

# CROSSBORDER E-COMMERCE CHECKLIST

Waar moet een webshop in het  
buitenland aan voldoen?

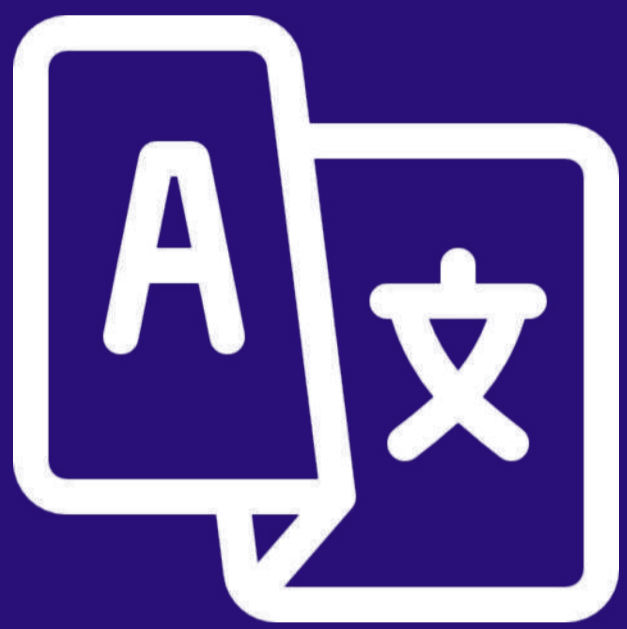




**BREAKING  
THROUGH  
BORDERS**

# Waar moet een webshop in het buitenland aan voldoen?

Wie succesvol wil uitbreiden naar het buitenland, moet verder kijken dan alleen marketing. Daarom focussen we in deze checklist op vijf onderdelen die in elke markt bepalend zijn: taal & content, betaalmethoden, juridisch & compliance, logistiek en vertrouwen.



## Taal & content

Taal is meer dan even alles door Google Translate halen. Een webshop moet aansluiten op de verwachtingen die in dat land gelden. In veel landen betekent dit dat de taal van dat land gebruikt wordt in de shop, inclusief de checkout, e-mails en juridische pagina's. Daarbij spelen tone of voice en aanspreekvorm een grote rol. In Duitsland verwacht men bijvoorbeeld de formele "Sie"-vorm, terwijl Spanje informeler communiceert. Ook zoekgedrag verschilt per land. Franse consumenten zoeken anders dan Nederlandse, waardoor een één-op-één vertaling van SEO-termen zelden hetzelfde resultaat oplevert.



## Betaalmethoden

Betaalmethoden verschillen sterk per markt en bepalen vaak direct of iemand wel of niet afrekent. In Duitsland is Kauf auf Rechnung de standaard, waarbij klanten pas betalen nadat ze hun bestelling hebben ontvangen. In Zweden speelt Klarna een dominante rol, vooral door de mogelijkheid om achteraf of in delen te betalen. Ontbreekt een land-specifieke betaalmethode, dan haken klanten af in de checkout.



## Juridisch & Compliance

Elk land heeft eigen regels rondom consumentenrecht, privacy en informatieplicht. In Duitsland is een Impressum verplicht, in niet-EU-landen zoals Noorwegen spelen invoerregels een rol en in Zwitserland moet je transparant zijn over invoerrechten. Binnen de EU is btw-inrichting gestandaardiseerd via het One Stop Shop-systeem (OSS). Een correcte inrichting hiervan, samen met duidelijke retourvoorwaarden, is cruciaal om risico's te vermijden.



## Logistiek

Levertijden en retourprocessen moeten aansluiten op verwachtingen die per land verschillen. In het VK is snelle levering vaak standaard, terwijl Duitsland minder focust op next-day delivery en meer op betrouwbaarheid. In Tsjechië en Polen is levering via afhaalpunten juist de norm. Hier moet je logistiek op ingericht zijn.



## Vertrouwen

Vertrouwen wordt opgebouwd via lokale reviews, herkenbare keurmerken en transparante voorwaarden. In Duitsland wegen keurmerken en juridische correctheid zwaar, terwijl in Zuid-Europa sterke productpresentatie en bereikbare klantenservice belangrijk zijn.

# Strategisch verschil in één oogopslag


Land	Wat hier bepalend is	Wat te vaak fout gaat
Frankrijk	Franse betaalmethode (Carte Bancaire) + tekst in Frans	Slechte vertaling / ontbreken van Carte Bancaire
Duitsland	Achteraf betalen (Kauf auf Rechnung) + vertrouwen	Juridische fouten / ontbreken van een Impressum
Oostenrijk	Vertrouwen + prijsniveau	Te sterk Duitsland kopiëren
Zwitserland	Logistiek + prijzen in Zwitserse frank (CHF)	Invoerrechten en btw niet vooraf duidelijk
Spanje	Spaanse betaalmethode (zoals Bizum) + prijs-kwaliteit	Engelstalige shop / geen Spaanse betaalmethode
Italië	Vertrouwen + sterke productpresentatie + flexibele betaalopties	Onduidelijke levertijd / beperkte betaalopties
Polen	Poolse betaalmethode (BLIK) + pick-up points	Geen Poolse betaalopties (BLIK) / te hoge verzendkosten
Tsjechië	Afhaalpunten + betalen bij levering (rembours)	Tekst niet in het Tsjechisch / ontbreken pick-up optie
Slowakije	Betalen bij levering (rembours) + duidelijke totaalprijs	Geen rembours / onduidelijke kosten
Verenigd Koninkrijk	Snelle levering + reviews	Onverwachte invoerkosten / Brexit-frictie
Zweden	Klarna als betaalmethode + soepele checkout (extreem belangrijk in de Nordics)	Geen Zweedse taal / ontbreken Swish
Denemarken	Deense betaalmethoden (MobilePay) + soepele checkout	Geen Deense betaalmethode / trage levering
Noorwegen	Noorse betaalmethoden (Vipps) + soepele checkout	Douaneregels / btw-structuur
Finland	Tekst in het Fins + Klarna als betaalmethode + soepele checkout	Engelstalige shop / beperkte betaalopties

# Frankrijk






Frankrijk is een taalgedreven markt. Teksten in het Frans en de Franse betaalmethode Carte Bancaire zijn van enorm belang om succesvol te zijn in Frankrijk.




## Taal & Content

-  Volledig native Frans
-  Formele aanspreekvorm (“vous”)





## Betaalmethoden

-  Carte Bancaire (essentieel)
-  PayPal
-  Apple Pay / Google Pay





## Juridisch & Compliance

-  Franse algemene voorwaarden
-  Retourbeleid conform Franse consumentenwet
-  Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)

## Logistiek

-  Levering binnen 3–5 werkdagen
-  Herkenbare vervoerders zoals Colissimo of Chronopost
-  Helder en eenvoudig retourproces
-  Pick-up points/afhaalpunten als optie (waar relevant)

## Vertrouwen

-  Reviews in het Frans
-  Transparante verzendkosten + retourvoorwaarden vóór checkout
-  Duidelijk zichtbare contactgegevens
-  Franse klantenservice aanwezig

# Duitsland

Duitsland is geen marketingmarkt, maar een vertrouwensmarkt. Juridische correctheid en de mogelijkheid om achteraf te kunnen betalen zijn belangrijk.



## Taal & Content

- 📄 Volledig native Duits (geen vertaalde NL-pagina's)
- 📄 Correct gebruik van de "Sie"-vorm
- 📄 Uitgebreide en duidelijke productinformatie
- 📄 Juridisch verplichte pagina's aanwezig (zoals Impressum)

## Betaalmethoden

- 📄 PayPal als belangrijkste betaalmethode
- 📄 Sofort
- 📄 Kauf auf Rechnung (bijvoorbeeld Klarna)

## Juridisch & Compliance

- 📄 DSGVO-proof (soort Duitse AVG)
- 📄 Minimaal 14 dagen retourrecht
- 📄 Volledige bedrijfsgegevens zichtbaar

## Logistiek

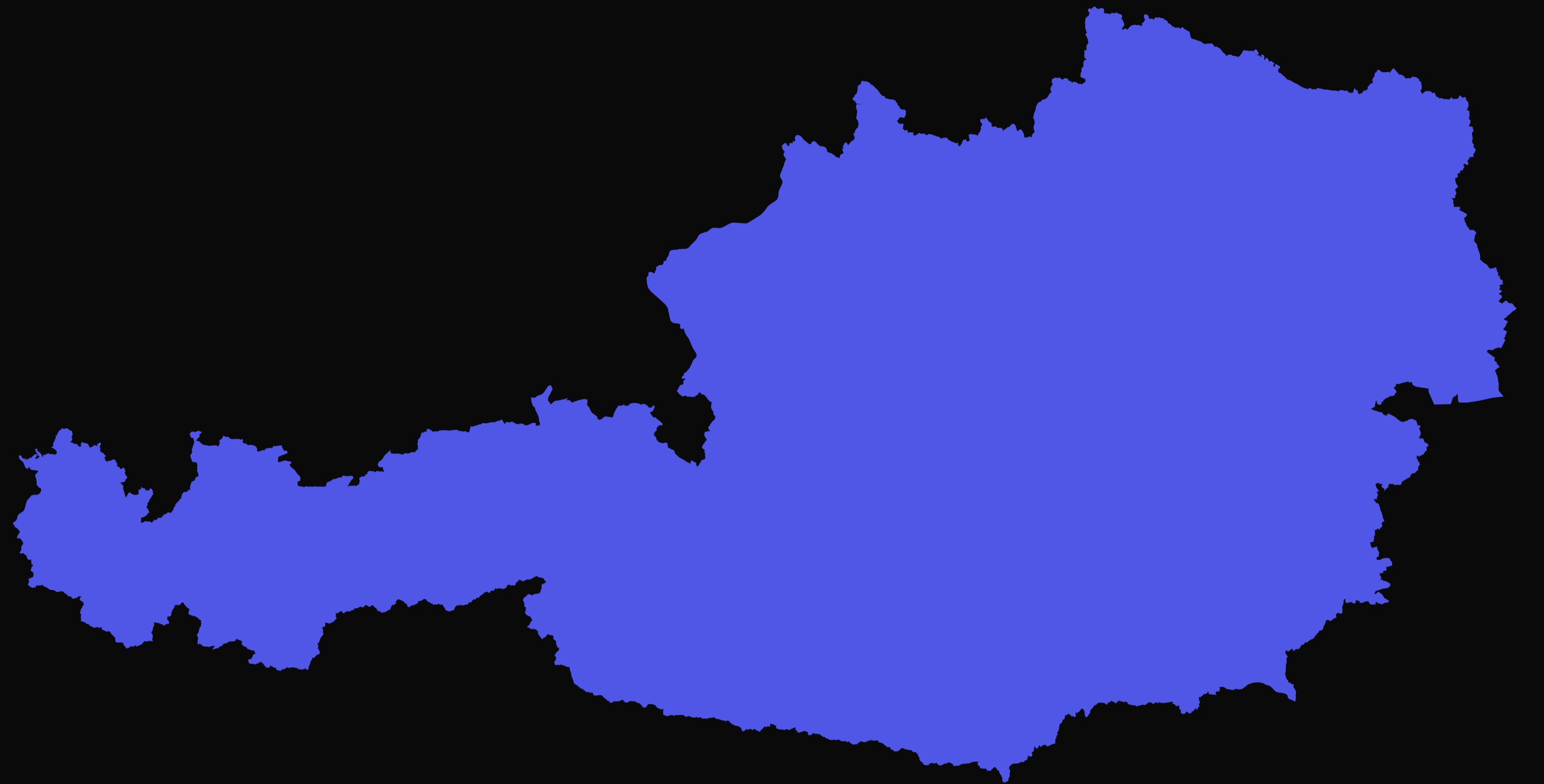
- 🚚 DHL Duitsland als primaire vervoerder
- 🚚 Levering binnen 3-4 werkdagen is de norm
- 🚚 Geen next-day verwachting zoals in Nederland
- 🚚 Gratis retour

## Vertrouwen


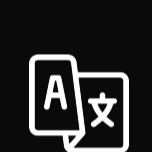
- 👤 Keurmerken zijn belangrijk (bijvoorbeeld Trusted Shops)
- 👤 Zeer duidelijke retour- en garantievoorwaarden
- 👤 Transparantie boven marketingclaims
- 👤 Reviews in het Duits

# Oostenrijk




Oostenrijk is een prijs- en vertrouwenmarkt. Duidelijke communicatie en passende betaalopties maken hier het verschil.






## Taal & Content

-  Duits met minder formele tone of voice dan in Duitsland
-  Oostenrijkse zoekwoordenanalyse (volume verschilt sterk van Duitsland)




## Betaalmethoden

-  PayPal
-  Kauf auf Rechnung (Klarna)
-  Creditcard iets relevanter dan in Duitsland




## Juridisch & Compliance

-  Oostenrijkse consumentenwetgeving toepassen
-  Consumentenrecht volgens Oostenrijkse regels
-  Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)

## Logistiek

-  Levering vaak via Post AT of DHL
-  Snelle levering verwacht
-  Retourproces duidelijk en eenvoudig

## Vertrouwen

-  Minder keurmerkgedreven dan Duitsland
-  Transparantie belangrijk
-  Regionale herkenbaarheid kan conversie verhogen

# Zwitserland

Zwitserland is een transparantie- en logistiekmarkt. Kostentransparantie in Zwitserse frank (CHF) en goed geregelde logistiek bepalen of je succesvol wordt in deze markt.



## Taal & Content

- 🗣️ Taalkeuze afhankelijk van regio (DE / FR / IT)
- 🗣️ Zwitsers Duits ≠ standaard Duits (subtiele verschillen)
- 🗣️ Lokale valuta (CHF) verplicht tonen

## Betaalmethoden

- 💳 Creditcards erg belangrijk
- 💳 TWINT (populairste mobiele betaalapp)
- 💳 PayPal
- 💳 Klarna minder dominant dan in Duitsland

## Juridisch & Compliance

- 📄 Geen EU-lid → aparte btw- en douaneregels
- 📄 Communiceer invoerrechten en kosten duidelijk met de consument
- 📄 Btw-registratie (MWST) verplicht vanaf CHF 100.000 omzet

## Logistiek

- 🚚 Douane, invoerrechten en extra kosten (want buiten EU)
- 🚚 Lokale voorraad en verzending voorkomt vertraging en extra kosten
- 🚚 Transparante leverkosten

## Vertrouwen



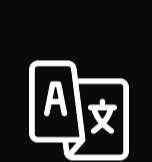
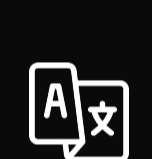
- 🤝 Hoge prijsacceptatie, maar hoge kwaliteitsverwachting
- 🤝 Transparante kostenstructuur
- 🤝 Professionele uitstraling essentieel

# Spanje






Spanje is een prijs- en betaalgedreven markt. Lokale betaalmethoden en een sterke prijs-kwaliteitverhouding bepalen succes.


## Taal & Content

-  Volledig native Spaans
-  Informele maar duidelijke tone of voice
-  Spaanse SEO-zoekwoordenanalyse uitgevoerd
-  Sterke focus op prijs-kwaliteitverhouding



## Betaalmethoden

-  Credit- en debitcards + PayPal
-  Bizum sterk groeiend
-  Klarna beperkt aanwezig


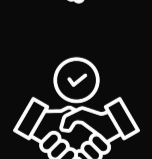

## Juridisch & Compliance

-  Spaanse consumentenwetgeving toepassen
-  Transparant retourbeleid
-  Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)

## Logistiek

-  Levering binnen 2-4 werkdagen gewenst
-  Correos of SEUR herkenbaar
-  Duidelijke verzendkosten vooraf tonen

## Vertrouwen



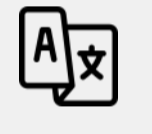
-  Reviews zichtbaar op website
-  Transparantie belangrijk
-  Lokale klantenservice

# Italië




Italië is een presentatie- en vertrouwensmarkt. Sterke visuals en duidelijke informatie zijn hier doorslaggevend.






## Taal & Content

-  Volledig native Italiaans
-  Emotie én vertrouwen in communicatie
-  Sterke productpresentatie met duidelijke visuals





## Betaalmethoden

-  Creditcard als standaard
-  PayPal
-  Klarna is groeiend
-  Contrassegno (betaling bij aflevering) in Zuid-Italië




## Juridisch & Compliance

-  Italiaans retourrecht
-  Privacy en voorwaarden in het Italiaans
-  Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)

## Logistiek

-  Levering binnen 2–4 werkdagen gewenst
-  BRT, SDA of DHL als herkenbare leveranciers
-  Heldere track & trace met automatische statusupdates
-  Duidelijke verzendkosten vooraf zichtbaar

## Vertrouwen





-  Zichtbare reviews
-  Transparante kosten
-  Lokale klantenservice

# Polen





Polen is sterk payment- en pick-up-gedreven. Lokale betaalmethoden zoals BLIK en pick-up infrastructuur zijn hierbij erg belangrijk.



## Taal & Content

-  Pools sterk aanbevolen
-  Directe communicatie
-  Poolse SEO-zoekwoordenanalyse uitgevoerd
-  Prijsgevoelige markt




## Betaalmethoden

-  BLIK is de meest gebruikte mobiele betaalmethode
-  Przelewy24 voor online betalingen via Poolse banken
-  Creditcard
-  PayPal minder dominant

## Juridisch & Compliance

-  Poolse consumentenwetgeving toepassen
-  Transparant retourbeleid
-  Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)

## Logistiek

-  Levering binnen 1–3 werkdagen
-  InPost lockers populair
-  Duidelijke verzendkosten vooraf tonen

## Vertrouwen

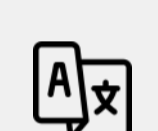
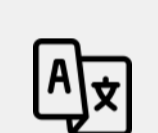
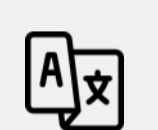
-  Prijs en transparantie doorslaggevend
-  Reviews belangrijk
-  Lokale betaalopties zijn erg belangrijk

# Tsjechië





Tsjechië is een logistiek- en gemaksgedreven markt. Afhaalpunten zijn hier de norm en sturen direct het koopgedrag. Zonder pick-up optie laat je direct verkoop liggen.






## Taal & Content

-  Tsjechisch sterk aanbevolen
-  Feitelijke en duidelijke communicatie
-  Tsjechische SEO-analyse uitgevoerd




## Betaalmethoden

-  Online bankbetalingen via lokale banken (zoals Česká spořitelna en ČSOB)
-  Creditcard
-  Betalen bij levering (Rembours) nog relevant
-  PayPal wordt beperkt gebruikt




## Juridisch & Compliance

-  Tsjechisch retourbeleid
-  Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)
-  Algemene voorwaarden en privacy in het Tsjechisch

## Logistiek

-  Zásilkovna belangrijkste leverancier
-  Levering binnen 2–4 werkdagen verwacht
-  Afhaalpunten sterk conversie-verhogend

## Vertrouwen

-  Reviews belangrijk
-  Transparante kosten
-  Lokale uitstraling verhoogt vertrouwen

# Slowakije

Slowakije is een payment-gedreven markt. Lokale betaalmethoden en een eenvoudige checkout bepalen hier direct de conversie.



## Taal & Content

- 🗣️ Slowaaks sterk aanbevolen
- 🗣️ Duidelijke en praktische communicatie

## Betaalmethoden

- 🏠 Online bankbetalingen via lokale banken (zoals Tatra banka)
- 🏠 Creditcard
- 🏠 Betalen bij levering (Rembours) nog relevant

## Juridisch & Compliance

- 📄 Slowaakse consumentenwetgeving
- 📄 Retourvoorwaarden volgens Slowaakse regelgeving (14 dagen bedenktijd)
- 📄 Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)

## Logistiek

- 🚚 Levering via herkenbare lokale vervoerders zoals Packeta
- 🚚 Levering binnen 2-4 werkdagen verwacht
- 🚚 Pick-up points zijn belangrijk

## Vertrouwen


- 🤝 Transparantie in totale kosten
- 🤝 Lokale bankbetalingen (bijv. via Tatra banka) zijn cruciaal
- 🤝 Ondersteuning van rembours (betaling bij levering)

# Verenigd Koninkrijk







Het VK is snelheid- en servicegedreven. Snelle levering en duidelijke communicatie over invoerkosten bepalen of je succesvol wordt in deze markt.




## Taal & Content

-  UK English (geen US English)
-  USP's (zoals levertijd en verzendkosten) direct bovenaan de website zichtbaar
-  Zoekwoorden en content afgestemd op UK-zoekgedrag




## Betaalmethoden

-  Credit- en debitcards
-  PayPal
-  Klarna / Clearpay
-  Apple Pay en Google Pay



## Juridisch & Compliance

-  Douane- en invoerkosten duidelijk gecommuniceerd
-  Consumentenvoorwaarden afgestemd op UK-regelgeving
-  Retourvoorwaarden helder en volledig

## Logistiek

-  Snelle levering (2–3 werkdagen gewenst)
-  Retouroptie via lokaal VK-adres
-  Gebruik van bekende vervoerders zoals Royal Mail of Evri

## Vertrouwen

-  Trustpilot of vergelijkbare reviews zichtbaar
-  Transparante totale kosten (incl. invoerrechten door Brexit)

# Zweden

Zweden is een gemak- en checkoutgedreven markt. Frictieloos betalen en een soepele gebruikerservaring bepalen hier direct de conversie.



## Taal & Content

- 🗣️ Zweeds sterk aanbevolen (Engels beperkt converterend)
- 🗣️ Informele maar duidelijke tone of voice
- 🗣️ Transparantie boven marketingclaims
- 🗣️ Sterke focus op productinformatie en duurzaamheid

## Betaalmethoden

- 💳 Klarna zeer dominant
- 💳 Swish (belangrijk lokaal betaalmiddel)
- 💳 Creditcard

## Juridisch & Compliance

- 📋 Zweedse consumentenwetgeving toegepast
- 📋 Transparant retourbeleid
- 📋 Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)

## Logistiek

- 🚚 Levering binnen 1–3 werkdagen
- 🚚 Gratis retourneren als standaard
- 🚚 Levering via afhaalpunten veelgebruikt
- 🚚 Duidelijke track & trace met statusupdates

## Vertrouwen

- 👤 Reviews zichtbaar op website
- 👤 Transparantie belangrijk
- 👤 Lokale klantenservice

# Denemarken

Denemarken is een snelheid- en gemaksgedreven markt. MobilePay en snelle levering bepalen hier direct de conversie.



## Taal & Content

- 🗣️ Deens noodzakelijk voor structurele groei
- 🗣️ Zeer directe en duidelijke communicatie
- 🗣️ Minimalistische en functionele presentatie

## Betaalmethoden

- 💳 MobilePay (essentieel)
- 💳 Klarna
- 💳 Creditcard
- 💳 Apple Pay en Google Pay

## Juridisch & Compliance

- 📄 Deense consumentenwetgeving toegepast
- 📄 Transparant retourbeleid
- 📄 Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)

## Logistiek

- 🚚 Levering binnen 1-2 werkdagen als standaard
- 🚚 Gratis retour wordt verwacht
- 🚚 Verzending via herkenbare vervoerders zoals PostNord en GLS

## Vertrouwen




- 🤝 Transparantie in verzendkosten
- 🤝 Eenvoudige voorwaarden
- 🤝 Clean design verhoogt vertrouwen

# Noorwegen






Noorwegen is een transparantie- en compliancegedreven markt. Transparantie in totale kosten en correcte douane-afhandeling bepalen hier de conversie.




## Taal & Content

-  Noors sterk aanbevolen
-  Transparante en nuchtere communicatie
-  Prijsweergave inclusief alle kosten




## Betaalmethoden

-  Vipps als meest gebruikte mobiele betaalmethode
-  Klarna
-  Creditcard



## Juridisch & Compliance

-  Geen EU → aparte btw- en invoerregels
-  Invoerrechten en kosten vooraf duidelijk communiceren
-  Retourvoorwaarden en garantie volgens Noorse wetgeving

## Logistiek

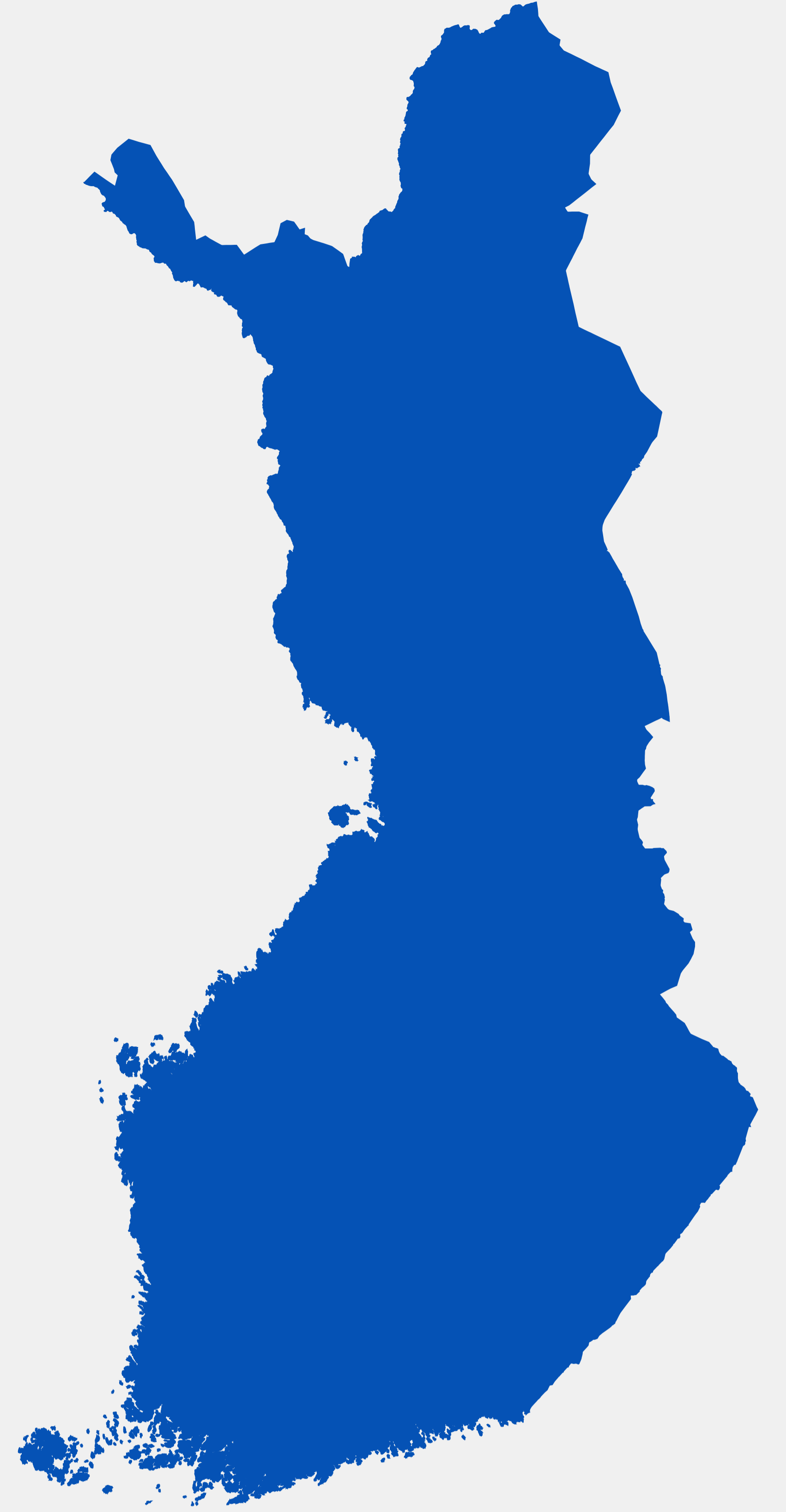
-  Douane-afhandeling helder gecommuniceerd
-  Levering binnen 3–5 werkdagen (douane kan vertraging geven)
-  Eenvoudig retourproces zonder internationale drempels

## Vertrouwen

-  Transparante totaalprijs (incl. invoer en btw)
-  Professionele uitstraling belangrijk

# Finland





Finland is rationeel en functioneel. Lokale taal, betaalgemak en een frictieloze checkout bepalen of je hier daadwerkelijk verkoopt.







## Taal & Content

-  Fins sterk aanbevolen
-  Engels minder effectief dan in bijv. Zweden & Denemarken
-  Zeer duidelijke en feitelijke communicatie




## Betaalmethoden

-  Online bankbetalingen via lokale banken (zoals OP, Nordea en S-Pankki)
-  Klarna
-  Creditcard
-  MobilePay




## Juridisch & Compliance

-  Finse consumentenwetgeving toegepast
-  Transparant retourbeleid
-  Correcte btw-inrichting via One Stop Shop (OSS)
-  Voorwaarden beschikbaar in het Fins

## Logistiek

-  Levering binnen 2–4 werkdagen verwacht
-  Gebruik van afhaalpunten (bijv. Posti) is gangbaar
-  Retourproces eenvoudig en goed uitgelegd

## Vertrouwen

-  Totale prijs vooraf duidelijk (incl. verzendkosten)
-  Uitgebreide en duidelijke productinformatie
-  Lokale bankbetalingen (zoals OP en Nordea) zichtbaar