Herroepingsknop instellen in Autorespond (verplicht vanaf 19 juni 2026)

Algemeen Beheer · https://autorespond.nl/docs/herroepingsknop-instellen-in-autorespond-verplicht-vanaf-19-juni-2026/

Vanaf 19 juni 2026 ben je als online verkoper wettelijk verplicht om een duidelijke herroepingsknop aan te bieden. Consumenten moeten een aankoop net zo makkelijk kunnen ontbinden als ze hem hebben gedaan. In dit artikel lees je hoe je dat praktisch inricht in je Autorespond-omgeving — met een herroepingspagina, een formulier en twee automatische e-mailmeldingen.

Formulieren en e-mailautomatisering zijn standaard inbegrepen in je Autorespond-pakket. Je hebt geen extra modules nodig om dit in te richten.

> **Let op:** Dit artikel helpt je bij het technisch inrichten van de herroepingsfunctie in Autorespond. Het is **geen juridisch advies**. Je bent zelf verantwoordelijk voor naleving van de wet. Bij twijfel over wat de regelgeving precies voor jouw situatie betekent: raadpleeg een jurist of doe zelf verder onderzoek via Ondernemersplein.

Wat houdt de verplichting in?

De nieuwe regelgeving geldt voor iedereen die online producten of diensten verkoopt aan consumenten (B2C). De kern: een klant moet een aankoop kunnen herroepen binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen, via een duidelijke en makkelijk vindbare functie op je website. Een algemene contactpagina of een vage retourlink volstaat niet.

De herroepingsknop moet gedurende de hele bedenktijd zichtbaar zijn — zowel in het menu als in de footer. De tekst moet ondubbelzinnig zijn, zoals *Hier de overeenkomst ontbinden* of *Mijn aankoop ongedaan maken*. Een account aanmaken mag niet verplicht worden gesteld: ook gastkopers moeten kunnen herroepen.

Na het indienen van de herroeping moet de klant direct een ontvangstbevestiging ontvangen met de datum en het tijdstip. Voldoe je niet aan de verplichting, dan loopt de wettelijke bedenktijd automatisch op tot maximaal 12 maanden.

De verplichting geldt **niet** voor B2B-verkopen, aankopen in een fysieke winkel, of producten zonder herroepingsrecht (zoals maatwerk of ontzegelde hygiëneproducten).

Stap 1: Maak een herroepingspagina aan

Ga in het dashboard naar Website → Pagina's en maak een nieuwe pagina aan. Geef de pagina een duidelijke naam, zoals *Aankoop ongedaan maken* of *Herroeping indienen*. Schrijf een korte introductietekst die uitlegt wat de klant hier kan doen en binnen welke termijn (14 dagen na aankoop). Houd het simpel en to the point.

Voeg daarna het formulier toe dat je in de volgende stap aanmaakt. Publiceer de pagina pas nadat je het formulier hebt ingesteld en getest.

Stap 2: Voeg de paginalink toe aan menu en footer

De wet vereist dat de herroepingsfunctie de hele bedenktijd vindbaar is. Voeg de link naar je herroepingspagina daarom toe op twee plekken:

- **Menu** — ga naar Website → Website Instellingen en open het paneel Menu's. Voeg de herroepingspagina toe aan je hoofdmenu of een apart klantenservicemenu.
- **Footer** — voeg de link eventueel ook toe aan de footer van je website, zodat de knop op elke pagina zichtbaar is.

Stap 3: Bouw het herroepingsformulier

Ga naar Formulieren → Formulieren en maak een nieuw formulier aan. Neem de volgende velden op:

- **Naam** — verplicht
- **E-mailadres** — verplicht
- **Bestelnummer** — verplicht (of product + aankoopdatum als je geen bestelnummers gebruikt)

Optioneel kun je een extra veld toevoegen voor de reden van herroeping. Maak dit veld **nooit verplicht** — de klant hoeft geen reden op te geven om zijn herroepingsrecht uit te oefenen. Ook een keuzelijst met producten kan handig zijn als je meerdere aanbiedingen hebt.

Voeg een **verplichte bevestigingsvink** toe met een heldere tekst, bijvoorbeeld:

Ik bevestig dat ik deze overeenkomst definitief wil herroepen binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen.

Pas tot slot de tekst van de verzendknop aan. Gebruik niet de standaard tekst ‘Verzenden’, maar iets als **Herroeping definitief bevestigen**. Zo weet de klant zeker wat hij doet en voorkom je onbedoelde indieningen.

Stap 4: Stel twee e-mailmeldingen in

Ga in het formulier naar de instellingen voor e-mailmeldingen en stel twee meldingen in:

1. **Ontvangstbevestiging naar de klant** — stuur direct na het indienen een e-mail naar het e-mailadres dat de klant heeft ingevuld. Vermeld in de e-mail de datum en het tijdstip van de herroeping. Dit is wettelijk verplicht. Gebruik hiervoor een dynamische tijdstempel via de beschikbare veldwaarden in de e-maileditor (gebruik de shortcodes hiervoor)
2. **Melding naar jezelf** — stuur een interne notificatie naar je eigen e-mailadres (of dat van je klantenservice) zodat je de herroeping kunt opvolgen.

Meer over het instellen van e-mailmeldingen in formulieren lees je in Formulieren admin notificaties.

Stap 5: Verwerk de herroeping handmatig

Zodra je een herroepingsmelding ontvangt, verwerk je die zelf. Er is geen verplichting om dit te automatiseren — handmatige afhandeling is prima en in de meeste gevallen ook veiliger. Denk daarbij aan:

- De toegang intrekken tot een online cursus of besloten omgeving
- Het aankoopbedrag terugstorten via je betaalprovider
- De bestelling in je shop op de juiste status zetten

Extra: herroepingsrecht uitsluiten bij digitale producten met directe toegang

Verkoop je digitale producten of online cursussen waarbij de klant direct na de aankoop toegang krijgt? Dan kun je het herroepingsrecht uitsluiten — maar alleen als de klant daar **expliciet** mee akkoord gaat op het moment van aankoop.

Voeg daarvoor tijdens het bestelproces een verplichte vink toe, met een tekst als:

Ik ga ermee akkoord dat de levering direct begint en dat ik daarmee afzie van mijn herroepingsrecht.

Zonder dit expliciete akkoord behoudt de klant het volledige herroepingsrecht, ook bij digitale producten. Zie Een verplichte akkoordcheckbox toevoegen aan de checkout voor de technische uitleg.

Veelgestelde vragen

Geldt de herroepingsknopverplichting ook voor B2B-verkopen?

Nee. De verplichting geldt uitsluitend voor verkopen aan consumenten (B2C). Verkoop je alleen aan bedrijven, dan ben je niet verplicht een herroepingsfunctie aan te bieden. Verkoop je aan zowel consumenten als bedrijven, dan moet de functie beschikbaar zijn voor de consumentenaankopen.

Wat moet er in de ontvangstbevestiging staan die ik naar de klant stuur?

De ontvangstbevestiging moet in elk geval de datum en het tijdstip van de herroeping bevatten. Stuur deze bevestiging direct en automatisch na het indienen van het formulier. Voeg eventueel ook het bestelnummer of product toe, zodat de klant een volledig bewijs heeft van zijn herroeping.

Mag ik een account verplicht stellen om te kunnen herroepen?

Nee. Ook gastkopers die zonder account hebben besteld moeten het herroepingsrecht kunnen uitoefenen. Het formulier op je herroepingspagina moet toegankelijk zijn zonder inloggen.

Wat gebeurt er als ik niet voldoe aan de verplichting?

Als je geen geldige herroepingsfunctie aanbiedt, loopt de wettelijke bedenktijd automatisch op van 14 dagen naar maximaal 12 maanden. Daarnaast kan de ACM handhavend optreden en boetes opleggen.

Moet ik de herroepingsverwerking (terugbetaling, toegang intrekken) automatiseren?

Nee, dat hoeft niet. Handmatige verwerking na ontvangst van de melding is volledig toegestaan. Zorg er wel voor dat je binnen 14 dagen na de herroeping het aankoopbedrag terugstort en

eventuele toegang intrekt.

Autorespond geeft je alles wat je nodig hebt om je online verkoop compliant en professioneel in te richten — van formulieren en automatische e-mailmeldingen tot een complete webshop. Geen losse tools, geen technisch gedoe.

Bekijk alle mogelijkheden →