

Oproep aan online shoppers: Ken je de webshop nog niet? Eerst reviews checken, dan bestellen

Veel consumenten doen online aankopen zonder eerst de betrouwbaarheid van de webshop te checken. Dat terwijl vooral aankopen bij onbekende webshops niet zonder risico's zijn. Dit signaleren de Autoriteit Consument & Markt (ACM), de Consumentenbond, het Europees Consumenten Centrum (ECC), de Fraudehelpdesk en het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO) van de politie. Deze organisaties roepen samen op tot het vooraf checken van onbekende webshops. Vandaag start een campagne met als boodschap: Ken je de webshop nog niet? Eerst reviews checken, dan bestellen.

Al deze organisaties krijgen veel meldingen van consumenten die een online aankoop doen en daarna tegen problemen aanlopen. Uit onderzoek van de ACM blijkt dat 50% van de consumenten afgelopen jaar een probleem had met een online aankoop. De aankoop werd bijvoorbeeld later dan beloofd geleverd, er was iets mis met de producten, ze ontvingen iets anders dan ze bestelden of helemaal niets.

Edwin van Houten, directeur Consumenten bij de ACM: "Problemen met online aankopen staan bij al deze organisaties in de top 3 van meldingen of aangiftes. Veel problemen die we zien, zijn te voorkomen als consumenten vóór de webshop checken. Daarom slaan we nu de handen ineen om consumenten erop te wijzen dat ze, zeker bij onbekende webshops, reviews moeten checken voordat ze bestellen. Dat kan achteraf veel gedoe schelen."

Onbekende webshop? Eerst reviews checken, dan bestellen

Uit het onderzoek blijkt ook dat ruim 59% van de consumenten het afgelopen jaar iets bij een voor hen onbekende webshop kocht: een webshop waar ze niet eerder hadden gekocht of van hadden gehoord. Consumenten schatten de risico's van het winkelen bij een onbekende webshop hoger in dan wanneer zij winkelen bij een bekende webshop, maar gedragen zich nauwelijks anders. Bij een bekende webshop checkt 43% van de consumenten reviews voordat ze iets bestellen. Bij een onbekende webshop is dit nauwelijks hoger, slechts 55%. En dit percentage moet veel hoger, vinden de samenwerkende organisaties.

Wat kun je zelf doen?

Het belangrijkste en makkelijkste om vooraf te checken zijn reviews. Googel het woord 'reviews' en de URL van de webshop en bekijk de ervaringen van anderen op meerdere reviewsites. Of check meldingen en aangiftes op de [website van de politie](#). Met zo'n snelle check filter je de oplichters of webshops die hun zaken niet op orde hebben er bijna altijd uit.

Organisaties trekken samen op

De betrokken organisaties hebben verschillende taken en belichten de boodschap van de campagne ieder vanuit hun eigen invalshoek.

- De ACM is een onafhankelijke toezichthouder die zich sterk maakt voor goedwerkende markten voor mensen en bedrijven. De ACM treedt op als webshops zich niet aan de consumentenregels houden, bijvoorbeeld bij misleiding, en geeft voorlichting aan consumenten via ACM ConsuWijzer. In de campagne richt de ACM zich in het bijzonder tot 18- tot 30-jarigen via social media, online advertenties, een radiospot en met digitale abri's op stations en in winkelstraten.
 - o www.consuwijzer.nl/reviews-checken
 - o Download het campagnemateriaal, met wachtwoord EerstReviewsChecken: <https://cryptshare.acm.nl/download?id=d2J0QuE3aW>
- De Consumentenbond verzamelt meldingen, onderzoekt verkopers, voert actie tegen onbetrouwbare partijen en waarschuwt als je bij bepaalde webshops moet wegblijven. De Consumentenbond besteedt de komende tijd extra aandacht aan het onderwerp veilig online winkelen via social media, nieuwsbrieven, op hun website en in de Consumentengids.
 - o www.consumentenbond.nl/online-kopen/nep-webwinkels
- Het Europees Consumenten Centrum is onderdeel van het Juridisch Loket. Het ECC geeft gratis juridisch advies over Europese consumentenrechten en staat consumenten bij die een probleem hebben met een (web)winkel in een ander EU-land, Noorwegen, IJsland of het Verenigd Koninkrijk. In de campagne richt het ECC zich tot 18- tot 30-jarigen via sociale media en online advertenties.
 - o <https://www.eccnederland.nl/eerst-reviews-checken-dan-bestellen>

- De Fraudehelpdesk is het landelijk loket voor fraudemeldingen en een eerste advies bij (vragen over) oplichting. Op basis van de meldingen waarschuwt de Fraudehelpdesk anderen via hun website en (social) media met alerts en campagnes. In deze campagne, ondersteund door het ministerie van J&V, richten zij zich op iedereen vanaf 30 jaar via posts op social media.
 - o <https://www.fraudehelpdesk.nl/campagnes/eerst-checken-dan-bestellen/>
- De politie is onder andere belast met de opsporing van webwinkels waarbij aangevers het gevoel hebben opgelicht te zijn. Na analyse en onderzoek en haalt de politie malafide webwinkels offline, en deelt gegevens met financiële instellingen, om te voorkomen dat meerdere consumenten slachtoffer worden van oplichting en volgt onderzoek naar de verdachten.
 - o <https://www.politie.nl/nieuws/2022/november/22/politie-waarschuwt-voor-nepwebshops.html>

***Maanden op je bestelling
aan het wachten?***



Eerst reviews checken, dan bestellen.



***Valt je online
bestelling tegen?***



Eerst reviews checken, dan bestellen.



***Wel betaald,
niks bezorgd?***



Eerst reviews checken, dan bestellen.

