

Nederlandse webshop op de vingers getikt door ACM

31-10-2023 21:46



De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft een waarschuwing afgegeven aan webwinkel TI-84shop na een reeks klachten van consumenten. De winkel, die onder andere de populaire Playstation 5 verkoopt, is in opspraak geraakt vanwege onduidelijke levertijden, het nalaten van tijdige terugbetalingen en een gebrekkige bereikbaarheid van de klantenservice.

Consumenten die bij de ACM hun beklag deden, wezen er tevens op dat de winkel negatieve reviews op onafhankelijke websites blokkeerde, waardoor een vertekend beeld ontstond. "Consumenten hebben recht op eerlijke informatie voordat zij hun aankoopbeslissing nemen. Hierdoor weten zij waar zij aan toe zijn, wordt financiële schade voorkomen en houden zij vertrouwen in het doen van online aankopen," stelt de ACM.

Na een grondig onderzoek kwam de ACM tot de conclusie dat TI-84shop nauwelijks administratie bijhield, wat leidde tot onoverzichtelijke bestellingen, leveringen en terugbetalingen. Cateautje Hijmans van den Bergh, bestuurslid van ACM, benadrukt: "Het lijkt eenvoudig om een webwinkel te starten, maar daar zit veel meer aan vast dan alleen een website opzetten. Je moet je klanten serieus nemen. Dat houdt in dat je hen informeert over zaken als levertijd en bedenktijd en dat je je houdt aan de termijn voor terugbetalen. Maar ook dat je een deugdelijke administratie voert én dat je bereikbaar bent voor vragen en klachten van je klanten."

De ACM heeft nu eisen gesteld aan TI-84shop, waaronder het voeren van een degelijke administratie, het vermelden en nakomen van de echte levertijden, het tijdig terugbetalen van consumenten die hun aankoop herroepen en het waarborgen van de bereikbaarheid voor klanten. Ook moet de winkel stoppen met het

manipuleren van reviews. Als TI-84shop per 7 november 2023 niet voldoet aan deze eisen, wordt er een dwangsom opgelegd van €25.000 per week, met een maximum van €250.000.

Redactie