

Onderwijsgroep Professionele Opleidingen
Handelwetenschappen en bedrijfskunde

KD Computerservice

ICT Legal Issues

Evert Van Hirtum
Jonas Van Obbergen

Derde bachelor - Toegepaste Informatica

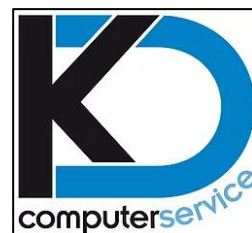
ICT6 - Legal Issues
Geert Baestaens

Inhoud

Inhoud	2
1. Inleiding	3
2. Minimum informatieverplichting	3
2.3 Informatie over de onderneming	3
3. Algemene voorwaarden	3
4. Herroepingsrecht	4
4.3 Algemeen	4
4.4 Levering van producten	5
4.4.1 Herroepingstermijn	5
4.4.2 Kosten in geval van herroeping	5
4.4.3 Uitsluiting herroepingsrecht	5
4.5 Levering van diensten	6
4.5.1 Herroepingstermijn	6
4.5.2 Uitsluiting herroepingsrecht	6
5. Garantie	6
5.1 Conformiteit en Garantie volgens de wet	6
6. Privacyvoorwaarden	7
6.3 Persoonsgegevens die worden verwerkt	7
6.1 Opslag en delen van persoonsgegevens	8
6.2 Beveiliging	8
6.3 Gegevens aanpassen of verwijderen	8
7. Cookievoorwaarden	8
7.1 Raadgeving cookiebeleid	9
8. Merkbescherming	10
9. Elektronische betaling	10
10. Conclusie	11
11. Referenties	12

1. Inleiding

Voor deze opdracht kozen we voor de winkel KD Computerservice. KD Computerservice is een computerspecialzaak gevestigd in Halle, en beschikt ook over een eigen [webshop](#). Deze onderneming is echter niet enkel een webwinkel, je kan er ook terecht voor een aantal diensten zoals reparaties, onderhoud, oplossen van softwareproblemen en diensten specifiek gericht aan zelfstandigen.



2. Minimum informatieverplichting

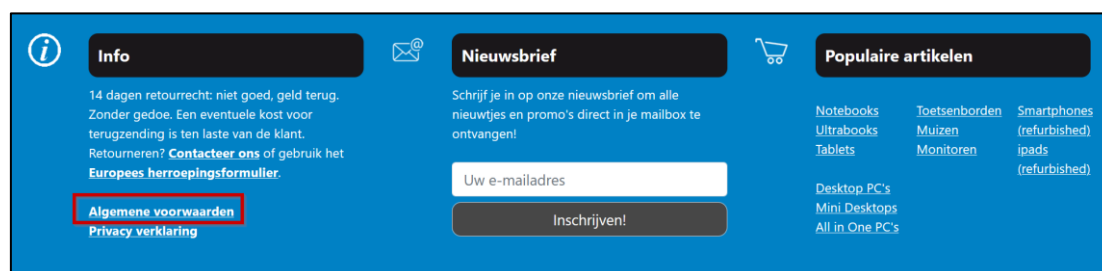
2.3 Informatie over de onderneming

Op de website van KD Computerservice kan je via de header meteen doorklikken naar de [contactpagina](#). Hierop kan je de adresgegevens terugvinden en het ondernemingsnummer. Via het contactformulier uiteraard contact opnemen met de handelaar, en kan je eveneens de openingsuren van de winkel raadplegen.

Als we het [ondernemingsnummer](#) opzoeken in de Kruispuntbank van Ondernemingen van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, dan wordt duidelijk dat KD Computerservice een vestigingseenheid is van de onderneming Debast Kim, welke een onderneming van het type Natuurlijk persoon is sinds 1 mei 2012.

3. Algemene voorwaarden

De Algemene Voorwaarden zijn heel gemakkelijk terug te vinden op de website via een link links onderaan in de footer:



Dit voldoet wat ons betreft zeker aan de Minimum informatieverplichting: alle relevante informatie staat op één plek, op een logische plaats op de website, met name in de footer links onderaan.

De voorwaarden zelf zijn opgedeeld in zestien artikelen:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod

- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en Garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aangezien KD Computerservice zowel producten als diensten aanbiedt, werd er voor bepaalde artikelen duidelijk omschreven wat er waarop van toepassing is. Zo is Artikel 6 – Herroepingsrecht duidelijk onderverdeeld in twee secties: “Bij levering van producten” en “Bij levering van diensten”.

4. Herroepingsrecht

4.3 Algemeen

In de footer onderaan de website staat het volgende:



De meest zaken die voor de consument het belangrijkst zijn staan hier heel kort vermeld. Dit schept duidelijkheid: als consument is het dus niet meteen nodig om de hele Algemene voorwaarden te gaan uitpluizen. Je weet meteen dat je kan retourneren, maar dat de kosten voor eigen rekening zijn.

Je kan gebruik maken van het Europees herroepingsformulier of het contactformulier op de website om een retour te melden aan de ondernemer.

Het herroepingsrecht wordt uitgebreid besproken in artikel 6 van de Algemene voorwaarden. Er werd een duidelijk opdeling gemaakt tussen de levering van producten en de levering van diensten.

In de definities in artikel 1 wordt duidelijk gezegd herroepingsrecht enkel van toepassing is voor verkopen op afstand:

Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de **overeenkomst op afstand**;

Zoals in de definitie van 'Overeenkomst op afstand' vermeld staat kunnen via een overeenkomst op afstand zowel producten als diensten worden verkocht. Hieronder gaan we meer in detail in op beide scenario's.

4.4 Levering van producten

4.4.1 Herroepingstermijn

Bij het aankopen van producten op afstand kan je zonder reden de verkoop ontbinden tot 14 dagen vanaf de dag na de dag van ontvangst van de producten door de klant. Dit is conform de wet zoals we in de les hebben gezien. De consument moet dus binnen de 14 dagen na ontvangst aan de verkoper kenbaar maken dat hij het product wil retourneren, en moet het product ook binnen diezelfde 14 dagen verzenden. De consument moet ook kunnen bewijzen dat het product binnen de toegelaten periode werd verzonden, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4.4.2 Kosten in geval van herroeping

In "Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping" staat beschreven dat de kosten van terugzenden van een product in het geval de consument gebruik maakt van het herroepingsrecht voor de consument zijn.

4.4.3 Uitsluiting herroepingsrecht

Het herroepingsrecht is enkel van toepassing voor verkopen op afstand. Voor verkopen in de fysieke winkel geldt er dus geen herroepingsrecht.

In punt twee van het artikel over het Herroepingsrecht staat het volgende:

Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

Volgens de website van de FOD Economie kan je je als consument je niet meer beroepen op het herroepingsrecht "bij het bestellen van goederen waarvan de verzegelde verpakking werd verbroken;" (FOD Economie, 2019). KD Computerservice lijkt, gezien ze stellen "indien redelijkerwijs mogelijk", hier niet zo streng op te zijn en de consumenten meer mogelijkheden te bieden.

4.5 Levering van diensten

4.5.1 Herroepingstermijn

In het geval het gaat om diensten, dan kan de consument de overeenkomst eveneens nog ontbinden. Dit kan voor een periode van maximaal 14 dagen, ingaande op de dag van het afsluiten van de overeenkomst zelf.

Er staat echter ook het volgende vermeld:

*Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer **bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering** ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.*

Dit spreekt dus tegen wat er in het eerste puntje gesteld werd, en is niet duidelijk geformuleerd. Stel dat je als consument een overeenkomst afsluit voor de levering van een dienst op maandag, dan loopt de termijn voor het herroepingsrecht af op diezelfde maandag twee weken daarna. Als de dienst echter twee dagen later geleverd wordt op woensdag, dan is die periode van veertien dagen nog niet afgelopen, maar (wat uiteraard ook logisch is omdat het de levering van een dienst betreft), het herroepingsrecht vervalt dan aangezien de levering binnen die periode van veertien dagen is gebeurd.

4.5.2 Uitsluiting herroepingsrecht

Over uitsluitingen van het herroepingsrecht voor de levering van diensten wordt er niets vermeld in de voorwaarden.

5. Garantie

Bij de Algemene voorwaarden pagina zijn ook de voorwaarden rond garantie beschreven in "Artikel 10 - Conformiteit en Garantie". Dit artikel is echter slechts een verwijzing naar de wet van 1 september 2009. Dit vinden we niet erg klantvriendelijke of informatief voor de klanten van KD Computerservice:

Artikel 10 - Conformiteit en Garantie

Voor wat de garantie betreft is de wet van 1 september 2009 van toepassing.

5.1 Conformiteit en Garantie volgens de wet

We betreuren de beknopte beschrijving van KD zijn garantiebeleid. Zoals reeds vermeld werd verwijst men alleen naar de wet van 1 september 2009. Als we deze wetgeving opzoeken op de website van de FOD Economie (FOD Economie, 2019), dan krijgen we een meer gedetailleerde beschrijving wat deze wetgeving inhoudt. Volgens deze wet geldt er voor de aankoop van ieder niet-consumptiegoed een garantietermijn van minstens twee jaar. Voor tweedehands-producten is deze termijn één jaar.

In het geval er een gebrek aan Conformiteit¹ van toepassing is heeft de koper recht op drie mogelijke vergoedingen:

1. Vervanging van het product
2. Kosteloze herstelling
3. Korting (maar niet in kortingsbonnen van de verkoper)

De garantiewetgeving is niet van toepassing als de verkoper kan aantonen dat het product beschadigd is door de gebruiker en het dus niet om een fabricagefout gaat.

De verkoper mag een vergoeding vragen voor het verlengen van de garantietermijn. Deze extra garantie wordt benoemd als een commerciële garantie. Er mogen echter geen extra kosten worden gerekend voor de standaard twee jaar garantie waar iedereen recht op heeft.

De koper kan beroep doen op deze wettelijke garantie zonder dat hij dient aan te tonen in een periode van zes maanden na de aankoop, en na dit te melden aan de verkoper. Vanaf een periode van zes maanden na de aankoop kan de verkoper een bewijs opvragen bij de koper.

In de garantiewetgeving wordt geen melding gemaakt van bepaalde vereisten rond het moeten bijhouden van de originele verpakking om gebruik te kunnen maken van het recht op garantie.

6. Privacyvoorwaarden

De privacyvoorwaarden kunnen gemakkelijk geraadpleegd worden door middel van een aparte link die we terugvinden in de footer van de webpagina.

In de privacyverklaring staat wordt vermeld dat de onderneming persoonsgegevens bijhoudt om bestellingen af te handelen of de klant te kunnen contacteren. Dat is een gerechtvaardigde reden voor de onderneming.

6.3 Persoonsgegevens die worden verwerkt

KD Computerservice vermeldt ook expliciet welke persoonsgegevens zij opslaan. Het gaat om volgende gegevens:

- Voor- en achternaam
- Adresgegevens
- Telefoonnummer
- E-mailadres
- IP-adres

Er wordt ook gesteld dat men niet de intentie heeft om persoonsgegevens te bewaren van bezoekers jonger dan 16, en dat men pas gegevens wil verzamelen als de voogd of ouders

¹ Conformiteit: het product moet voldoen aan de verwachtingen van de koper en de beschrijving van de verkoper.

hiervoor toestemming hebben verleend. Men verduidelijkt wel dat de onderneming uiteraard zelf niet kan nagaan of een gebruiker wel degelijk ouder is als 16 jaar en schuift deze verantwoordelijkheid door aan de gebruiker.

6.1 Opslag en delen van persoonsgegevens

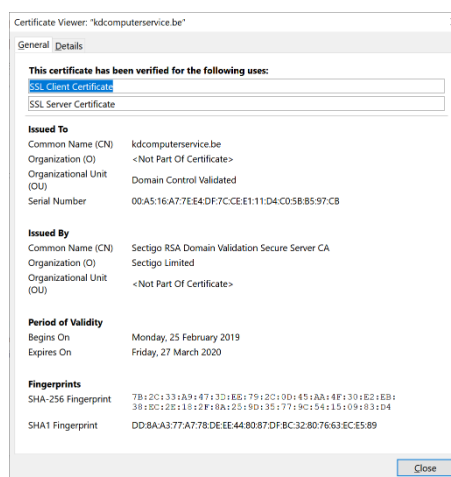
De duur van de opslag van persoonsgegevens hangt af van de wettelijke verplichtingen die de onderneming moet opvolgen. KD Computerservice bewaart uw gegevens niet langer dan strikt nodig om hun diensten aan te bieden. De gegevens worden niet langer dan een jaar opgeslagen zolang er geen verzoek is om deze gegevens te wijzigen.

De persoonsgegevens worden alleen aan derden toevertrouwd indien dit vereist is vanwege een overeenkomst met de klant rond een verkoop. Mollie (Mollie B.V, 2019) is bijvoorbeeld een derde partij waar gegevens worden aan toevertrouwd om een elektronische betalingen te kunnen verwerken.

6.2 Beveiliging

KD Computerservice garandeert dat uw data veilig wordt opgeslagen en versleuteld wordt met encryptietechnologieën. De onderneming maakt bijvoorbeeld gebruik van SSL-certificaten om alle informatie tussen de browser van de klant en de server van de website te beveiligen.

We kunnen ook nagaan dat er een veilige verbinding wordt opgezet door in de adresbalk van de webbrowser na te gaan of dit om een veilig verbinding gaat:



Figuur 1: SSL-Certificaat

Als we de gedetailleerde informatie van dit certificaat opvragen (zie: Figuur 1: SSL-Certificaat), dan zien we dat dit certificaat verleend werd door [Sectigo](#), en geldig is tot 27 maart 2020.

6.3 Gegevens aanpassen of verwijderen

Als een klant zijn of haar gegevens wil verwijderen of aanpassen kan men dit ten allen tijde doen door de onderneming per mail of telefonisch te contacteren.

7. Cookievoorwaarden

Bij ons eerste bezoek aan de website kregen we onmiddellijk een melding dat de website gebruik maakt van cookies. In deze melding staat vermeld dat men geen data zal vergaren van de bezoeker voor commerciële doeleinden. De cookies dienen enkel voor de ondersteuning van de functionele verrichtingen op de site. Er wordt vanuit gegaan dat de

bezoeker automatisch akkoord gaat met de cookievoorwaarden als deze de site verder zal gebruiken.

De website van KD Computerservice maakt gebruik van cookies om je bezoek zo aangenaam mogelijk te maken. We gebruiken enkel noodzakelijke (functionele) cookies en plaatsen geen cookies die je gedrag volgen of die dienen voor advertentie doeleinden. Door verder gebruik te maken van onze site, nemen we aan dat je hiermee akkoord bent.
Meer info over cookies.

Onderaan de melding staat een link die je doorverwijst naar een pagina met de volledige uitleg over het cookiebeleid van de website. Daarin staat de definitie van een cookie, gevolgd door een verklaring waarom er gebruik wordt gemaakt van het cookies. Men verduidelijkt dat de cookies die zij gebruiken enkel voor functionele doeleinden dienen, zoals het login-systeem en het winkelkarretje.

KD Computerservice garandeert ons dat er geen cookies door derden geplaatst worden. Als we verder in het beleid kijken is er geen enkele optie om cookies uit te schakelen. Men verwijst wel naar de browserinstellingen van de gebruiker waar men eventueel cookies voor deze site kan uitschakelen.

7.1 Raadgeving cookiebeleid

Het informeren van de gebruiker over de cookies gebeurt volgens ons op een correcte manier. Bij het eerste bezoek vind je de banner met informatie over de cookies helemaal bovenaan op de homepagina. Als je nadien naar andere pagina's navigeert, dan verdwijnt de banner weliswaar.

Er wordt gesteld dat de cookies die men op het systeem van de gebruiker plaatst enkel gebruikt worden om logingegevens en mogelijke aankopen in het winkelmandje op te slaan. Dat lijkt wel te kloppen, maar deze expliciete bewering dat KD Computerservice niet gebruikmaakt van de third party cookies klopt echter niet:

Via onze site worden tevens geen cookies van derden geplaatst.

Als we het cookie beleid verder uitpluizen, dan vinden we er namelijk een vermelding dat de website gebruikmaakt van Google Analytics. Cookies van Google Analytics zijn wel degelijk third party cookies.

Na verder onderzoek blijkt echter dat de website niet in fout is omdat er geen toestemming nodig is van de bezoeker voor cookies die gebruikt worden voor om statistieken bij te houden, zoals Google Analytics (Eldijk, 2019). Toch spreekt dit nog steeds de voorgaande bewering tegen dat KD Computerservice enkel cookies plaatst voor de functionaliteit van de website, aangezien er toch een derde partij betrokken, met name Google.

Verderop in het cookiebeleid vinden we een verklaring van KD Computerservice die ons doorverwijst naar het privacybeleid van Google. Men vermeldt wel dat KD Computerservice geen toestemming geeft aan Google om de data van hun website te gebruiken voor andere diensten van Google anders dan Google Analytics.

8. Merkbescherming

Na een opzoeking in het Trademark-register van het [Benelux Office of Intellectual Property](#) konden we niets terugvinden rond de naam KD Computerservice. We vermoeden dan ook dat er geen merkbescherming is aangevraagd hiervoor.

9. Elektronische betaling

Wanneer een bezoeker een product wil kopen op de website van KD Computerservice, dan wordt deze voor elektronische betalingen doorverwezen naar Mollie (Mollie B.V, 2019) om de transactie te voltooien.

Mollie is een derde partij instaat voor de uitvoering van elektrische betalingen tussen een klant en een bedrijf. De dienst biedt verschillende betaalmethodes aan zoals onder meer ING, PayPal, Apple Pay, kredietkaart, iDEAL, Bancontact, KBC,... Mollie garandeert ons dat de transactie veilig en vlot verloopt, ten minste wanneer de onderneming zelf ook zorgt voor maatregelen om de transactie veilig uit te voeren.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

Op de website van Mollie kunnen we terugvinden dat iedere transactie €0.25 + 0.9% kost. Deze kosten worden niet verhaald op de consument, en zodoende wordt er ook niet over gesproken in de voorwaarden.

Als we een product willen aankopen wordt dit duidelijk weergegeven in het winkelmandje, de BTW wordt expliciet vermeld, en is reeds inbegrepen in de totaalprijs. Bij het verder afhandelen van de transactie krijgen we een mooi overzicht van de bestelde goederen zoals wettelijk vereist, en wordt ons duidelijk gemaakt met welke betaaldiensten we de transactie kunnen uitvoeren.

10. Conclusie

Over het algemeen zijn we van mening dat KD Computerservice de wetgeving correct toepast, en de klant steeds duidelijk informeert. Essentiële informatie waarnaar een klant snel op zoek is kan gemakkelijk teruggevonden worden in de Algemene voorwaarden. Deze Algemene voorwaarden, de contactgegevens van de onderneming, en de privacyverklaring zijn duidelijk terug te vinden in de footer onderaan op de website.

De Algemene voorwaarden en de privacyverklaring zelf zijn niet opgesteld in voor niet-juristen onbegrijpbare taal, maar zijn vrij toegankelijk opgesteld voor de gewone consument. Ook de informatie over het cookiebeleid, de opslag en verwerking van persoonsgegevens, en wat dit allemaal precies inhoudt, is gemakkelijk terug te vinden en in begrijpbare vorm opgesteld.

11. Referenties

- Arnoud. (2009). *Het nut van garantie bijkopen - Ius Mentis*. Retrieved november 27, 2019, from <https://blog.iusmentis.com/2009/12/04/het-nut-van-garantie-bijkopen/>
- Arnoud. (2011). *Het verschil tussen garantie en wettelijke garantie (conformiteit) - Ius Mentis*. Retrieved november 27, 2019, from <https://blog.iusmentis.com/2011/06/22/het-verschil-tussen-garantie-en-wettelijke-garantie-conformiteit/>
- Artikel 10: Conformiteit en Garantie - cassis. (n.d.). Retrieved november 27, 2019, from <https://www.cassis.be/nl/artikel-10-conformiteit-en-garantie/CGV-ART10.html>
- Economie. (2018). *Wet op de garantie | FOD Economie*. Retrieved november 27, 2019, from <https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/garantie/wet-op-de-garantie>
- Eldijk, T. v. (2019, november 4). *Hoe zit het nu met de cookiewetgeving? | Van Eldijk*. Retrieved from [vaneldijk.nl: https://www.vaneldijk.nl/artikelen/hoe-zit-het-nu-met-de-cookiewetgeving](https://www.vaneldijk.nl/artikelen/hoe-zit-het-nu-met-de-cookiewetgeving)
- Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019. (2019). *Nieuwe Europese regels voor verkoopovereenkomsten van goederen*. Retrieved november 27, 2019, from <http://www.corstjensdillen.be/documents/news-items/kl2322743-nieuwe-europese-regels-voor-verkoopovereenkomsten-van-goederen.xml?lang=nl>
- FOD Economie. (2019). *Conformiteit | FOD Economie*. Retrieved november 26, 2019, from <https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/garantie/wet-op-de-garantie/conformiteit>
- FOD Economie. (2019). *Conformiteit | FOD Economie*. Retrieved november 27, 2019, from <https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/garantie/wet-op-de-garantie/conformiteit>
- FOD Economie. (2019). *Garantieregeling | FOD Economie*. Retrieved november 27, 2019, from <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/topics-de-kijker/garantiegeschillen/garantieregeling>
- FOD Economie. (2019, 11 2019). *Uw herroepingsrecht uitoefenen bij een aankoop op afstand (bv. via internet)*. Retrieved from <https://economie.fgov.be/>: <https://economie.fgov.be/nl/themas/consumentenbescherming/uw-rechten-afdwingen/uw-aankopen/een-aankoop-annuleren/wanneer-hebt-u-een-wettelijk/uw-herroepingsrecht-uitoefenen>
- Hugo, H. (2019, maart 22). *Adviseur EU-hof: Vooraf aangevinkte cookiemeldingen gelden niet als toestemming*. Retrieved from [tweakers.net: https://tweakers.net/nieuws/150642/adviseur-eu-hof-vooraf-aangevinkte-cookiemeldingen-gelden-niet-als-toestemming.html](https://tweakers.net/nieuws/150642/adviseur-eu-hof-vooraf-aangevinkte-cookiemeldingen-gelden-niet-als-toestemming.html)
- Mollie B.V. (2019). *Mollie – Better payments*. Retrieved 2019, from <https://www.mollie.com/en/>
- Wettelijke garantie - ECC België. (n.d.). Retrieved november 27, 2019, from <https://www.eccbelgie.be/themas/garantie/wettelijke-garantie>