

Bol.com op de vingers getikt door ACM

14-09-2020 15:10



Bol.com gaat consumenten voortaan beter informeren over wie de externe verkoper is. Dat belooft de webshop nadat de Autoriteit Consument & Markt (ACM) deze op de vingers tikte.

Volgens de ACM was het voor de klant niet altijd duidelijk wie de verkoper van een product of dienst op bol.com is. De waakhond zou daarover veel klachten hebben ontvangen. "Wie zij kunnen aanspreken is belangrijk voor consumenten", legt directeur Consumenten Edwin van Houten uit. Zo moet de klant weten welke rechten hij of zij heeft en of ze een koopovereenkomst sluiten met het platform zelf of met een externe verkoper.

Bol.com, dat eerder al door brancheorganisatie Thuiswinkel.org werd aangesproken over dit onderwerp, heeft inmiddels beterschap beloofd. "Om te voorkomen dat de consument van het kastje naar de muur wordt gestuurd, is bol.com daarover nu duidelijk op zijn website", aldus de ACM. De waakhond geeft aan ook andere platforms hierop de komende periode actief te zullen controleren.