

'70 procent ervaart problemen met buitenlandse webshops'

31-03-2020 08:56



Bijna 70 procent van de Nederlanders heeft wel eens problemen ervaren met een aankoop bij een buitenlandse webwinkel. Dat blijkt uit onderzoek van Mastercard.

Mastercard onderzocht het online shopgedrag van bijna 1500 Nederlandse consumenten. Driekwart van hen koopt wel eens iets bij een buitenlandse webshop en meer dan de helft geeft aan dat nu vaker te doen dan twee jaar geleden. Vooral de aankoopprijs (87 procent), maar ook het assortiment (54 procent) en de zoektocht naar een specifiek artikel (49 procent) zijn redenen om te kiezen voor een niet-Nederlandse webwinkel.

Uit het onderzoek blijkt dat de aankoop niet altijd vlekkeloos verloopt. Zeven op de tien ondervraagden heeft wel eens een negatieve shopervaring met een buitenlandse webshop gehad. Veelgenoemde problemen zijn: een te late levering (36 procent), het helemaal niet leveren van een product (21 procent) en het leveren van een verkeerd product (zestien procent). Ook gaat het vaak om impulsaankopen; bijna de helft van de consumenten heeft wel eens spijt gehad van zijn aankoop.

Ondanks de problemen verzekert niet meer dan een derde van de Nederlanders zijn aankoop door middel van een aankoop- of aflevergarantie. Ook geeft slechts veertien procent aan zijn vertrouwen in buitenlandse webshops verloren te hebben.