

‘Conclusies over webwinkels onjuist’

23-07-2008 00:00

De conclusie van Ernst & Young (E&Y) dat drie miljoen Nederlandse consumenten negatieve ervaringen hebben met webwinkels is onjuist. Dat stelt onderzoeksbureau Synovate, dat voor Ernst & Young de zogeheten 'ICT-barometer' bijhoudt. Synovate rept over een verkeerde vertaling van gegevens, meldt vaktijdschrift MarketingTribune.

“De extrapolatie komt niet uit het onderzoeksrapport, maar is gemaakt door E&Y voor het persbericht. Helaas hebben wij het persbericht niet vooraf ingezien, in dat geval hadden wij hier beslist op gewezen”, zegt Synovate-directeur Reinier Heutink in een reactie tegenover MarketingTribune.

Wijnand Jongen, voorzitter van Thuiswinkel.org, meldde eerder al dat hij het onderzoek onvoldoende representatief achtte voor de conclusies die E&Y eraan verbindt. Hij zei vooral ‘ontstemd’ te zijn over de toon waarmee E&Y het persbericht opende, te weten: 'Drie miljoen klanten met negatieve ervaringen'.