

Webwinkels falen steeds vaker in terugbetalen

21-11-2023 10:37



Uit recent onderzoek van de Consumentenbond blijkt dat webwinkels in toenemende mate tekortschieten in het correct terugbetalen van klanten bij retourzendingen. Maar liefst 58% van de onderzochte winkels betaalt niet, niet volledig, of te laat terug wanneer producten worden teruggestuurd. De situatie is voor het vierde opeenvolgende jaar verslechterd.

Volgens de regels moeten online winkels binnen 14 dagen na retournering van een volledige bestelling zowel het aankoopbedrag als de bezorgkosten terugbetalen. De Consumentenbond heeft dit proces getest door meer dan 600 producten bij ruim 200 voornamelijk Nederlandse webwinkels te bestellen en binnen 14 dagen terug te sturen. Het onderzoeksteam controleerde vervolgens of de winkels op tijd en volledig terugbetaalden.

De resultaten zijn ontluisterend: 58% van de webwinkels maakt bij minstens één bestelling een fout. Dit is een toename ten opzichte van eerdere onderzoeken in 2018 (44%), 2019 (50%) en 2021 (52%). Ook bleek dat 40% van de webwinkels bij minimaal één bestelling te laat of helemaal niet terugbetaalt, een stijging van 5% ten opzichte van 2021. Bovendien is het percentage winkels dat bij alle drie de bestellingen te laat terugbetaalt gestegen van 7% naar 12%.

Naast vertragingen bij het terugbetalen, betalen veel webwinkels ook niet de vereiste bezorgkosten terug. 37% van de winkels 'vergeet' dit bij retournering van de gehele bestelling, wat een stijging van 8% is ten opzichte van 2021.

De Consumentenbond onderzocht ook dropshippers zoals Exclusia, Verda Dente, Modoo, By Colina en Finebay. "Zij maken het retourneren ingewikkeld of zelfs onmogelijk. Finebay en By Colina bieden geen retouradres aan en reageren niet op e-mails. Exclusia en Modoo waren traag met het geven van retourinstructies en betaalden pas terug na meerdere herinneringen. Producten moesten naar China worden teruggestuurd, wat nog eens €20 extra kostte. Verda Dente was bij alle bestellingen te laat met terugbetalen", constateerde de Consumentenbond.

Sandra Molenaar, directeur Consumentenbond, uit haar bezorgdheid: "Winkels kennen de regels niet of lappen ze gewoonweg aan hun laars. Dat kan niet. De toezichthouder moet hier streng tegen optreden. Maar ook de keurmerken, zoals Thuiswinkel Waarborg en Webshop Keurmerk, waar veel winkels bij zijn aangesloten, moeten hun leden hierop aanspreken."

De Consumentenbond noemde ook positieve uitzonderingen: "De Bijenkorf, Het Rotterdams Warenhuis, Home Sweet Home en Lampenonline.com hebben hun processen verbeterd en voldoen nu aan de verwachtingen", aldus de Consumentenbond.

Redactie