

'Veel klachten over externe verkopers op marktplaatsen'

21-05-2021 11:00



Eén op de vier consumenten heeft slechte ervaringen met externe verkopers op online marktplaatsen. Dat blijkt uit onderzoek van Multiscope en de Hogeschool van Amsterdam onder circa zeventuizend Nederlanders.

De meest genoemde klacht bij online bestellingen via externe verkopers is een te lange verwerk- en bezorgtijd van de bestelling (36 procent). Iets meer dan een kwart van de slechte ervaringen heeft betrekking op foute product- of bestelinformatie (27 procent). Ook vaak genoemd zijn een te lange reactietijd op vragen en verwerking van de retourzending.

Volgens consumenten zijn de drie belangrijkste eisen die online marktplaatsen aan externe verkopers zouden moeten stellen het voldoen aan de Nederlandse wet- en regelgeving (71 procent), zich houden aan de richtlijnen voor tijdig bezorgen van bestellingen (48 procent) en de klant voorzien van juiste product- en bestelinformatie (43 procent).