

Webwinkels blijven regels rondom geretourneerde producten overtreden

19-11-2021

Webwinkels maken het erg eenvoudig om een bestelling te plaatsen. Binnen enkele klikken is de bestelling gedaan en de volgende dag is uw pakketje al binnen. Maar als u iets wilt terugsturen dat gaat dit allemaal niet zo snel en juridisch correct. Webwinkels betalen hun klanten vaak te laat of te weinig terug. Dat blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond.

Het onderwerp van het niet naleven van de regels rondom terugbetalen was vorig jaar al ter sprake gekomen in de media, maar de problemen blijven bestaan. Dat is de uitkomst van een recent onderzoek dat werd uitgevoerd door de Consumentenbond. Hierbij werden 200 webwinkels onder de loep genomen. Het blijkt dat meer dan 100 van deze webwinkels de regels nog altijd overtreedt door te weinig terug te betalen voor geretourneerde producten, of door veel te laat terug te betalen.

Het onderzoek van de Consumentenbond

Het is niet voor het eerst dat de Consumentenbond onderzoek doet naar het gedrag betreft terugbetalen van webwinkels. Dit onderzoek werd al voor de zevende maal uitgevoerd. Er werden 600 producten besteld bij de geselecteerde webwinkels. Van deze webwinkels droeg de helft een keurmerk. Bij alle webwinkels werden drie producten besteld, welke na 14 dagen retour werden gestuurd. Het is bij de wet verplicht dat geretourneerde artikelen door een webwinkel worden terugbetaald aan de klant binnen een termijn van 14 dagen na het retour ontvangen van het product.

Meer dan 3 op de 10 betaalden te laat terug

Van de onderzochte webwinkels betaalde maar liefst 35% het bedrag niet binnen de gestelde termijn terug. Hierbij ging het zeker niet alleen om kleinere webwinkels. Zo deed Kruidvat er het langst over om terug te betalen. De onderzoekers moesten hier 28 tot wel 41 dagen wachten op het terugontvangen van het betaalde bedrag. Onder de partijen die te laat terugbetaalden vinden we ook

ICI PARIS XL, Leen Bakker en Kwantum. Bij al deze partijen werd minimaal één bestelling te laat terugbetaald. Er is wel een verbetering te zien ten opzichte van de resultaten van 2019. Toen was 37 procent te laat met terugbetalen. Tijdens dit onderzoek betaalde 7 procent alle drie de bestellingen te laat terug. In 2019 lag dit percentage nog op 16 procent.

Casus van een klant: Recent hadden wij een klant die bij een Nederlandse webshop met keurmerk een machine kocht voor 22.000 euro. De machine bleek na maanden wachten niet meer leverbaar. De webwinkelier wilde vervolgens het bedrag niet terugstorten. Wij hebben daarom een incassotraject opgestart. Een keurmerk is dus geen garantie voor een integere werkwijze.

Terugbetaling van een te laag bedrag

Er zijn niet alleen webwinkels die te laat betalen, maar ook webwinkels die te weinig terugbetalen. Het volledige aankoopbedrag moet worden teruggestort door een webwinkel. Dit is dus het aankoopbedrag plus de eventueel betaalde bezorgkosten. Maar liefst 29 procent van de webwinkels betaalde enkel het aankoopbedrag terug en niet de bezorgkosten van minimaal één van de bestellingen. Maar liefst 10 procent van de webwinkels betaalde van geen enkele bestelling de bezorgkosten terug. Ook hier geldt dat het niet om de minste webwinkels gaat. Onder deze webwinkels bevinden zich bijvoorbeeld WoonExpress, Marks & Spencer, De Bijenkorf en BCC.

Waarom nog zo veel overtreders onder de webwinkels?

De grote vraag is natuurlijk wel waarom er nog altijd zo veel webwinkels zijn die de regels overtreden. Uiteraard is hier uiteindelijk ook naar gevraagd en de webwinkels komen met diverse redenen. Drukke door corona is een veel genoemde reden, maar ook onwetendheid van nieuw personeel, ICT problemen, bedrijfsovernames en verhuizingen worden als reden genoemd.

Wat kunt u zelf doen?

Voor de consument, particulier of zakelijk, is het natuurlijk bijzonder vervelend als een bedrag niet, te laat of onvolledig terug wordt betaald. Het is belangrijk om het er niet bij te laten zitten. U heeft rechten. Wat veel mensen niet weten, is dat een incassobureau

hiervoor kan worden ingeschakeld.

Tips als u online een grote aankoop gaat doen:

- Controleer de echtheid van de webshop
- Zijn contactgegevens te vinden? Bel of mail ze eens
- Hoe zijn de reviews? Positief of negatief?
- Bij grote aankopen; bespreek of u het mag afhalen
- Voer een creditcheck uit bij een zakelijke aankoop
- Betaal met creditcard, vaak geeft dit meer bescherming dan iDeal

Krijgt u uw geld niet terug, privé of zakelijk van de webshop? Dan gaat Willems Gerechtsdeurwaarders & Incasso uit Utrecht graag voor u aan de slag. Dien uw vordering online in of neem vrijblijvend contact met ons op als u meer wilt weten over onze werkwijze.