

Grote webwinkels slecht bereikbaar

06-03-2023 09:01



Bij twaalf van de honderd grootste webwinkels in Nederland is het niet mogelijk om via de site rechtstreeks contact te krijgen met de klantenservice. Dat blijkt uit een inventarisatie van [de NOS](#).

Sinds 28 mei vorig jaar zijn webshops verplicht om een werkend telefoonnummer en e-mailadres op de website te vermelden. Bedrijven die hier niet aan voldoen, riskeren een boete. Onder meer Amazon, Asos, VidaXL, Greetz en Flink hebben geen telefoonnummer op de site staan. Greetz zegt tegen de NOS dat hieraan wordt gewerkt, Flink heeft het alsnog toegevoegd.

De Consumentenbond zegt geregeld klachten te krijgen over onbereikbare webwinkels. "Sommige bedrijven vervangen hun personeel door chatbots, maar vaak zijn die niet goed genoeg. Mensen willen ook persoonlijk contact", aldus een woordvoerder. Toezichthouder ACM meldt dat er nog niet is gehandhaafd. De ACM kan een waarschuwing geven, dreigen met een dwangsom of een boete opleggen.