



Starten met een webshop?

De belangrijkste
do's-and-don'ts
op een rij





Een webshop online opzetten

In 5 stappen aan de slag

1

Ga op zoek naar een webshopplatform

Een goed webshopplatform zorgt ervoor dat uw webshop gebruiksvriendelijk en klantvriendelijk is. Uw bezoekers krijgen een overzichtelijke webshop te zien waar ze eenvoudig hun gewenste product kunnen terugvinden. Bovendien creëert u zo een volledig geïntegreerde customer journey op één centrale plaats. Voorbeelden zijn WOOcommerce, Shopify, Magento en Lightspeed.

2

Zorg ervoor dat uw webshopplatform goed is uitgerust

Klanten vinden er een catalogus met de vermelding van de prijs en eventuele kortingen. In het winkelmandje krijgen ze een overzicht van de gewenste producten of diensten. Daarnaast moeten ze veilig kunnen inloggen via een eigen account. Tijdens het bestelproces wordt aangegeven welke betaal- en verzendmogelijkheden er zijn. Ten slotte is er ook een plek waar klanten terecht kunnen met vragen, opmerkingen of klachten.

3

Kies een betrouwbare betaalprovider

Een goede betaalprovider is zeer belangrijk. Het zorgt ervoor dat klanten verschillende betaalmogelijkheden hebben én dat ze op een veilige manier kunnen betalen. Voorbeelden zijn Mollie, Stripe, Sisow en Twikey.

4

Maak een koppeling met uw ERP- of boekhoudpakket

Dankzij een koppeling naar uw ERP- of boekhoudpakket worden uw verkoopfacturen onmiddellijk ingeboekt. Bovendien kunt u onmiddellijk de juiste betaalmethode meegeven zodat het financieel afpunten van openstaande klanten kinderspel wordt.

5

Analyseer de rentabiliteit van uw webshop

Als ondernemer bent u altijd geïnteresseerd in de return van uw investering, en dat is voor uw webshop niet anders. Daarom is het belangrijk om niet alleen de financiële rentabiliteit van uw webshop in kaart te brengen, maar ook de invloed op uw naamsbekendheid, geografische spreiding en doelpubliek op te volgen.

De btw-regels voor webshops

Hoe zit dat nu weer?



Maakt u voor de verkoop van uw producten gebruik van een platform van een derde (denk maar aan Amazon of Bol.com), dan blijven de fiscale verplichtingen volledig ten laste van de verkoper. Als verkoper bent u dus zelf verantwoordelijk voor de correcte aanrekening van btw. Er bestaat dan ook geen verschil met een eigen opgezet digitaal verkoopplatform.

Ik verkoop goederen*

Voor **Belgische klanten** moet u altijd Belgische btw aanrekenen.

Voor **EU-klanten** bestaan er twee mogelijkheden. Voor belastingplichtigen met een geldig (EU-)btw-nummer moet u geen btw aanrekenen. Voor particulieren mag u Belgische btw aanrekenen tot een bepaalde omzetsdrempel wordt overschreden. Deze omzetsdrempel is gelijk aan 10.000,00 euro en geldt voor alle verkopen op afstand aan particulieren in het buitenland. Wordt deze drempel overschreden, dan moet u btw aanrekenen van het land waar de particulier gevestigd is. Deze kan men doorsturen aan dat land door middel van het aanvragen van een btw-nummer van het land of mits de OSS-aangifte.

Voor **klanten buiten de EU** moet u geen btw aanrekenen.

**Deze regels gelden niet voor accijnsgoederen.*

Ik bied diensten aan*

Voor **Belgische klanten** moet u altijd Belgische btw aanrekenen.

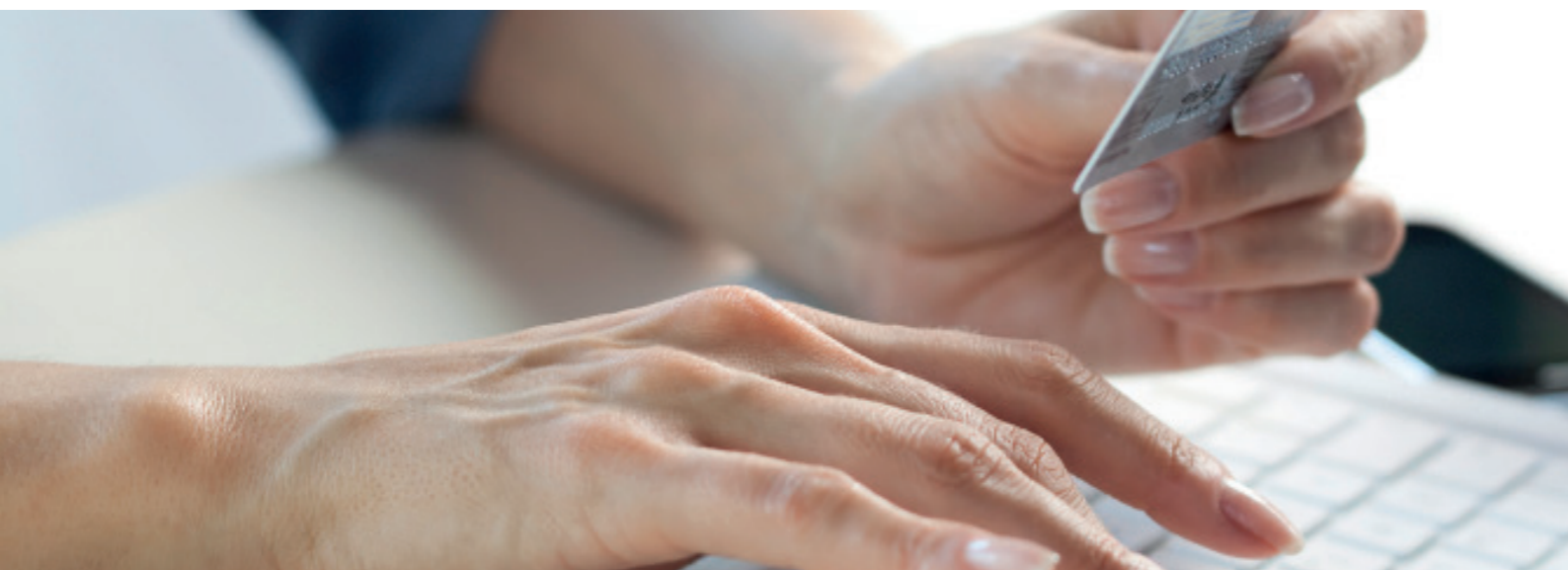
Voor **EU-klanten** bestaan er twee mogelijkheden. Voor belastingplichtigen met een geldig (EU-)btw-nummer moet u geen btw aanrekenen. Voor particulieren moet u dan weer wel Belgische btw aanrekenen. In het geval van elektronische diensten moet u Belgische btw aanrekenen zolang de omzet aan EU-particulieren kleiner is dan 10.000 euro. Is de omzet groter dan 10.000 euro, dan moet er btw aangerekend worden in het land van de klant. Dit kan via het MOSS-systeem (via de Belgische fiscus).

Voor klanten buiten de EU moet u geen btw aanrekenen.

**Deze regels zijn van toepassing mits een aantal uitzonderingen. Contacteer ons voor meer info.*

Een webshop opstarten?

3 juridische vragen die u zichzelf moet stellen



Vóór het bestelproces

Kan de consument de algemene voorwaarden eenvoudig terugvinden en bevatten ze alle noodzakelijke vermeldingen?

De consument moet geïnformeerd worden over de voornaamste kenmerken van de goederen of diensten, de totale prijs, het al dan bestaan van een herroepingsrecht, het al dan niet betalen van leverkosten, etc.

Kan de consument de privacyverklaring eenvoudig terugvinden en voldoet ze aan de geldende wetgeving?

De bezoeker van de webshop moet goed geïnformeerd worden over de verwerkte persoonsgegevens, voor welk doel ze verwerkt worden, met wie ze gedeeld worden, welke rechten hij heeft, etc. Als webshopeigenaar moet u ervoor zorgen dat de persoonsgegevens verwerkt worden conform de GDPR-wetgeving.

Kan de consument de cookieverklaring eenvoudig terugvinden en wordt er op een correcte manier om toestemming gevraagd?

Wanneer er cookies worden geplaatst via de webshop, dan moet er ook een cookieverklaring zijn waarin geïnformeerd wordt over de soorten cookies die geplaatst worden, hoe lang ze bewaard worden, met wie ze gedeeld worden, etc. Indien er niet-essentiële cookies worden geplaatst, dan moet ook daarvoor op een correcte manier naar toestemming worden gevraagd.

1

Voldoet mijn webshop aan alle informatieverplichtingen?

Bij aanvang van de bestelling

Wordt de consument geïnformeerd over de mogelijke betaalmethoden?

De consument moet weten op welke manier hij kan betalen. Dat kan via overschrijving, Visa, PayPal of via een andere betalingswijze.

Wordt de consument geïnformeerd over de leveringswijzen?

De consument moet voor de aanvang van het bestelproces weten of er beperkingen gelden aan de leveringen. Het kan bijvoorbeeld zijn dat u in bepaalde landen niet levert.

Op het ogenblik van de bestelling

Krijgt de consument een juridisch correcte samenvatting te zien van zijn bestelling alvorens hij de bestelling bevestigt?

Voor de consument zijn bestelling bevestigd, moet er een duidelijk overzicht zijn van de voornaamste kenmerken van de goederen of diensten die hij gaat bestellen, de totale prijs en eventueel de duur van de overeenkomst.

Blijkt uit de bevestigingsknop duidelijk dat er betaald zal moeten worden?

De knop waar de consument zijn bestelling bevestigt, geeft uitdrukkelijk aan dat er een betalingsverplichting zal volgen. Er kan bijvoorbeeld staan 'Bestellen en betalen'.

Na de bestelling

Ontvangt de consument na bestelling via mail een duidelijke samenvatting en een overzicht van de algemene voorwaarden?

Als verkoper moet u de aankoop uitdrukkelijk bevestigen en moet u de consument de mogelijkheid bieden om de concrete voorwaarden waaronder de overeenkomst werd gesloten later opnieuw te raadplegen.

Beschikt de consument over voldoende informatie om contact op te nemen met de webshop?

U moet op de website duidelijk aangeven waar consumenten terecht kunnen met vragen of opmerkingen, denk bijvoorbeeld aan een (e-mail)-adres of telefoonnummer.



Voldoet mijn webshop aan de zorgvuldigheidsverplichtingen?

Is uw webshop technisch voldoende beschermd?

Naast het feit dat er moet gekozen worden voor veilige betaalmethoden, moet u er als webshopuitbater ook voor zorgen dat de persoonsgegevens die achtergelaten worden door de consument op een veilige manier bewaard en getransfereerd worden. Zo moet er bijvoorbeeld altijd een SSL-certificaat aanwezig zijn.



Wordt de consument tijdig en correct geïnformeerd over de termijn en de modaliteiten om zijn herroepingsrecht uit te oefenen?

De consument beschikt in principe over een bedenktijd van 14 dagen. Binnen deze termijn kan hij de bestelling annuleren en moet de verkoper de bestelling terugbetalen. Er bestaan evenwel uitzonderingen op het herroepingsrecht. Wanneer er een uitzondering van toepassing is, moet de consument ook hierover geïnformeerd worden.

Daarnaast moet de consument ook geïnformeerd worden over de manier waarop hij zijn herroepingsrecht kan uitoefenen, welke procedure hij moet volgen voor het terugsturen van de goederen en hoe de terugbetaling zal gebeuren. Zo moet er bijvoorbeeld een modelformulier voor de uitoefening van het herroepingsrecht worden overgemaakt aan de consument.

De consument kan zijn herroepingsrecht niet uitoefenen. Wordt er op een correcte manier afstand gedaan van dit recht?

In bepaalde situaties is de uitzondering op het herroepingsrecht slechts van toepassing indien aan een aantal voorwaarden voldaan is. Een voorbeeld is de aankoop van een e-book, dat na aankoop onmiddellijk gedownload kan worden. In dit geval zal de consument geen beroep kunnen doen op het herroepingsrecht wanneer hij op voorhand erkend heeft dat hij zijn herroepingsrecht zal verliezen bij het downloaden van het e-book. Wanneer niet aan de voorwaarde voldaan is, dan mag hij het e-book houden zonder dat de verkoper een betaling kan eisen.

Wordt de consument na de uitoefening van het herroepingsrecht terugbetaald?

Binnen de 14 dagen na de herroeping door de consument of nadat de goederen door hem werden teruggestuurd, moet het betaalde bedrag terugbetaald worden via hetzelfde betaalmiddel als de oorspronkelijke betaling. In principe moeten alle ontvangen betalingen terugbetaald worden, inclusief de leveringskosten.

Respecteer ik de wettelijke bedenktijd?

Starten met een webshop?

Belgen laten hun centen online rollen. Online aankopen waren nog nooit zo populair. Niemand die er zich dan ook over verwondert dat steeds meer ondernemingen overwegen om actief te worden op de digitale markt.

Zowel wie de stap wil wagen als wie al een actieve webshop heeft, doet er echter goed aan om van dichtbij te kijken naar zowel het fiscale, juridische als technische luik. In deze whitepaper zetten wij de belangrijkste do's-and-dont's op een rij zodat u goed voorbereid aan de slag kunt.

Hebt u na het lezen van deze whitepaper nog vragen of bekijkt u uw persoonlijke situatie graag even met een van onze specialisten? Neem dan contact op met uw accountmanager of via contact@vdl.be.

