

Thuiswinkel.org heeft twee hoofdfuncties: het beschermen van de consument en het ondersteunen van webwinkels.

Wat Thuiswinkel.org Doet

1. Keurmerk: Thuiswinkel Waarborg (Voor Consumenten)

Dit is de meest zichtbare functie. Het rood-groene huisjes-logo geeft consumenten vertrouwen en zekerheid bij online aankopen.

Webshops die dit keurmerk willen voeren, moeten een strenge certificering doorlopen op drie belangrijke gebieden:

- Juridische Check: Ze controleren of de webwinkel zich houdt aan alle relevante Nederlandse en Europese wet- en regelgeving, inclusief het consumentenrecht.
- Veiligheidsscan: De webshop wordt gescand op veelvoorkomende beveiligingslekken en er wordt gecontroleerd op de veiligheid van persoonsgegevens.
- Financiële Toetsing: Er wordt gecheckt of de onderneming financieel gezond is en aan haar betalingsverplichtingen kan voldoen.

2. Geschillen en Klachtenbemiddeling (Voor Consumenten)

Als je een klacht hebt over een webwinkel met het Thuiswinkel Waarborg en je komt er samen niet uit, dan biedt Thuiswinkel.org hulp:

- Klachtenbemiddeling: Ze proberen gratis te bemiddelen tussen jou en de webwinkel om tot een oplossing te komen.
- Geschillencommissie Thuiswinkel: Als de bemiddeling niet werkt, kun je je geschil voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie Thuiswinkel. De uitspraak van deze commissie is bindend voor de webwinkel.
- Nakomingsgarantie: Thuiswinkel.org staat garant voor de nakoming van de uitspraken van de Geschillencommissie, tot een bedrag van € 10.000 per uitspraak. Dit geeft jou extra zekerheid dat je je gelijk ook krijgt.

3. Belangenbehartiging en Ondersteuning (Voor Webwinkeliers)

Voor de aangesloten webwinkels is Thuiswinkel.org een kennispartner en belangenbehartiger:

- Gratis Juridisch Advies: Leden krijgen advies over complexe en veranderende wetgeving (zoals privacy en consumentenrecht).
- Kennis en Onderzoek: Ze bieden marktonderzoeken, e-learnings en organiseren evenementen om webwinkeliers te helpen bij innovatie en duurzaam ondernemen.
- Lobbyen: Ze komen op voor de belangen van de e-commerce sector bij de politiek in Den Haag en Brussel.

Kortom, de organisatie zorgt ervoor dat online winkelen in Nederland veiliger, betrouwbaarder en slimmer wordt, zowel voor de consument als voor de webwinkel.