Webshops betalen voor miljoenen niet terug

22-11-2016 07:54



Tientallen webwinkels betalen klanten bij retourzendingen niet of niet op tijd terug. Dat blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond onder tweehonderd webshops.

Consumenten worden voor in totaal ongeveer twaalf miljoen euro per jaar gedupeerd, stelt de bond. Voor het onderzoek werden 675 producten gekocht bij tweehonderd webwinkels en binnen twee weken teruggestuurd. Bij ruim een derde van de webshops werden de verzendkosten bij minstens één van de drie gekochte producten niet terugbetaald. Bij één op de vijf werd bij geen van de drie bestellingen iets terugbetaald.

Onder meer Media Markt, Top1Toys en Lesara betaalden bij twee of meer bestellingen niet de volledige bezorgkosten terug. Webshops geven volgens de Consumentenbond vaak aan dat niet eerlijk te vinden, omdat aan de verzending kosten verbonden zijn.

De Consumentenbond voerde het onderzoek voor de vierde keer uit en heeft de resultaten gedeeld met de ACM. Die deelde de afgelopen maanden meerdere boetes uit aan webwinkels vanwege het schenden van de terugbetaalregels. Zo kregen de webwinkels van T.O.M. een boete van een half miljoen, omdat klanten geen geld terugkregen tenzij ze er zelf op aandrongen. Coolcat en Bever kregen boetes van rond de twee ton, terwijl Shoebaloo voor 72 duizend euro werd beboet.