

## Steeds meer klachten tijdens online winkelen

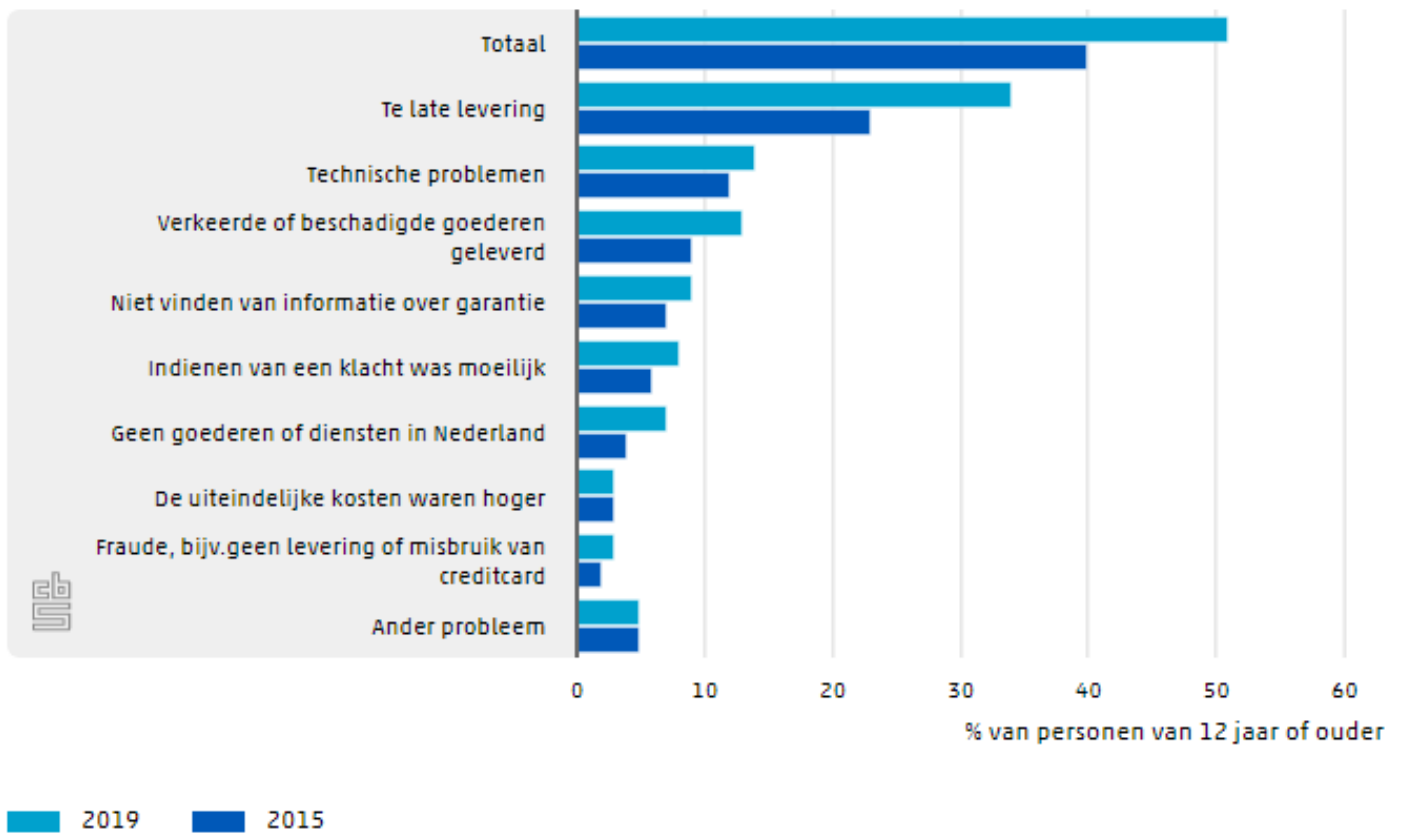
02-12-2019 09:10



Van de Nederlandse consumenten die in 2019 online iets kocht, heeft de helft klachten. Dat blijkt uit het jaarlijkse onderzoek naar online winkelen van het CBS onder 5600 consumenten. In 2015 lag dit percentage zo'n tien procent lager.

Een te late levering is de meest genoemde klachten onder consumenten: een derde klaagt hierover. Vier jaar eerder was dat nog minder dan een kwart. Op de tweede en derde plaats van de meest genoemde klachten volgen met veertien procent technische problemen bij het bestellen of betalen en met dertien procent het ontvangen van verkeerde of beschadigde goederen.

## Ondervonden problemen bij online winkelen



Online winkelen wordt steeds populairder bij Nederlandse consumenten. Dit jaar gaf bijna tachtig procent van de ondervraagden aan iets online gekocht te hebben, wat omgerekend naar de volledige bevolking neerkomt op 11,8 miljoen consumenten. In 2015 ging het nog om zeventig procent.

Verder blijkt uit het onderzoek dat de aankoopfrequentie de laatste jaren hoger ligt en ook het aankoopbedrag hoger is. Online shoppers kochten met 55 procent het vaakst kleding of sportartikelen. Maaltijden bestellen bij een restaurant, fastfoodketen of een organisatie die maaltijden bezorgt, werd door 35 procent van de ondervraagden gedaan. De grootste groei is te zien in de categorieën levensmiddelen, cosmetica of schoonmaak en huishoudelijke goederen en apparaten.