

GEDRAGSREGELS THUISWINKELORG

Preambule

Deze gedragsregels van Thuiswinkel.org zijn van toepassing op alle bedrijven (B2C-leden en B2B-leden) en organisaties (geassocieerde leden) aangesloten bij de vereniging.

Deze gedragsregels vormen het minimum kader waaraan de leden dient te voldoen. Voor B2C-leden zijn afwijkingen ten nadele van de consument slechts toegestaan indien ze gebaseerd zijn op wetgeving.

In deze gedragsregels wordt met verkoop op afstand bedoeld: een door de verkoper of dienstverlener georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

Artikel 1 – Basisprincipes

1. Elk lid verbindt zich ertoe om deze gedragsregels voor zover van toepassing zowel naar de letter als naar de geest na te leven.
2. Elk lid moet de wet en de van toepassing zijnde regelgeving naleven, in het bijzonder de dwingende wettelijke bepalingen inzake de bescherming van privacy en de verwerking en bescherming van persoonsgegevens, inzake mededinging en eerlijke handelspraktijken, alsmede specifieke dwingende wet- of regelgeving met betrekking tot de aangeboden producten en/of diensten. B2C-leden dienen bovendien de bepalingen in het Burgerlijk Wetboek betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten na te leven.
3. Voor zover van toepassing verbindt elk B2C- en B2B-lid zich ertoe de zelfregulering na te leven die de vereniging onderschreven of opgesteld heeft. Een overzicht van deze zelfregulering is opgenomen in Bijlage 1 bij deze gedragsregels.
4. Elk B2C-lid, met uitzondering van de bedrijven die financiële diensten verrichten en in het kader van de Wet op het financieel toezicht geregistreerd zijn en onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten, verbindt zich ertoe in zijn relaties met de consument de Algemene Voorwaarden Thuiswinkel te hanteren.
5. Voor zover redelijkerwijs mogelijk, dient elk B2C- en B2B-lid de belangen van de consument of de professionele afnemer tot wie het zich richt in acht te nemen, inclusief de belangen van algemene aard zoals de bescherming van het milieu, het recht op respect van de privacy van de consument en/of professionele afnemer en de wijze waarop het product is gefabriceerd.

Artikel 2 – Informatieplicht

1. Elk B2C- en B2B-lid vermeldt tijdig voor de totstandkoming van de overeenkomst met de afnemer zijn identiteit, zijn inschrijfnummer bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel en zijn feitelijke adres, waarbij niet volstaan kan worden met het vermelden van een postbusnummer.

2. Elk B2C- en B2B-lid dat op zijn website of per e-mail, of langs een andere elektronische weg, goederen, digitale inhoud en/of diensten aanbiedt, dient ervoor zorg te dragen dat de volgende gegevens gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk zijn:
 1. gegevens die een snel contact en een rechtstreekse en effectieve communicatie mogelijk maken, met inbegrip van zijn elektronische postadres;
 2. voor zover een activiteit aan een vergunningsstelsel is onderworpen: de gegevens over de bevoegde toezichthoudende autoriteit;
 3. voor zover het lid een gereguleerd beroep uitoefent:
 - de beroepsvereniging of -organisatie waarbij het is ingeschreven,
 - de beroepstitel en de lidstaat van de Europese Unie of andere staat die partij is bij de Overeenkomst betreffende de Europese Economische Ruimte waar die is toegekend,
 - een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en de wijze van toegang daartoe;
 4. het btw-identificatienummer en het inschrijfnnummer bij het handelsregister van de Kamer van Koophandel.
3. Indien er voor de consument of professionele afnemer andere kosten dan het normale tarief verbonden zijn aan de communicatie, dient het lid dit duidelijk te vermelden.
4. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten, dat voor de consument en/of professionele afnemer duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder de prijs – voor B2C-leden inclusief belastingen –, de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn, het al dan niet van toepassing zijn van een herroepingsrecht, de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst, de minimumduur van de overeenkomst op afstand, de verzendkosten en overige condities.

Artikel 3 – Bestelling

1. B2C-leden moeten aan de consument bij de aflevering van het product, de digitale inhoud en/of de dienst schriftelijk of op een andere duurzame drager de volgende informatie verstrekken:
 - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - het bezoekadres van de vestiging van het bedrijf waar de consument met klachten terecht kan;
 - de informatie over service na aankoop en commerciële garanties;
 - de voorwaarden waaronder de overeenkomst opgezegd kan worden, indien de verwachte duur langer dan een jaar of van onbepaalde duur is.
2. Tenzij anders overeengekomen dient het B2C- en B2B-lid geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch ten minste binnen 30 kalenderdagen uit te voeren. Indien dit om welke reden dan ook niet mogelijk blijkt, ontvangt de consument of professionele afnemer hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de bestelling zonder kosten te annuleren tegen terugbetaling van het eventueel reeds betaalde.
3. Iedere levering van een goed, digitale inhoud of dienst, zonder dat daar een order of overeenkomst aan ten grondslag ligt, wordt geacht ongevraagd toegezonden te zijn.

Artikel 4 – Vervangende goederen of diensten

Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst zal – voor zover van toepassing – de consument of professionele afnemer op duidelijke wijze geïnformeerd worden over de mogelijkheid dat vervangende goederen, digitale inhoud en/of diensten van ten minste gelijke kwaliteit en prijs beschikbaar worden gesteld, indien de oorspronkelijk bestelde goederen of diensten niet beschikbaar zouden zijn. Bij vervangende goederen of diensten kan het herroepingsrecht van de consument niet worden uitgesloten en zijn de kosten van retourzending door de consument altijd voor rekening van het B2C-lid.

Artikel 5 – Terugbetaling

Indien de consument afnemer een bedrag vooruit betaald heeft en indien de overeenkomst waarop die vooruitbetaling betrekking heeft niet tot stand komt of op basis van het herroepingsrecht ontbonden wordt, zal het B2C-lid zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen veertien kalenderdagen nadat consument haar de herroeping meldt, terugbetalen. Tenzij het B2C-lid aanbiedt de als gevolg van het niet tot stand komen of ontbinden van de overeenkomst te retourneren goederen zelf af te halen, mag het lid wachten met terugbetalen tot hij de betreffende goederen heeft ontvangen of tot zoveel eerder als de consument aantoont dat hij de goederen heeft teruggezonden.

Artikel 6 – Privacy

1. De B2C- en B2B-leden dienen bij het gebruik en de verwerking van persoonsgegevens de bijzondere zorgvuldigheid in acht te nemen zoals is voorgeschreven in de nationale regelgeving.
2. Indien de consument of professionele afnemer aan het bedrijf te kennen heeft gegeven geen commerciële communicatie per post, telefoon, e-mail en dergelijke te willen ontvangen, dient deze wens gerespecteerd te worden.
3. B2C- en B2B-leden zijn verplicht op het ogenblik dat een natuurlijk persoon in het kader van een aankoop of de oriëntering daarop, zijn (e-mail)adres, anders dan voor het aanvragen van een nieuwsbrief, achterlaat op zijn website of digitale applicatie, hem te informeren over wat er met deze informatie gebeurt. Het B2C- en B2B-lid biedt de natuurlijk persoon de mogelijkheid aan te geven of hij al dan niet commerciële e-mails wenst te ontvangen.
Voor het verstrekken van (e-mail)adressen aan derden biedt het B2C- en B2B-lid de natuurlijk persoon dezelfde mogelijkheden.
4. Indien het B2C-lid het initiatief neemt tot het (laten) voeren van een commercieel telefoongesprek met een consument, dient de identiteit van het lid en het commerciële doel van het gesprek aan het begin daarvan duidelijk gemaakt worden en zal het gesprek afgebroken worden indien de consument daartoe de wens te kennen geeft.

Artikel 7 – Krediet en goed kredietgeverschap

1. Bij de beoordeling en het verstrekken van kredieten aan consumenten zal het B2C-lid bijzondere zorgvuldigheid in acht nemen en zich laten leiden door de regels van goed kredietgeverschap zoals die zijn neergelegd in de wettelijke regelingen met betrekking tot kredietverstrekking aan consumenten.

2. B2C-leden zullen aan consumenten geen krediet verlenen indien de financiële positie van de consument dat volgens de geldende normen kennelijk niet toelaat of het krediet voorzienbaar zal leiden tot problematische schuldenposities van de consument.

Artikel 8 – Klachten en klachtenbehandeling

1. Het B2C- en B2B-lid beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt klachten van consumenten en professionele afnemers overeenkomstig deze procedure.
2. Het B2C- en B2B-lid dient de afnemer erop te wijzen dat klachten over de uitvoering van de overeenkomst binnen bekwame tijd nadat de afnemer de gebreken heeft geconstateerd volledig en duidelijk omschreven moeten worden ingediend bij het betreffende lid.
3. Het B2C- en B2B-lid behandelt klachten zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen een termijn van veertien kalenderdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst van de klacht. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, zal het betreffende lid binnen de termijn van veertien kalenderdagen antwoorden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de afnemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of service van een B2C-lid kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van de vereniging: www.thuiswinkel.org. In dat geval beantwoordt het betreffende lid de klacht zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen zeven kalenderdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, zal het lid binnen de termijn van zeven kalenderdagen antwoorden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. Het lid houdt de vereniging op de hoogte van de afwikkeling van de klacht.
5. In het geval van een grensoverschrijdende klacht kan de buitenlandse consument de zusterorganisatie van de vereniging in zijn woonland vragen te bemiddelen. In dat geval zal de bedoelde organisatie de klacht doorzenden naar de vereniging welke deze dan zal voorleggen aan het betreffende lid.
6. Indien de klacht van de consument of de professionele afnemer niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 9 – Geschillenbeslechting

Indien een geschil niet naar genoegen opgelost wordt, moet de consument of het betreffende B2C-lid de mogelijkheid hebben het geschil voor te leggen aan een onafhankelijke geschillencommissie. Dit kan zijn de Geschillencommissie Thuiswinkel, een andere bij de Stichting Geschillencommissie aangesloten branchegeschillencommissie of, indien het een financiële dienst betreft, bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Bij geschillen tussen een professionele afnemer en een B2B-lid kunnen partijen hun geschil ter bemiddeling voorleggen aan de vereniging.

Artikel 10 – Logo Thuiswinkel Waarborg en Thuiswinkel Zakelijk

Alle B2C-leden van de vereniging worden geacht het logo Thuiswinkel Waarborg, conform het Reglement Gebruik Logo's, te voeren.

Alle B2B-leden worden geacht het logo Thuiswinkel Zakelijk, conform het Reglement Gebruik Logo's, te voeren.

BIJLAGE 1

Codes en reglementen van of onderschreven door Thuiswinkel.org:

- a) statuten;
- b) huishoudelijk reglement;
- c) Algemene Voorwaarden Thuiswinkel;
- d) Reglement Gebruik Logo's;
- e) Gedragscode promotionele kansspelen;
- f) Nederlandse Reclame Code;
- g) Gedragsregels omtrent gespreide betaling en consumptief krediet;
- h) Convenant met NVVK inzake schuldhulpverlening

Geaccordeerd door de Algemene Ledenvergadering van de Thuiswinkel.org op 18 januari 2017 te Utrecht.