

Consumentenbond: Webshops steeds lakser met terugbetalen klant

26-11-2019 14:50



Webwinkels betalen steeds vaker te laat of een onvolledig bedrag terug aan hun klanten. Dat concludeert de Consumentenbond na onderzoek bij ruim tweehonderd webshops.

Ruim een derde, namelijk 76 van de 203 onderzochte winkels, betaalde minimaal één op de drie bestellingen niet of te laat terug. De webwinkels scoren slechter dan tijdens de zes eerdere onderzoeken naar terugbetalingen door de Consumentenbond. Zes onlinewinkels, waaronder [Tabletpoef.nl](#) en [Welovemusthaves.com](#), betaalden gedurende de onderzoeksperiode helemaal niets terug aan hun klanten. Die eerste is inmiddels failliet. Ook drie klanten van het in zwaar weer verkerende [Neckermann.com](#) kregen geen bedrag teruggestort voor hun retourzending.

De bond noemt de resultaten zorgelijk en houdt niet alleen de webshops, maar ook de brancheorganisaties verantwoordelijk. "Van de onderzochte webwinkels die bij [Thuiswinkel.org](#) zijn aangesloten, ging ruim de helft de mist in. Dat is een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. Dat moet je je als keurmerk aantrekken." Volgens de Consumentenbond zijn verhuizingen, fouten van het personeel of haperende techniek veelgebruikte smoezen van de webshops.