

ACM beboet Nederlandse webwinkels voor misleiden consumenten

09-12-2022 16:00



De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft webwinkel TrendX een boete van 100.000 euro opgelegd voor het misleiden van consumenten bij de verkoop van diverse consumentenartikelen. De webwinkel plaatste positieve reviews die nep waren en verborg negatieve reviews van echte klanten. Ook was de webwinkel onduidelijk over de levertijd van de aangeschafte producten.

Cateautje Hijmans van den Bergh, bestuurslid ACM: "Veel consumenten raadplegen reviews voordat zij online een aankoop doen. Zij gaan er vanuit dat de reviews echte ervaringen van consumenten weergeven. Daarom treden wij op tegen nepreviews. Consumenten moeten kunnen vertrouwen op de informatie die zij aantreffen. Daarnaast moeten webwinkels duidelijk zijn over de termijn waarop het product wordt geleverd, ook als zij aan dropshipping doen. Met deze boete geven wij een helder signaal af."

Oude bekende

Begin 2020 ontving de ACM veel meldingen over webwinkel TrendX en startte een onderzoek. De ACM stelde vast dat TrendX positieve nepreviews op zijn website plaatste, maar negatieve reviews van echte consumenten niet plaatste. Consumenten nemen graag kennis van de ervaringen van anderen bij hun aankoopbeslissing. Zij gebruiken reviews als controlemiddel en voor aanvullende informatie. Positieve

klantervaringen zien ze als teken van kwaliteit en als ondersteuning bij hun keuze. In dit geval waren er veel consumenten met negatieve ervaringen over de webwinkel en de geboden producten. Bezoekers van de webwinkel wisten dit niet, omdat de negatieve reviews niet gepubliceerd werden. Bovendien gaven de positieve reviews geen echte klantervaringen weer. Hierdoor werden consumenten misleid.

Daarnaast vermeldde de webwinkel niet duidelijk wat de levertijd van het bestelde product was. TrendX maakte gebruik van dropshipping. Dit houdt in dat een andere partij de producten rechtstreeks vanuit het buitenland leverde. Dit is toegestaan, maar de webwinkel moet ook dan transparant zijn over de levertijd. De consument heeft deze informatie namelijk nodig om een goede aankoopbeslissing te kunnen nemen. Doordat TrendX hierover niet duidelijk informeerde, werden consumenten misleid. Zij kochten mogelijk een product dat ze anders niet zouden hebben gekocht.

Tijdens het onderzoek is de eigenaar gestopt met de website TrendX.nl, maar vervolgens op dezelfde voet verder gegaan met klooo.nl. Inmiddels zijn beide websites uit de lucht. Bij het bepalen van de hoogte van de boete - 100.000 euro - heeft de ACM rekening gehouden met de actuele (financiële) omstandigheden van de onderneming. Met deze boete geeft de ACM een duidelijk signaal af dat webwinkels die zich op Nederlandse consumenten richten consumenten eerlijk en duidelijk moeten informeren.

Redactie