

Recordaantal klachten over Belgische webshops

25-01-2021 11:07



Bij het meldpunt van de Economische Inspectie van [De Tijd](#) zijn er in 2020 bijna twee keer zoveel klachten binnengekomen over Belgische webshops als in 2019. Afgelopen jaar werd er 6345 keer melding gemaakt, tegen 3677 meldingen in 2019.

De piek is ook merkbaar bij buitenlandse webshops, waar tot 21 oktober 2020 7541 meldingen over binnenkwamen (cijfers over heel 2020 zijn nog niet bekend). Over heel 2019 waren dat er 5264. De stijging van het aantal meldingen is te verklaren door de coronacrisis. "De lockdownmaatregelen hebben de consumenten ertoe aangezet hun aankopen online te doen. En fraudeurs hebben in deze crisis nieuwe opportuniteiten gevonden om burgers op te lichten", aldus Eva De Bleeker, staatssecretaris Consumentenbescherming.

Veruit de meeste klachten gingen over fraude. Op de tweede plek kwamen klachten over het niet leveren van het product of de dienst waarvoor betaald werd. Belgische webshops krijgen een waarschuwing indien zij de regels hebben overtreden en krijgen vervolgens - indien zij de waarschuwing niet ter harte nemen - een proces-verbaal opgestuurd. Voor buitenlandse websites is het ingewikkelder en neemt de inspectiedienst contact op met zijn buitenlandse collega's.