

Etailers lappen retourregels nog massaal aan laars

25-08-2015 13:41

Meer dan de helft van de Nederlandse webwinkels houdt zich nog altijd niet aan de regels voor het retourneren van aankopen. Veel etailers betalen online shoppers te laat of een onjuist bedrag terug. Dat stelt de Consumentenbond na onderzoek onder tweehonderd webshops.

De bond plaatste per webwinkel drie verschillende orders en stuurde de spullen binnen de wettelijke bedenktijd van veertien dagen terug. Volgens de wet moet een etailer binnen twee weken het aankoopbedrag terugbetalen, inclusief eventueel betaalde bezorgkosten als de bestelling in zijn geheel wordt geretourneerd. Bij veel winkels gaat het op minstens één vlak mis. Zo geeft online fashionretailer Welovemusthaves.com klanten alleen een tegoedbon, terwijl Otto alle drie de teruggestuurde bestellingen te laat terugbetaalde.

Het onderzoek vond voor het derde jaar op rij plaats. De webwinkels scoren net zo slecht als in 2013 en 2014, aldus de bond. Webwinkels met een keurmerk deden het nauwelijks beter in het onderzoek dan winkels zonder keurmerk. De organisaties Webshop Keurmerk en Thuiswinkel.org hebben de aangesloten webwinkels hier inmiddels op aangesproken.

De Consumentenbond heeft de onderzoeksresultaten daarnaast gedeeld met ACM, die nu bekijkt welke webwinkels een tik op de vingers krijgen. Honderden online fashionretailers hadden hun voorwaarden rond terugbetaling bij retouren onlangs al gewijzigd op last van de toezichthouder.