

"Grootste webwinkels in Nederland overtreden regels"

26-10-2023 14:11



Uit recent onderzoek van de Consumentenbond blijkt dat een meerderheid van de grootste webwinkels in Nederland zich niet aan de verplichte regels voor contactgegevens houdt. Sinds mei 2022 moeten bedrijven zowel een e-mailadres als een telefoonnummer op een logische en goed vindbare plek op hun website plaatsen. Van de 100 onderzochte webshops voldoen echter maar 37 aan deze eis.

Bijna de helft van de onderzochte webwinkels, waaronder grote namen als AliExpress, Etsy en Veepee, publiceert wel een telefoonnummer, maar laat het e-mailadres achterwege. Vaak wordt dit laatste verscholen in de algemene voorwaarden, wat volgens de regels niet is toegestaan. "Consumenten moeten eenvoudig contact kunnen krijgen met een mens als ze dat willen," stelt Sandra Molenaar, directeur van de Consumentenbond.

Het onderzoek wijst verder uit dat sommige bedrijven, waaronder AliExpress, Amazon en Nike, geen e-mailadres vermelden en niet reageren op verzoeken voor opheldering. In sommige gevallen, zoals bij HEMA, werden contactgegevens uiteindelijk toch gevonden op buitenlandse sites.

De Consumentenbond roept bedrijven op om zich aan de wettelijke eisen te houden. "Te vaak maken ze zich er makkelijk van af met contactformulieren of chatbots. Maar dat is onvoldoende," zegt Molenaar.

Redactie