

Webwinkels laks met terugbetalen

25-11-2014 11:28

Ruim drie op de tien webwinkels stort het aankoopbedrag van een geretourneerd product niet binnen de wettelijke termijn van veertien dagen terug. Dat concludeert de Consumentenbond na onderzoek onder [211 webshops](#).

Van de 65 e-commercespelers die de regels niet naleefden maakten vijftien webshops helemaal geen bedrag over. Met name kleinere webwinkels zijn vaak te laat, zoals Klauterkabouter.nl dat het geld na 86 dagen terugstortte. Ook grotere spelers als elektronikashop Redcoon (61 dagen) en fashionretailer bonprix (57 dagen) verzaken, aldus de Consumentenbond. Nespresso stortte het bedrag terug als een tegoed op het account, zonder de besteller daarop te attenderen.

In juni dit jaar zijn er nieuwe regels voor koop op afstand ingevoerd. Zo kunnen online shoppers een aankoop binnen veertien dagen ontbinden, terwijl webwinkels het betaalde bedrag binnen twee weken moeten retourneren. Wanneer consumenten de complete bestelling terugsturen hebben ze naast het aankoopbedrag recht op terugbetaling van eventuele bezorgkosten.