

B2C-compliance checklist
**Voldoet jouw
website nog
aan alle regels?**

Verkoop je via je website aan consumenten? Dan ben je verplicht om aan een flink rijtje regels te voldoen. Van de informatieplicht en je orderbevestigingsmail tot de tekst op je bestelknop en vanaf 19 juni 2026 een online herroepingsfunctie. Tijd om alles even door te lopen. Vink af wat je al hebt geregeld en je weet direct waar je nog mee aan de slag moet!

7

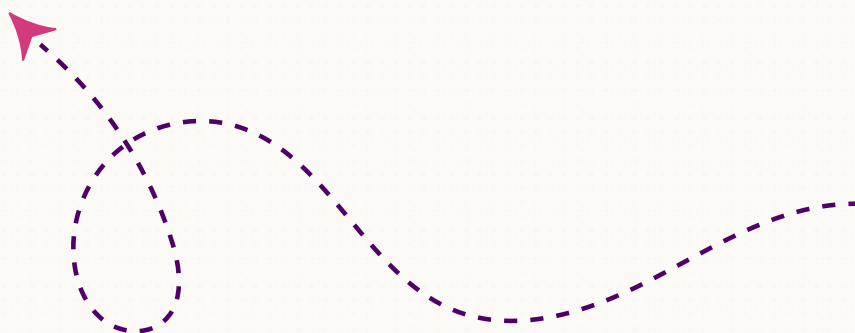
ONDERDELEN

58

CONTROLEPUNTEN

VOOR WIE IS DEZE CHECKLIST?

Voor alle ondernemers die aan particulieren verkopen (B2C). En ja, ook als je af en toe aan een particulier verkoopt moet je hieraan voldoen. Verkoop je echt alleen aan andere bedrijven en is het voor consumenten onmogelijk bij je te bestellen? Dan gelden veel van deze regels niet voor jou.



VA Veritas Advies
- fixes your legal stuff -

Informatieplicht

Vóór de bestelling moet jouw klant (de consument) een aantal dingen duidelijk en begrijpelijk kunnen vinden. Niks ingewikkelds, maar je bent wel verplicht deze gegevens te delen op de website. Het hoeft niet allemaal op één plek te staan, het is zelfs logisch dat verschillende informatie op verschillende plekken terug te vinden is.

Op je website (footer, contactpagina of "over ons")

- Bedrijfsnaam, KvK-nummer en btw-nummer.
- Vestigingsadres (geen postbus).
- E-mailadres én telefoonnummer waarop je bereikbaar bent.
- Klachtenprocedure (mag een korte uitleg op een aparte pagina zijn).

Op de productpagina

- Duidelijke omschrijving van het product (kenmerken, materiaal, maten, etc.).
- Totaalprijs inclusief btw.
- Eventuele bijkomende kosten (verzending, toeslagen).
- Levertijd.

In de checkout

- Overzicht van producten, totaalprijs (inclusief btw) en verzendkosten vlak voor de bestelknop.
- Beschikbare betaalmethoden.
- Klikbare link naar je algemene voorwaarden (als je die hebt).
- Klikbare link naar je privacyverklaring.
- Verkoop je producten waarop een uitzondering op het herroepingsrecht geldt? Meld dit duidelijk in de checkout, niet alleen in je algemene voorwaarden. De klant moet weten dat dit het geval is.
- Lever je diensten of digitale inhoud die binnen de bedenktijd starten en wil je dat de klant niet meer kan ontbinden? Voeg dan een aanvinkbare verklaring toe waarmee de klant toestemming geeft voor directe levering én verklaart afstand te doen van het herroepingsrecht. Dat moet de klant doen voordat hij de bestelling plaatst, dus samen met het geven van akkoord op jouw algemene voorwaarden.

Voor of bij de bestelling (mag op een aparte info- of retourpagina)

- Dat er een herroepingsrecht is, hoe lang (14 dagen) en hoe de klant dat uitoefent.
- Of retourkosten voor rekening van de klant zijn (zonder vermelding mag jij ze niet doorberekenen!).
- Dat er een online herroepingsfunctie is en waar die te vinden is.

VANAF 19 JUNI 2026

TWIJFEL JE?

Mis je hier een van de verplichte gegevens, dan voldoe je niet aan de informatieplicht en kan de bedenktijd van de consument oplopen tot **12 maanden + 14 dagen**. Dat wil je niet.

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden zijn niet wettelijk verplicht. Je mag prima ondernemen zonder. Maar, en dit is een grote maar: de informatieplicht uit onderdeel 1 moet ergens duurzaam staan. In de praktijk lossen de meeste webshops dat op via hun algemene voorwaarden. Geen voorwaarden? Dan moet je alle verplichte informatie op een andere, duurzame manier verstrekken. Dat is in de praktijk een gedoe.

Heb je algemene voorwaarden? Check dan of deze onderdelen erin staan:

- Bedrijfsgegevens (bedrijfsnaam, KvK, vestigingsplaats).
- Hoe een overeenkomst tot stand komt (bestelproces, bevestiging).
- Prijzen en betaling (inclusief btw, betaaltermijnen, betaalmethoden).
- Levering en levertijd.
- Eigendomsvoorbehoud (jij blijft eigenaar tot er betaald is).
- Herroepingsrecht duidelijk uitgelegd.
- De termijn voor herroeping (14 dagen) en hoe de consument dat doet.
- Een zin over de online herroepingsfunctie en waar die te vinden is.

VANAF 19 JUNI 2026

- Uitzonderingen op het herroepingsrecht (indien van toepassing).
- Garantiebepalingen (wettelijk en eventueel commercieel).
- Klachtenprocedure en termijn waarbinnen je reageert.
- Aansprakelijkheid.
- Toepasselijk recht en geschillenregeling.
- Datum van laatste update onderaan.

WAT IK IN DE PRAKTIJK ZIE

Hier zie ik het vaak misgaan: voorwaarden die jaren niet zijn bijgewerkt, of een knip-en-plak combinatie van drie verschillende templates. Het risico is dat de regels elkaar tegenspreken of dat er dingen ontbreken. Twijfel je? Boek een legal call of neem even contact met mij op via veritasadvies.com/contact

Orderbevestigingsmail

Naar mijn mening zie ik dit zelfs bij grote professionele webshops ook regelmatig misgaan, een redelijk onderschat onderdeel van de hele checklist dus! Volgens de wet moeten we namelijk alle informatie die we in onderdeel 1 hebben besproken ook nog eens met de klant delen op een "duurzame gegevensdrager". De orderbevestigingsmail valt onder deze noemer en is dus een perfecte plek om deze gegevens met de klant te delen.

Ik raad aan om in de orderbevestigingsmail in ieder geval op te nemen:

- Ordernummer.
- Overzicht van de bestelling met productinfo en prijzen.
- Totaalbedrag inclusief btw en verzendkosten.
- Betaalwijze.
- Bezorg- en factuurgegevens.
- Levertijd of leverdatum.
- Informatie over het herroepingsrecht en hoe de klant retourneert (omschreven, niet alleen een link).
- Een link naar de online herroepingsfunctie.

VANAF 19 JUNI 2026

- Algemene bedrijfsgegevens.
- Link naar de contact- of klantenservicepagina.

En als bijlage raad ik aan:

- Je algemene voorwaarden als PDF.
- Het modelformulier voor herroeping als PDF.

Als de klant afstand heeft gedaan van zijn recht op retour:

- Bevestiging van de uitzondering op het herroepingsrecht en de instemming van de klant.

TIP

Veel webshop-systemen sturen standaard een vrij kale orderbevestiging met alleen de bestelinformatie. Of een mooie marketing-mail vol promoties voor een volgende aankoop, maar zonder de juridisch verplichte onderdelen. Even checken of dat bij jou ook zo is.

EISEN IS BEWIJZEN

Mocht je ooit op een punt belanden dat er problemen zijn met een bestelling en dit komt bij de rechter, dan zul je moeten bewijzen dat je aan alle vereisten hebt voldaan. Stuur dus een kopie van de orderbevestigingsmail ook naar je eigen mailbox als BCC bijvoorbeeld.

Herroepingsfunctie

Dit is het enige onderdeel wat nu "nieuw" is, en je zult zien dat dit helemaal niet zo groot is als je misschien dacht. Vanaf 19 juni 2026 moet elke webshop die aan consumenten verkoopt een online manier hebben waarop de klant zijn aankoop kan herroepen. Geen miltje, geen brief: gewoon een formulier op je site dat in één klik verstuurd kan worden. Hieronder de praktische checks.

- Vaste pagina op je site (bijv. [/herroepen](#) of [/aankoop-herroepen](#)).
- Formulier met minimaal: naam, e-mailadres, ordernummer, type herroeping (volledig of gedeeltelijk).
- Gedeeltelijke herroeping is mogelijk via het formulier.
- Geen verplicht account of login om te kunnen herroepen.
- Formulier verstuurt direct twee mails: één naar de klant, één naar jou.
- De bevestigingsmail bevat alle ingevulde gegevens én datum en tijdstip van indiening (let op: dit is geen of-of, beide moeten erin zodat de klant kan aantonen wanneer hij heeft herroepen).
- De bevestigingsmail bevestigt alleen de ontvangst, niet dat je de retour al hebt goedgekeurd.
- Link "Aankoop herroepen" zichtbaar in de footer van elke pagina.
- Ondubbelzinnige tekst op de knop ("Aankoop herroepen", "Hier de overeenkomst herroepen"); geen "Klik hier" of "Retour aanvragen".
- Functie is gemakkelijk binnen 2 klikken bereikbaar vanaf elke pagina.

GEEN PANIEK, DIT IS HELEMAAL NIET ZO SPANNEND

Ondanks dat het op het eerste gezicht ingewikkeld lijkt, valt de bouw in de praktijk reuze mee. Een simpel formulier met een mailtrigger en een vaste pagina-URL. Voor de meeste ondernemers is dat zo voor elkaar. Een uitgebreide uitleg over dit nieuwe onderdeel kun je terugvinden op [mijn blog](#).

Bestelknop

De tekst op de knop waarmee de klant zijn bestelling afrondt, moet glashelder maken dat hij een betalingsverplichting aangaat. Doe je dit niet goed? Dan is de koopovereenkomst niet rechtsgeldig en kan de klant van de aankoop af zonder iets te hoeven betalen.

Veilige teksten zijn in ieder geval: "Bestellen en betalen" of "Bestellen met betalingsverplichting". Teksten die ik zou vermijden zijn: "Verzenden", "Bevestigen", "Doorgaan", "Bestelling afronden" etc.

Check je bestelknop:

- Knoptekst maakt de betalingsverplichting expliciet duidelijk.

CONTEXT

De Hoge Raad oordeelde dat varianten zoals "Bestelling plaatsen" onvoldoende zijn. Veel webshops pasten de knoptekst daarom zelf ook aan. Over sommige teksten voor bestelknoppen is nog geen duidelijk oordeel en verschillende juristen denken anders over verschillende teksten. Wil je veilig zijn? Kies dan een van de voorbeelden die ik hierboven heb genoemd.

Overig

Naast al deze punten zijn er nog een paar zaken waar je als ondernemer met een webshop goed op moet letten:

- Privacyverklaring (AVG) op de site, makkelijk vindbaar via de footer.
- Cookiebanner als je tracking cookies of analytische cookies gebruikt die toestemming vereisen.
- Die cookiebanner moet cookies en trackers ook daadwerkelijk **blokkeren** tot de bezoeker toestemming heeft gegeven (dus geen Facebook Pixel, Google Analytics of andere trackers die alvast meelopen voordat er op "akkoord" is geklikt).

Wat staat er eigenlijk op het spel?

Geen paniek, maar wel goed om te weten waar je het allemaal voor doet. De regels uit deze checklist zijn niet vrijblijvend, en de gevolgen van het niet naleven lopen uiteen van vervelend tot echt kostbaar. Een overzicht van de belangrijkste risico's, zodat je zelf kunt inschatten waar jouw aandacht het hardst nodig is.

01 Bestelknop die niet klopt

VERNIETIGBARE OVEREENKOMST

Maakt je bestelknop niet duidelijk dat de klant een betalingsverplichting aangaat, dan is de koopovereenkomst vernietigbaar. Simpel gezegd: de klant kan onder de koop uit zonder te betalen, terwijl jij misschien al hebt geleverd. Dus geen geld, en wellicht zelfs een product wat je niet nog een keer kunt verkopen.

02 Verplichte informatie mist

20% TOT 60% KORTING OP JE VORDERING

Stap je naar de rechter omdat een klant niet betaalt, dan toetst de rechter ambtshalve (dus uit zichzelf, ook zonder dat de klant erom vraagt) of je aan je informatieplichten hebt voldaan. De rechtspraak hanteert hiervoor een vast sanctiemodel: de Richtlijn Sanctiemodel informatieplichten. Zelfs bij één enkele misser is de korting op de vordering al 20%, en die loopt op naarmate er meer schendingen zijn tot maximaal 60%.

03 Niet of verkeerd informeren over het herroepingsrecht

BEDENKIJD VAN 12 MAANDEN + 14 DAGEN

Vergeet je de klant te vertellen dat hij een herroepingsrecht heeft, of doe je dat onvolledig, dan wordt de standaard bedenktijd van 14 dagen automatisch verlengd tot maximaal 12 maanden en 14 dagen. Een klant kan dan dus ruim een jaar later zijn aankoop nog terugsturen, en jij moet terugbetalen inclusief verzendkosten.

04 Retourkosten niet vermeld

JIJ DRAAIT ERVOOR OP

Heb je niet vooraf duidelijk gemaakt dat de kosten van het terugzenden voor rekening van de klant zijn? Dan mag je ze niet doorberekenen en komen ze voor jouw rekening.

05 Schending van informatieplichten

ONEERLIJKE HANDELSPRAKTIJKEN

Rechters merken het schenden van de informatieplichten daarnaast vaak aan als een oneerlijke handelspraktijk. Dat geeft de rechter een extra juridische grond om in te grijpen en kan de sanctie zwaarder maken.

DE RODE DRAAD

Bijna al deze risico's komen pas aan het licht op het vervelendste moment, namelijk als je een klant voor de rechter moet brengen of als een klant zijn rechten inroept. Dan blijkt of je fundament op orde was. Het goede nieuws: het is allemaal vooraf te regelen, en meestal in één keer goed te zetten.

Klaar met afvinken? **Vinkjes gemist?** **Of twijfel je?**

Loop je tegen punten aan waar je niet zeker van bent? Of past jouw situatie niet helemaal in dit standaardlijstje omdat je diensten verkoopt, met abonnementen werkt, maatwerk levert of ook over de grens verkoopt? Dan loont het om even te sparren met iemand die dit dagelijks doet.

Ik help ondernemers het juridische fundament in één keer goed neerzetten zonder onnodig juridisch geneuzel. Of dat nou een complete check van je webshop is of één korte vraag die je rust geeft: ik denk graag mee.

Legal Start

Iedere ondernemer heeft het nodig: een sterk juridisch fundament. Hiermee regel je alle zaken die je écht moet regelen en zorgen we er samen voor dat jij zorgeloos kunt ondernemen.

veritasadvies.com/legal-start

Gratis Legal Call

Plan nu een gratis legal call in zodat jij je alleen nog hoeft te focussen op ondernemen, laat die juridische sh*t maar aan mij over.

veritasadvies.com/tools/gratis-legal-call



Disclaimer: deze checklist is een praktische samenvatting van de regels en geen juridisch advies op maat. Bij specifieke vragen of afwijkende situaties is een korte juridische check zinvol. Deze checklist mag niet zonder toestemming worden bewerkt.

