

AliExpress past verkoopvoorwaarden aan na ingrijpen ACM

11-02-2021 13:26



AliExpress heeft zijn verkoopvoorwaarden aangepast na ingrijpen van de Autoriteit Consument & Markt (ACM). De waakhond tikte de Chinese webwinkel in 2019 op de vingers omdat de Europese consumentenregels niet werden nageleefd.

De Consumentenbond wees de ACM destijds als eerste op het beleid van AliExpress. In de voorwaarden van de webwinkel stond onder meer dat een klant bij problemen met een leverancier naar een arbitrage-instituut in Hong Kong moest gaan. Volgens Europese wetgeving moeten webshops de consument echter de mogelijkheid bieden om ook naar een rechter in eigen land te stappen. Daarnaast mochten klanten hun bestelling niet binnen veertien dagen retourneren zonder opgave van reden, wat in Europa wel moet worden toegestaan.

AliExpress biedt klanten vanaf (uiterlijk) mei dit jaar wel die mogelijkheid. Daarnaast gelden de Europese regels op het gebied van garantie. Die regels worden voortaan duidelijk vermeld, net als eventuele extra belastingen of heffingen die voor rekening zijn van de klant. Ook geeft AliExpress voortaan duidelijker aan wie de verkoper is en of die partij heeft betaald om hoger te eindigen in de zoekresultaten. Tot slot hoeft de consument niet langer naar Hong Kong om een klacht te melden, maar kan dit voortaan gewoon in eigen land.

“Consumenten kopen steeds meer online, ook bij bedrijven die buiten de EU zijn gevestigd. Als deze zich op

Europese consumenten richten, moeten zij zich aan dezelfde spelregels houden als andere aanbieders binnen de EU”, aldus Cateautje Hijmans van den Bergh, bestuurslid van de ACM. “Dit maakt dat consumenten met vertrouwen online hun aankopen kunnen doen.”