'Webwinkels wanbetalers bij retouren'

25-10-2021 09:20



Webwinkels blijven moeite hebben met de regels omtrent terugbetalen bij geretourneerde producten. Meer dan de helft betaalt te laat of te weinig terug, dat blijkt uit een onderzoek van de Consumentenbond.

De Consumentenbond bestelde ruim zeshonderd producten bij meer dan tweehonderd webwinkels. Bij elke webwinkels werden drie artikelen besteld die binnen veertien dagen werden teruggestuurd.

Ruim een derde van de webwinkels betaalt een retour niet terug binnen de daarvoor geldende veertien dagen. Eén bestelling wordt te laat of helemaal niet terugbetaald. Onder andere Kwantum, Leen Bakker, ICI Parix XL en Kruidvat gaan hiermee de mist in.

Ook moeten consumenten bij een retour het volledige aankoopbedrag terugkrijgen, vaak inclusief bezorgkosten. 29 procent betaalt van minimaal één bestelling de bezorgkosten niet terug. Eén op de tien webshops betaalt zelfs bij geen enkele retour de bezorgkosten terug. Onder de wanbetalers bevinden zich grote retailers als BCC, de Bijenkorf en Marks & Spencer.

Reden voor de wanbetaling bij retouren zijn drukte (onder ander door corona), verhuizingen, bedrijfsovernames, ICT-problemen en nieuw, niet-ingewerkt personeel.

De helft van de onderzochte webwinkels heeft een keurmerk van Thuiswinkel Waarborg of Webshop

Keurmerk. Thuiswinkel laat aan de NOS weten dat webwinkels de regels zouden moeten volgen. Al zijn er volgens de brancheverenigingen soms wel plausibele redenen voor de wanbetaling. "Soms spelen weekenden of feestdagen een rol, en soms heeft de consument niet eerst een retourmelding gedaan", zegt directeur Marlene ten Ham. Thuiswinkel gaat in gesprek met leden die slecht uit de test komen.

Het aantal overtreders is vrijwel gelijk aan dat van 2019. Maar het percentage winkels dat álle bestellingen te laat terugbetaalde is gehalveerd van zestien naar zeven procent.