

‘Consument tevreden over Chinese webwinkels’

20-02-2017 13:14



Een overgrote meerderheid van de Nederlandse consumenten die bij Chinese webshops winkelen, beoordeelt die ervaring positief. Tachtig procent van hen zegt in de toekomst weer bij de Chinese etailer te kopen, blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond onder 1666 consumenten.

Ongeveer een kwart van de ondervraagden heeft wel eens een product ontvangen dat mankementen vertoonde. Bij aankopen bij Nederlandse etailers is dat percentage negen procent. Beschadigde producten, afwijkende maten en een tegenvallende kwaliteit waren voorkomende klachten. Toch zegt slechts acht procent voortaan niet meer bij een Chinese webwinkel te kopen.

Verder bleek de levertijd van Chinese webshops vaak lang. De bond bestelde zelf twintig producten bij tien verschillende aanbieders, en moest daar gemiddeld 27 dagen op wachten. De snelste webshop leverde binnen acht dagen, terwijl de langzaamste er 69 dagen over deed.

Populaire webshops bij Nederlandse consumenten zijn AliExpress, Lightinthebox en Dealextreme, waar zij vooral accessoires, kleding en elektronica kopen. Ongeveer een derde van de ondervraagden heeft wel eens contact gehad met de klantenservice. Die ervaring wordt gemiddeld met een 7,2 beoordeeld.