

'Etailers negeren wetgeving'

01-04-2014 00:00

Veel webwinkeliers houden zich niet aan de wettelijke regels voor online aankopen. Dat blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond.

Zo bieden veel online shops niet de mogelijkheid om pas te betalen na ontvangst van het gekochte producten, terwijl dat volgens de Wet koop op afstand wel moet. Ook draait in veel gevallen de consument op voor de kosten voor retourzendingen, terwijl de ondernemer deze kosten volgens de wet op zich moet nemen.

De Consumentenbond vraagt toezichthouder ACM streng toe te zien op de naleving van de regels, in het bijzonder na 13 juni 2014, wanneer de wet strikter wordt. De nieuwe wet verbiedt verschillende werkwijzen, zoals het winst maken op een creditcardtoeslag en hoge kosten rekenen voor telefonische informatie.

Uit het onderzoek blijkt onder meer dat de Apple Store klanten alleen betaalwijzen laat zien waarmee vooruit wordt betaald. Ergens anders op de site staat in kleine lettertjes vermeldt dat betalen ook achteraf mogelijk is, maar dat de kosten hiervoor wel vijf euro zijn. Ook mogen klanten van Zalando die niet door de 'creditcheck' komen niet achteraf betalen, terwijl dat volgens de wet wel gewoon zou moeten kunnen.