

Meer online shoppers lopen tegen problemen aan

19-12-2016 08:10



Nederlandse consumenten zeggen dit jaar iets meer problemen te ervaren bij het online aanschaffen van goederen of diensten. 42 procent ondervond dit jaar hinder tijdens het webwinkelen, tegenover veertig procent een jaar eerder. Dat blijkt uit cijfers van het CBS.

De levertijd zorgt voor de meeste problemen: 23 procent van de online shoppers meldt dat de bestelling te laat binnen was. Verder noemt twaalf procent technische problemen bij het bestellen of betalen via internet en zegt negen procent het afgelopen jaar verkeerde of kapotte spullen te hebben ontvangen. Deze percentages zijn onveranderd ten opzichte van een jaar eerder.

Acht procent van de consumenten klaagt verder over de vindbaarheid van de garantie en rechten bij online aankopen, een procentpunt meer dan een jaar eerder. Dezelfde stijging is te zien bij problemen met de klachtenprocedure.

Verder stuitte zes procent van de consumenten op bedrijven die geen goederen of diensten leveren in Nederland, tegenover vier procent in 2015. Eerder deze maand concludeerde het netwerk van Europese Consumenten Centra al dat Europese retailers nog altijd virtuele grenzen opwerpen voor klanten uit andere landen, door ze te weigeren of hogere prijzen te laten betalen. De EU wil dit met een verbod op zogeheten 'geoblocking' voorkomen.