

Crossborder e-commerce gaat redelijk gesmeerd

14-12-2015 09:39

Ruim de helft van de inwoners van de Europese Unie doet wel eens online aankopen. Dat blijkt uit [onderzoek](#) van het Europese statistiekenbureau Eurostat onder meer dan 350 duizend consumenten en uit data van Europese landen.

In 2007 kocht dertig procent van de Europeanen tussen de zestien en 74 jaar wel eens via internet. Dit jaar ligt dat op 53 procent. Koploper is Groot-Brittannië, waar ruim acht op de tien het afgelopen jaar online winkelde. In Nederland shopt 71 procent wel eens online. Hekkenluiter is Roemenië, waar elf procent van de consumenten dit jaar via internet winkelde. Europeanen kopen met name kleding en sportartikelen via webshops.

Zeventig procent geeft aan dat het online aankoopproces probleemloos verloopt. Zestien procent heeft wel eens te maken met langere bezorgtijden dan aangegeven, terwijl twaalf procent technische problemen ondervond bij het afrekenen. Acht procent heeft wel eens een verkeerd of beschadigd product ontvangen.

Nog geen vijf procent van de ondervraagden in het onderzoek heeft moeilijkheden ervaren bij het vinden van zijn rechten rondom online aankopen. Vier procent ondervond problemen om verhaal te halen bij een etailer. Het is opvallend dat het online aankoopproces volgens zeven op de tien Europeanen soepel verloopt. Brussel presenteerde onlangs plannen die het voor consumenten gemakkelijker moeten maken om bij buitenlandse webshops te winkelen. Doordat regels voor bijvoorbeeld garantie per EU-land verschillen, zou de onderlinge handel worden belemmerd en durven consumenten niet goed over de grens te winkelen.