

# Veertig procent heeft problemen met online shoppen

22-12-2015 07:56

Vier op de tien mensen die in het afgelopen jaar online hebben gewinkeld, ondervonden daarbij problemen. Dat blijkt uit dinsdag gepubliceerde cijfers van het CBS.

Een te late levering van een bestelling is de meest voorkomende klacht. Bijna een kwart van de online shoppers zei daar het afgelopen jaar mee te maken hebben gehad. Technische problemen bij het bestellen en verkeerde of beschadigde artikelen kwamen daarna het meest voor.

Verder blijkt uit het CBS-onderzoek dat het aantal ouderen dat online aankopen doet opnieuw is gestegen. 56 procent van de mensen in de leeftijd van 65 tot 75 jaar heeft het afgelopen jaar wel eens iets via internet gekocht. Sinds 2012, toen dat nog veertig procent was, nam dit percentage ieder jaar toe.

Net als voorgaande jaren is de groep tussen 25 en 45 jaar het meest actief als het gaat om online winkelen. Voor die groep ligt het percentage de afgelopen jaren vrij stabiel rond de negentig procent. Mannen blijken frequenter online te shoppen dan vrouwen. In de afgelopen drie maanden bestelde negen procent van de mannelijke online shoppers elf keer of vaker iets, tegen vier procent van de vrouwen.

Eerder dit jaar bleek al dat steeds meer online shoppers het slachtoffer worden van oplichting, bijvoorbeeld door bestellingen die niet geleverd worden. Tussen 2012 en 2014 steeg dat aantal met negentigduizend mensen.