

ACM in actie tegen wanbetalende webshops

27-11-2014 00:00

De Autoriteit Consument en Markt gaat optreden tegen online fashionretailers die de regels rond terugbetalen na retournering aan hun laars lappen. Webwinkels die zich niet houden aan de wettelijke bepalingen rond retourneren kunnen een dwangsom of een boete van maximaal 450 duizend euro per overtreding krijgen.

Het retourpercentage is in de modebranche met 35 procent relatief hoog, maar uit een steekproef van de toezichthouder blijkt dat op meer dan de helft van de websites onjuiste informatie staat over de terugbetaling bij annulering. Het recht om kosteloos te annuleren is volgens bestuurslid Anita Vegter juist één van de belangrijkste uitgangspunten bij kopen via internet. "Voor bedrijven geldt dat zij de regels moeten naleven, zodat er een gelijk speelveld ontstaat." De toezichthouder roept ondernemers op om melding te maken van partijen die zich niet aan de voorschriften houden.

Een consument kan een online aankoop binnen veertien dagen na ontvangst ongedaan maken. Binnen twee weken na de annulering moet de etailer het volledige bedrag dat betaald is voor levering, terugstorten aan de shopper. Deze regel geldt ook voor eventuele bezorg- en administratiekosten. Als een klant een deel van de bestelling retourneert, hoeven die kosten niet terug worden betaald.

Ruim drie op de tien webwinkels stort het aankoopbedrag van een geretourneerd product niet binnen de wettelijke termijn terug, concludeerde de Consumentenbond onlangs na onderzoek onder 211 webshops. Sommige partijen maakten zelfs helemaal geen bedrag over of storten het geld terug als een tegoed op een account, zonder de besteller daarop te wijzen.