

'Online consument kan niet vrij shoppen in EU'

14-12-2016 15:53



Europese retailers werpen nog altijd virtuele grenzen op voor klanten uit andere landen. Zo worden ze geweigerd of moeten ze hogere prijzen betalen, concludeert het netwerk van Europese Consumenten Centra (ECC-Net) in een [rapport](#).

ECC-Net stelt dat Europese consumenten nog steeds niet vrij online kunnen winkelen in de Europese Unie. Tussen 2013 en 2015 kreeg de organisatie 532 klachten binnen over discriminerende handelspraktijken. Dat is een ruime verdubbeling ten opzichte van de drie jaar daarvoor.

Veruit de meeste klachten kwamen van consumenten uit Oostenrijk, gevolgd door Italië en Ierland. Uit Nederland kwamen 24 klachten binnen. Het grotendeel van de Europese klachten ging over discriminatie naar woonplaats. Twee op de drie klagers kampte met prijs- of serviceverschillen.

Als voorbeeld wijst ECC-Net naar Nederlandse webshops die Britse consumenten weigerden die hier fietsonderdelen en een tent wilden kopen voor een lagere prijs, omdat het Verenigd Koninkrijk een exclusieve distributeur had. Een Nederlander die op een Britse website e-books wilde kopen kreeg op zijn beurt te horen dat die alleen voor de eigen inwoners bestemd zijn.

Een meerderheid van de EU-landen stemden onlangs nog in met een voorstel om crossborder shoppen toegankelijker te maken. Webwinkels mogen daardoor binnenkort geen bestellingen uit het buitenland meer

weigeren of verschillende prijzen rekenen voor klanten uit andere landen. Door dit verbod op zogeheten 'geoblocking' wil Brussel de barrières op onlinehandel tussen verschillende landen wegnemen.