

# 'Gebrek aan vertrouwen remt crossborder e-commerce'

06-10-2014 00:00

Een meerderheid van de consumenten wil meer betalen in een Nederlandse webwinkel om risico's bij buitenlandse webshops te vermijden. Dat stelt kortingsbonnenplatform Kortingscode.nl na onderzoek onder 1050 onlineshoppers. Bijna 62 procent van de ondervraagden is hiertoe bereid.

Naast retour- en leveringsproblemen vrezen consumenten complicaties met de douane (22,6 procent). Kledingmaten die niet overeenkomen of beschadigde artikelen zijn voor respectievelijk 24,1 en 22,3 procent van de ondervraagden een belemmering. Daarnaast worden betaalproblemen (17,3 procent) en een slechte klantenservice (16,2 procent) als risico genoemd. Eén op de vijf ziet geen obstakels om voor een buitenlandse webwinkel te kiezen.

Ondanks hun vrees heeft ruim zestig procent weleens iets besteld bij een buitenlandse webshop. Duitsland is het populairste land, gevolgd door de Verenigde Staten en Groot-Brittannië. Voor tachtig procent is een gunstige prijs van doorslaggevend belang om over de grens te shoppen. Een groter assortiment (56,6 procent) is een andere reden.

Een kleine vijf procent ziet geen voordelen van onlineshoppen bij een buitenlandse speler, aldus oprichter Jochem Vroom van Kortingscode.nl. "Als buitenlandse webwinkels de risico's van onlinebestellen weten te beperken en de consument genoeg vertrouwen geven om wel over de grens te bestellen is er voor buitenlandse aanbieders nog een groot marktpotentieel in Nederland", aldus Vroom.