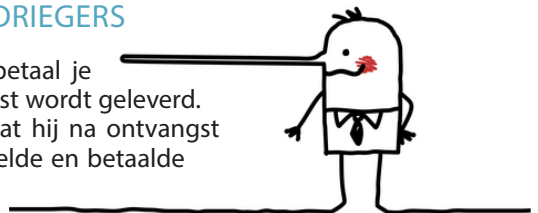
Bij een contract tussen twee particulieren, ben je natuurlijk juridisch gebonden door wederzijdse beloften en verplichtingen. Koper en verkoper moeten die beiden respecteren, zo niet kunnen de partijen hun rechten voor een rechtbank laten gelden.

Let op, niet alle verkopers op veilingssites zijn particuliere verkopers. Zijn het professionele verkopers, dan kan je je wel beroepen op de rechten die de consumentenwetgeving je toekent, zoals de bedenktijd en de garantie.

**Als je koopt bij een particulier, dan ben je minder beschermd.**

## WEES OP JE HOEDE VOOR BEDRIEGERS

Als je op het internet koopt, dan betaal je meestal voor het product of de dienst wordt geleverd. Je moet de verkoper vertrouwen dat hij na ontvangst van de betaling inderdaad het bestelde en betaalde product tijdig naar je toestuur.



Soms betaal je voor een product dat nooit geleverd wordt en krijg je geen contact meer met de verkoper. Met een gezonde, kritische blik kan je dergelijke narigheid vermijden. Advies hierover lees je op pagina 22.

**Werp een kritische blik op een webshop alvorens je geld er aan toe te vertrouwen.**

## ONTERECHT GEBRUIK VAN GEVESTIGDE NAAM

Soms duiken op het internet webwinkels op met een webadres dat nauwelijks verschilt van dat van een bekende webwinkel. Wie onvoldoende aandacht schenkt, denkt op de website van de gevestigde webwinkel aanbeland te zijn en gelooft dat hij in alle veiligheid op deze site kan shoppen. Niets is minder waar. Het gaat hier om oplichters die de gevestigde naam onterecht gebruiken met als doel de consument te misleiden.

Deze oplichters gaan uiterst professioneel tewerk en de onechte website is haast niet te onderscheiden van de echte. Zodra op internetfora vragen rijzen over dergelijke webshops, verdwijnen ze met de noorderzon om later te worden vervangen door andere.

De datum waarop een website geregistreerd is, kan een indicatie geven over de betrouwbaarheid. Bestaat een website al geruime tijd en zijn er geen negatieve beoordelingen op internetfora te vinden, dan kun je in principe de website vertrouwen.

Op [www.eurodns.com](http://www.eurodns.com) of [www.whois.net](http://www.whois.net) kan je de registratiedatum van een website controleren.

## DE TEVREDENHEID VAN ANDERE GEBRUIKERS

Het commerciële beleid van een website is bepalend voor de tevredenheid van de klanten. Op sommige webshops kunnen klanten hun beoordelingen

posten en er bestaan ook websites die klantenbeoordelingen van verschillende websites verzamelen.

Hoe groter het aantal beoordelingen, hoe betrouwbaarder ze zijn. Zijn er maar enkele beoordelingen, dan kan je niet uitsluiten dat ze geplaatst werden door de verkoper of mensen uit zijn omgeving. Je kan ook altijd googelen op de naam van de webshop om informatie terug te vinden op forums en dergelijke.

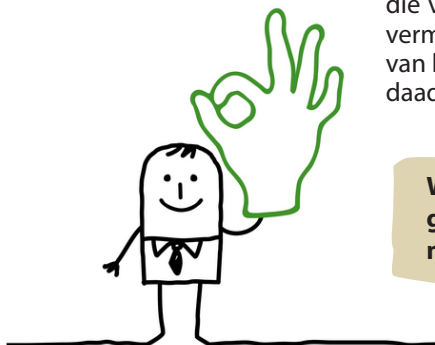
**Klantenbeoordelingen geven meestal een goed beeld van de commerciële politiek van een website.**



## KEURMERKEN

Sommige webshops zijn verbonden aan een keurmerk. Daartoe moeten ze de voorwaarden van het keurmerk respecteren. Meestal heeft het keurmerk een gedragscode die de aangesloten webwinkels moeten volgen. Vaak is daarbij een methode van geschillenoplossing voorzien zodat je buiten het gerecht je geschil op een eenvoudigere wijze kunt bijleggen.

De kracht van een keurmerk is afhankelijk van zijn bekendheid bij het grote publiek, de afdwingbaarheid van zijn regels en zijn opvolging van de aangesloten leden. Kijk echter uit voor keurmerken zonder inhoud of websites die valselyk het logo van een keurmerk vermelden. Controleer op de website van het keurmerk of die webshop inderdaad lid is.



**Websites met gecontroleerde, goed gerunde keurmerken kunnen een meerwaarde betekenen.**

## INFORMATIE DIE OP DE WEBSITE MOET STAAN

De wet verplicht de verkoper om op zijn website volgende informatie te vermelden:

- de identiteit, het geografisch adres (geen postbus), het e-mailadres, het telefoonnummer, het ondernemingsnummer ;
- de belangrijkste kenmerken van het product of de dienst ;
- de volledige prijs (eventuele toeslagen, verpakkings- en verzendingskosten inbegrepen) ;
- de wijze van betaling en levering ;
- de geldigheidsduur van het aanbod (als niets vermeld wordt, dan blijft het aanbod geldig zolang het toegankelijk is op de website) ;
- het al dan niet bestaan van het verzakingsrecht en de wijze van terugneming ;
- de minimumduur van de overeenkomst bij bv. een abonnement op een tijdschrift ;
- het bestaan van een wettelijke garantie ten voordele van de consument ;
- het al dan niet bestaan van een naverkoopdienst of commerciële garanties ;
- de opzegvoorwaarden bij automatische verlenging van de overeenkomst ;
- het bestaan van een waarborgsom of andere financiële garanties ...

Is de informatie niet duidelijk, dan moet je duidelijkheid scheppen door vragen te stellen aan de verkoper. Koop niet als je met belangrijke vragen blijft zitten over je aankoop.



**De verplichte informatie op een website moet de koper in staat stellen te kopen met kennis van zaken.**



## 2 Hoe verloopt de aankoop?

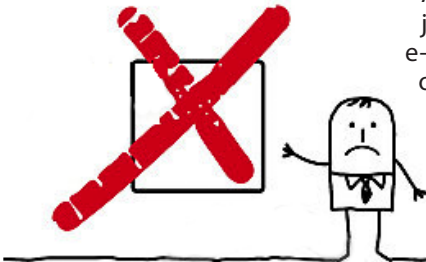
### HET BESTELPROCES STAP VOOR STAP

Meestal toont de website de verschillende stappen van het bestelproces en wordt visueel aangeduid in welke stap je je bevindt. Het proces begint met de informatie die je geboden wordt, dan plaats je de bestelling, al dan niet gevolgd door de betaling. Vervolgens krijg je een bevestiging van je bestelling en de verkoper stuurt je het goed op of levert de dienst. Lees altijd de bestelling nauwkeurig na voor je op de knop "Betalen" of een gelijkaardige knop drukt die het afronden van de aankoopprocedure aankondigt.



**Verzeker je ervan dat je duidelijk weet waar je je bevindt in het bestelproces.**

### PERSOONLIJKE GEGEVENS INVOEREN



Als je een bestelling plaatst, dan moet je je persoonlijke gegevens, zoals je naam, e-mailadres en geografisch adres invoeren op de bestelpagina van de website. De verkoper heeft deze gegevens nodig om jou het product of de dienst te leveren. Hij moet je duidelijk informeren over wat hij met jouw persoonlijke gegevens van plan is.

Indien hij die bv. wil doorverkopen aan bedrijven voor commerciële doeleinden, dan moet hij je de mogelijkheid bieden om je ertegen te verzetten, door bijvoorbeeld een vakje aan te vinken ("opt out").

**Wil je geen ongewenste reclame meer ontvangen via telefoon, registreer je dan op de bel-me-niet-meerlijst ([www.bel-me-niet-meer.be](http://www.bel-me-niet-meer.be)).**

## BEVESTIGING VAN DE BESTELLING

Na het plaatsen van je bestelling, moet je ten laatste bij de levering een schriftelijke of elektronische (per mail) bestellingsbevestiging ontvangen. Soms ontvang je helemaal niets, soms verschijnt de bevestiging enkel op de account die je op de website van de verkoper opende. Bewaar in elk geval een afdruk van de bevestigingspagina die op het einde van de bestellingsprocedure op je scherm verschijnt en je aankoop samenvat. Op die manier kan je bij een eventueel geschil alle informatie terugvinden.

De bestellingsbevestiging moet de volgende informatie bevatten:

- de naam en het geografisch adres van de onderneming;
- de volledige prijs (inclusief leveringskosten);
- de betalingswijze;
- de leveringswijze;
- of je al dan niet recht hebt om de aankoop te herroepen en hoe je dat kan doen;
- de minimumduur van de overeenkomst bij meervoudige of duurzame leveringen;
- het geografisch adres waar je terecht kan bij klachten;
- informatie over bestaande diensten na verkoop en het bestaan van een wettelijke garantie;
- de voorwaarden om contracten van onbepaalde duur of van meer dan 1 jaar op te zeggen;
- indien van toepassing, het bestaan van een commerciële garantie, waarborgsommen of andere financiële garanties;



**Bewaar alle documenten zodat je bij een klacht alle informatie kan terugvinden.**

## VEILIG BETALEN



De meest veilige manier van betalen is betalen nadat het pakje geleverd werd. Meestal betaal je dan met een overschrijving. Betaal je bij ontvangst van het pakje ("betalen onder rembours"), dan moet je meestal rembourskosten betalen.

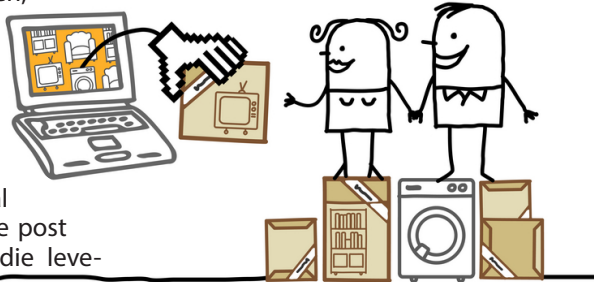
De meeste verkopers vragen echter dat je het product of de dienst betaalt voor de levering. Check of de website een beveiligde betalingswijze biedt. Die herken je aan een slotje of sleuteltje onderaan je scherm, of aan het internetadres dat dan begint met https// i.p.v. de gebruikelijke http//.

Het meest gebruikte betaalmiddel is de kredietkaart. Dit is ook de veiligste manier van betalen, omdat de wet je beschermt tegen de gevolgen van een frauduleuze elektronische betaling en omdat je de betaling bij de kredietkaartmaatschappij kan betwisten indien het betaalde pakje of de dienst niet geleverd werd. Je vindt meer informatie over alle mogelijke betaalwijzen op het internet in de ECC-brochure "Betalen op het internet" die je kan downloaden of bestellen op [www.eccbelgie.be](http://www.eccbelgie.be).

**Betaal nooit een aankoop op het internet met Western Union. Veel kans dat je dan slachtoffer wordt van oplichting.**

## CONTROLE BIJ ONTVANGST

Tenzij anders overeengekomen, moet je de bestelling binnen de 30 dagen ontvangen. De leverancier zal je doorgaans vragen om de leveringsbon te tekenen. De verkoper is verantwoordelijk voor de levering van het pakje, ook al laat hij die uitvoeren door de post of een koeriersbedrijf. Met die leveringsbon kan hij bewijzen dat jij het pakje ontvangen hebt. Het is belangrijk dat je, zo mogelijk, de inhoud van het pak nakijkt voor je de levering aanneemt. Indien het goed



beschadigd is of niet overeenstemt met wat je besteld had, dan kan je de levering meteen weigeren.

Als je de inhoud van de levering niet onmiddellijk kan controleren, noteer dan op de leveringsbon dat je de levering "onder voorbehoud" aanvaardt. Blijkt er toch iets mis met de levering, breng de verkoper hier dan zo snel mogelijk en bij voorkeur schriftelijk of telefonisch van op de hoogte. Sommige verkopers beperken immers in hun voorwaarden de termijn waarin je zichtbare gebreken kan melden.

**De verkoper is verantwoordelijk voor de levering van het pakje. Komt je bestelling niet aan, dan moet hij een nieuw pakje toesturen of je terugbetalen.**

## VERZAKINGSRECHT: minstens 14 kalenderdagen

Bij de meeste aankopen op internet krijg je bedenktijd. Omdat je het product niet op voorhand kon zien, gaat de wetgever ervan uit dat je de mogelijkheid moet hebben om af te zien van je aankoop. De herroepingstermijn bedraagt minstens 14 kalenderdagen vanaf de dag van de levering voor goederen en vanaf de dag van het sluiten van de overeenkomst voor diensten.

Dit recht moet duidelijk vermeld worden op de website en op de bestelingsbevestiging die je schriftelijk of per e-mail ontvangt. Doet de verkoper dat niet, dan wordt je herroepingstermijn automatisch verlengd met 12 maanden, te tellen vanaf het einde van de initiële bedenktijd.

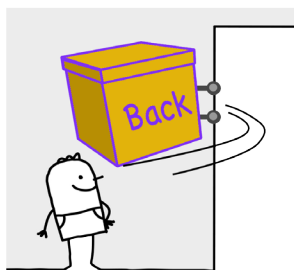


## VERZAKINGSRECHT: zonder opgave van een reden, zonder boete

Als je gebruik maakt van je herroepingsrecht, dan mag de verkoper je geen annuleringskosten opleggen en je hoeft ook geen reden op te geven. Vaak vragen bedrijven waarom je het product wil terugsturen. Je mag dit beantwoorden, maar je bent niet verplicht. Je moet geen reden opgeven om gebruik te maken van je recht om aan de aankoop te verzaken.



## VERZAKINGSRECHT: het pakje terugsturen

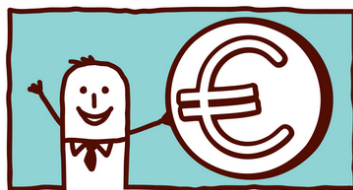


Als je van je aankoop wil afzien, dan moet je dit binnen de toegestane termijn (minimum 14 kalenderdagen) schriftelijk of met het door de online-handelaar ter beschikking gestelde standaardformulier aan de verkoper melden. Het pakje moet je binnen 14 dagen na je herroeping terugsturen. De verkoper kan je de terugzendkosten laten betalen op voorwaarde dat hij je hierover op voorhand informeerde. Deed hij dit niet, dan moet je die niet betalen. Hou er rekening mee dat jij tot aan de levering bij de verkoper verantwoordelijk bent voor

het pakje. Zorg dus dat je gebruik maakt van een traceerbare verzending met bewijs van levering.

## VERZAKINGSRECHT: gestorte bedragen worden terugbetaald

Als je je aankoop herroept, dan moet de verkoper jou kosteloos en binnen de 14 dagen de volledige betaalde som terugstorten, inclusief administratie- en leveringskosten (tenzij je voor een duurdere leveringswijze koos dan die voorgesteld door de verkoper).



## Er is geen verzakingsrecht voor:

- diensten die je gebruikt voor het einde van de herroepingstermijn (vb. muziek downloaden);
- goederen die volgens jouw specificaties gemaakt werden (vb. maatwerk, T-shirt met naamvermelding, ...);
- goederen die snel bederven of verouderen;
- cd's, dvd's en computerprogramma's waarvan de verzegeling verbroken is;
- dagbladen, tijdschriften, magazines;
- logies, transport, restauratie en vrijetijdsbesteding (vb. theater);
- weddenschappen en loterijen;
- goederen die op regelmatige tijdstippen aan huis geleverd worden (vb. groenteronde);
- goederen die omwille van hygiëne en gezondheidsredenen niet teruggestuurd mogen worden eenmaal de verzegelde verpakking geopend is.



**Als je iets koopt op het internet, heb je meestal het recht om:**

- je aankoop te herroepen
- binnen de bedenktijd van minimum 14 kalenderdagen
- zonder opgave van redenen
- en zonder kosten.

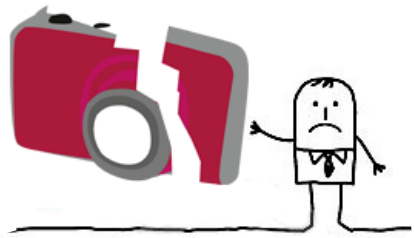
**Binnen de 14 dagen moet de verkoper het totale betaalde bedrag terugbetalen:**

- de prijs van het goed
- de administratieve- en leveringskosten
- uitgezonderd de terugzendkosten.

## WETTELIJKE GARANTIE: 2 JAAR

Een product gekocht bij een webwinkel geniet dezelfde garantierechten als een product gekocht in een klassieke winkel, nl. een wettelijke garantie\* van twee jaar. Indien het goed defect of niet conform is met wat je bestelde, dan heb je het recht op herstel of vervanging binnen een redelijke termijn. Als beide niet mogelijk zijn, dan heb je recht op de terugbetaling van de aankoopsom of een prijsvermindering. Voor nieuwe goederen geldt een wettelijke garantie van 2 jaar. Bij tweedehandsartikelen kan de garantie beperkt worden tot 1 jaar.

De verkoper moet de garantie leveren zonder kosten voor de koper. Dit betekent dat je de terugzendkosten niet zelf moet dragen in geval de garantie geldt. Ofwel zorgt de verkoper voor de ophaling van het artikel of hij moet je de terugzendkosten vergoeden.



## COMMERCIEËLE GARANTIE EN EEN BETALENDE BIJKOMENDE GARANTIE

Voor elk aangekocht product heb je een wettelijke garantie van 2 jaar. Vaak geniet je daarnaast ook van een commerciële garantie en steeds vaker biedt de verkoper je bovendien tegen betaling een bijkomende garantie.

De commerciële garantie wordt je meestal door de fabrikant aangeboden. Hij is dit niet verplicht en hij mag zelf de voorwaarden ervan bepalen. Soms bedraagt de commerciële garantie slechts één jaar. Deze commerciële garantie mag echter geen afbreuk doen aan de wettelijke garantie van twee jaar die de verkoper waarborgt.

De betalende bijkomende garantie is veeleer een vorm van een verzekering waarop je kan intekenen. Bestudeer aandachtig de voorwaarden van die bijkomende garantie en controleer of ze niet hetzelfde dekt als de wettelijke en commerciële garanties die gratis zijn.

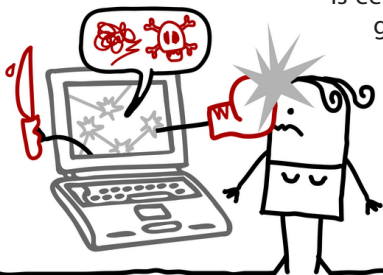
**Je hebt recht op de wettelijke garantie,  
zonder dat dit kosten voor je meebrengt.**

\* Gedurende de eerste zes maanden gaat men ervan uit dat de verkoper aansprakelijk is. Daarna kan hij je vragen te bewijzen dat het gebrek te wijten is aan een fabricagefout.

## 3

## Laat je niet vangen

Kopen op het internet biedt vele voordelen, maar omdat je doorgaans op voorhand betaalt voor producten of diensten die daarna geleverd worden, is een zekere kritische houding nuttig voor je je geld uitgeeft. Soms worden consumenten het slachtoffer van bedrog op het internet en zijn ze definitief hun geld kwijt.



Wie nauwlettend tewerk gaat op het internet, kan heel wat problemen vermijden. Als je een aanbieding krijgt die te mooi is om waar te zijn, dan kan je beslissen om er niet op in te gaan.

Sommige bedrieglijke aanbiedingen zijn erg professioneel gemaakt en het is niet altijd evident om niet in de val te trappen. Vaak zijn er echter signalen die je helpen bedrog te herkennen. Met onze tips en voorbeelden willen we je wapenen om bedrog op het internet te herkennen en te vermijden.

### BEDROG OP VEILINGSITES

Op veilingssites zoals eBay kan je slachtoffer worden van verschillende vormen van bedrog. Het meest eenvoudige bedrog is het aanbieden van een product, betaling eisen en dan niets toezenden. Eerst zorgt de oplichter voor een positieve beoordeling, door verschillende kleine artikelen te verkopen. Eens hij zijn beoordeling heeft binnengehaald, verkoopt hij een duurder object. Dit wordt nooit geleverd en de oplichter verdwijnt van het internet, met het geld.

Ook als verkoper kan je slachtoffer worden van bedrog. Zo zijn er oplichters die het object dat je aanbiedt willen kopen. Ze betalen "per ongeluk" teveel op je PayPalrekening en vragen of je het verschil zo snel mogelijk kan terugbetalen, bij voorkeur met Western Union. Een tijdje nadien ontdek je dat het geld op jouw PayPalrekening verdwenen is. PayPal heeft het immers weggehaald omdat het object betaald werd met een gehackte rekening. Jij bent dus zowel je object als je geld kwijt.



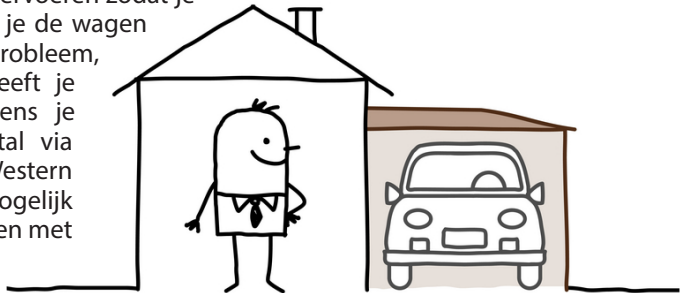


**Controleer zoveel mogelijk gegevens over de verkoper, stel bijkomende vragen, betaal nooit met cash transfer, ga na welke bescherming de veilingssite aanbiedt en wantrouw onredelijk lage prijzen.**

## UITZONDERLIJK GOEDKOPE TWEDEHANDSWAGEN

Op internetsites die tweedehandsauto's aanbieden, verschijnen advertenties voor ontzettend interessante koopjes. Bijna nieuwe blitse auto's in perfecte staat met weinig kilometers op de teller maar met veel opties en dit voor een belachelijke lage prijs. De verkoper verhuist naar het buitenland, geeft hij als verklaring.

Als je reageert op het aanbod, stelt hij voor dat je (een deel van) de aankoopssom betaalt aan een transportfirma die de wagen vanuit het buitenland naar België zal vervoeren zodat je hem kan keuren. Wil je de wagen niet kopen, geen probleem, de transportfirma geeft je geld terug. Maar eens je betaald hebt, meestal via cash transfer (vb. Western Union), is het onmogelijk om in contact te treden met de verkoper of de transportfirma.

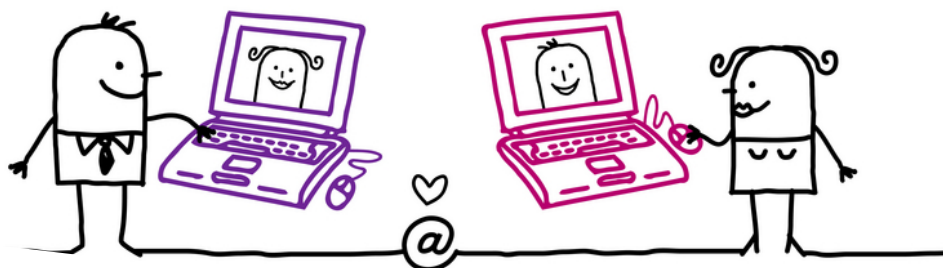


**Betaal nooit een dure aankoop zoals een wagen voor je hem met je eigen ogen kan keuren, geef ook geen voorschot. Betaal nooit een aankoop via cash transfer. Geloof niet in uitzonderlijk lage prijzen.**

## ONVERWACHTE KOSTEN OP EEN DATINGSITE

Op de meeste datingsites kan je je gratis inschrijven voor een proefperiode. Controleer in de algemene voorwaarden wat je wel of niet mag doen tijdens die gratis proefperiode en wanneer de proefperiode in een betaald abonnement overgaat.

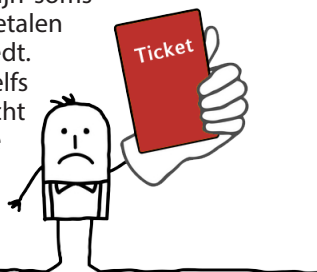
Ook is het soms niet duidelijk hoeveel je nu eigenlijk moet betalen voor je lidmaatschap. Je denkt dat het aangegeven bedrag geldt voor 6 maanden lidmaatschap, terwijl het slechts voor 1 maand is, maar je wel ingetekend hebt voor 6 maanden. Uiteindelijk betaal je dus 6 keer meer dan verwacht. Of je lidmaatschap wordt stilzwijgend verlengd en je merkt dit pas als het bedrag afgehouden wordt van je kredietkaart.



Lees aandachtig alle informatie over de prijs en de voorwaarden van het lidmaatschap alvorens je intekent. Je vindt die in de algemene verkoopvoorwaarden en maar al te vaak in de "kleine lettertjes". Wees ook behoedzaam voor bedriegers die zich verschuilen achter valse profielen. Ze maken gebruik van je medeleven en vragen geld te sturen (om je te bezoeken, om medische of financiële redenen, ...).

## DURE TICKETS MAAR SLECHTE (OF GEEN) PLAATSEN

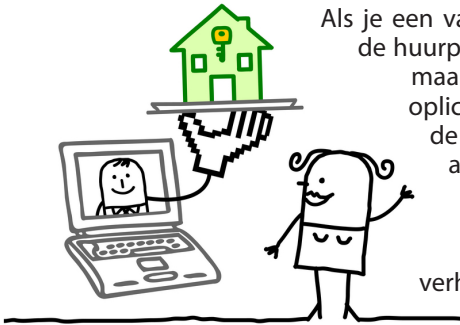
Vooral bij drukbezochte concerten of sportwedstrijden is het moeilijk om een ticket te bemachtigen. Echte fans zijn soms in staat om onwerkelijk hoge bedragen te betalen voor een ticket dat geen enkele waarborg biedt. Je weet niet welke plaats je gaat krijgen, zelfs niet of je het ticket wel zal ontvangen. Ongeacht de ronkende namen, talrijke logo's en mooie beloften, betrouw enkel op de officiële verkoopkanalen die door de organisator gemachtigd zijn om tickets te verkopen.



**Kijk op de website van de organisator welke website gemachtigd is om tickets te verkopen en vermijdt alle andere ticketsites, hoe indrukwekkend ze er ook uitzien. Meer info: [www.ilovemyticket.be](http://www.ilovemyticket.be).**



## EEN VAKANTIEWONING DIE REEDS VERHUURD IS



Als je een vakantiewoning wil huren, moet je meestal de huurprijs op voorhand betalen terwijl je pas vele maanden later op vakantie vertrekt. Sommige oplichters kopiëren de informatie van bestaande vakantiewoningen, bieden die te huur aan en laten de betaling uitvoeren op hun rekening. Je merkt dit bedrog pas als je ter plaatse merkt dat de woning verhuurd is aan andere vakantiegangers. Nog anderen verhuren woningen met een fictief adres.

**Informeer je over de verhuurmaatschappij: hoe lang staat zij geregistreerd, wordt erover geschreven in forums, klopt het adres van de maatschappij en van de woning? Kijk het adres na op satellietkaarten zoals Google Maps. Neem telefonisch contact op en stel vragen. Stel voor om een redelijk voorschot te betalen i.p.v. het volledige bedrag en betaal met een kredietkaart indien mogelijk.**

## GRATIS STALEN VAN WONDERPRODUCTEN NIET ZO GRATIS

In advertenties op sociale netwerksites en andere websites staan vaak aanbiedingen om gratis wonderproducten te proberen. Het enige wat je moet doen is je adres en kredietkaartgegevens meedelen om de verzendingskosten te betalen.

Je ontvangt het gratis staal en een maand later krijg je ongevraagd nog een pakket van de mirakelproducten toegestuurd. Er werd ook zonder je toestemming een bedrag van je kredietkaart gehaald.

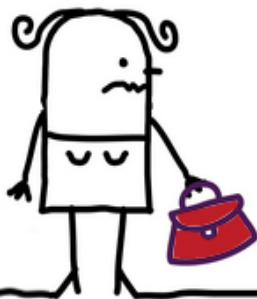
**Een verkoper die je ongevraagd een pakket toestuurt en geld int via je kredietkaart, maakt zich schuldig aan een bij wet verboden oneerlijke handelspraktijk. Je kan onmiddellijk bezwaar aantekenen bij de kredietkaartuitgever.**

## DUURBETAALDE NAMAAK

Bekende merken zijn vaak zo gegeerd, dat bedriegers niet aarzelen munt te slaan uit de verkoop van namaakproducten, ook op het internet. Sommige bedrieglijke webshops doen er alles aan om als officiële verdeler van het merk door te gaan. Zelfs het adres van de website lijkt echt. De producten worden minder duur verkocht omdat de website een "outlet" zou zijn.

Wanneer de producten aankomen in België, worden ze door de douane onderschept en vernietigd. Je bent je geld kwijt en vaak krijg je er een aanmaning bovenop van een merkenbureau dat je vraagt om een vergoeding te betalen.

Sommige namaakartikelen zoals geneesmiddelen of auto-onderdelen zijn ronduit levensgevaarlijk. In België mogen enkel erkende apothekers geneesmiddelen verkopen op het internet.



**Check de website van het merk om te weten welke webshops de toelating hebben hun producten te verkopen. Wantrouw websites waar die producten opmerkelijk goedkoper worden aangeboden. Het is niet omdat de foto's die je op de website ziet echt zijn, dat het product dat je zal ontvangen ook echt zal zijn. Heb je ter goedertrouw toch een namaakproduct gekocht, verzet je dan tegen de betaling van de aangerekende kosten en raadpleeg het ECC.**

## ONLINE SHOPPING TIPS

Vergewis je dat je koopt bij een betrouwbare onlineverkoper en bekijk de website kritisch:



- Is er een geografisch adres? Een postbusnummer is moeilijk traceerbaar.
- Is er een vaste telefoonlijn? Met een voorafbetaalde gsm-kaart laat de oplichter geen sporen na. Bel het nummer om te checken of het in werking is en correct is.
- Is de onderneming geregistreerd? Zoek zijn ondernemingsnummer op en check of dat nummer geldig is op de website van de Europese Commissie VIES (VAT Information Exchange System): [http://ec.europa.eu/taxation\\_customs/vies](http://ec.europa.eu/taxation_customs/vies).
- Wanneer werd de website geregistreerd? Op de website [www.euordns.com](http://www.euordns.com) of [www.whois.net](http://www.whois.net) kan je die informatie terugvinden.
- Zoek op het internet of de website vernoemd wordt op forums en een goede of slechte naam heeft.
- Wees extra voorzichtig met commerciële aanbiedingen die ongeraagd op je scherm verschijnen.
- Betrouw niet zomaar op labels, maar check op de website van het keurmerk of die verkoper inderdaad aangesloten is.
- Stel vragen over het product en beoordeel hoe ernstig de antwoorden zijn.
- Stemt de prijs die je moet betalen overeen met de prijs vermeld op de website? Is alles in de prijs inbegrepen, ook administratieve en verzendingskosten?
- Welke garantie wordt er geboden op de producten?
- Vermeldt de site je verzakingsrecht? Op een correcte manier?
- Biedt de website een beveiligd betalingssysteem (https of slotje)? Betaal nooit een aankoop met Western Union of een ander systeem van cash transfer.

- Vind je de algemene voorwaarden terug en zijn ze duidelijk?
- Bewaar de bestellingsgegevens, maak waar nodig een afdruk van je scherm (print screen).
- Heb je twijfels, vraag inlichtingen aan het ECC of een andere betrouwbare bron.
- Geloof nooit wat te mooi is om waar te zijn.

## REAGEER SNEL ALS JE BEDROGEN BENT

- Heb je betaald met een kredietkaart, vraag de betaling te herroepen aan de uitgever van de kredietkaart. Als na onderzoek blijkt dat je bedrogen bent, dan zal je terugbetaald worden.
- Raadpleeg het ECC of een andere juridische consumentendienst die je kan bijstaan.
- Ben je slachtoffer van fraude op het internet, dan kan je dit melden op [www.ecops.be](http://www.ecops.be), dat beheerd wordt door de gerechtelijke politie en de FOD Economie.



Uw rechten als consument stoppen niet aan de grens. Hebt u een probleem met een aankoop in een andere Europese lidstaat? Doe dan gratis een beroep op de informatie, het advies en de bemiddeling van ECC België en zijn Europese netwerk.

Deze publicatie kadert in het project "European Consumer Centres' network – ECC-Net", een communautair actieprogramma van het consumentenbeleid 2007-2013 dat gefinancierd wordt door de Europese Unie, de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en Test-Aankoop.



ECC België  
Hollandstraat 13  
1060 Brussel  
tel: 02 542 33 46  
fax: 02 542 32 43  
info@eccbelgie.be  
www.eccbelgie.be

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

Verantwoordelijke uitgever: Karen Ghysels

Mei 2012 - update november 2015

ISBN : 978-9-076229-92-8