

WEET WAAR JE BESTELT



ongemerkt winkelen in China

In advertenties staan nogal eens ronkende teksten over hoge kortingen bij webshops, vooral op sociale media. Een bestelling is dan snel geplaatst. Maar is het product echt zo goedkoop? En weet je eigenlijk wel met wie je handelt?

Als Eleonore de Jongh door haar tijdlijn op Facebook scrollt, trekt een advertentie van Bobanoir haar aandacht. Een prachtige linnen jurk voor maar €35. Dat is een koopje! Ze bestelt hem bij de Nederlandse website en na ruim drie weken krijgt ze een pakketje. Maar wel met Chinese tekens erop. Bij het openmaken komt er een heel andere jurk tevoorschijn. De dubieuze synthetische stof lijkt totaal niet op die van het bestelde linnen jurkje. Terugsturen mag, maar dan wel naar China. En dat kost €30.

Onduidelijk

Bij webshops is het lang niet altijd duidelijk met wie je nu

eigenlijk zaken doet en waar producten vandaan komen. Bijvoorbeeld de genoemde website Bobanoir.nl is van het Chinese bedrijf Yiwu Cute Jewelry corporation. Dat is ook eigenaar van onder meer Toladeal.nl, Pandadesigns.nl, Boutique-f.nl, Fashion-pure.nl, Zamodo.nl en Bano-trend.nl. Een Chinees bedrijf met allerlei Nederlandse websites, dat zich via advertenties op Facebook en Instagram richt op Nederlandse internetgebruikers. Als je niet eerst in de algemene voorwaarden of het retourbeleid kijkt, denk je al snel met een Nederlands bedrijf te maken te hebben. Maar dat is dus niet het geval. Ook Diana Spieker en Maaike

Blaak bestelden via een Facebook-advertentie onbedoeld iets uit China, via de site Aircotop.nl. Dat is een Nederlandse website die draagbare airco's verkoopt. Als Spieker en Blaak de airco ont-

Wees je bewust van de gebruikte beïnvloedingstactieken

vangen, ontbreekt er bij beiden een adapter. Ook van de '1+1 gratis'-aanbieding kwam niets terecht. Als ze bij het bedrijf klagen, horen ze alleen dat het

product op eigen kosten terug mag naar China. Dat wisten ze van tevoren niet. En dat geldt voor meer klanten, blijkt uit de klachten op klachtenkompas.nl. Blaak: 'Als ik had geweten dat ik iets uit China haalde, had ik hier zeker niet besteld. Ik wil makkelijk kunnen retourneren als ik online iets koop.' In de algemene voorwaarden en het retourbeleid stelt Aircotop dat het alleen 'bemiddelt' tussen consumenten en een bedrijf in Azië. Op de website ontbreekt een nummer van de Kamer van Koophandel (KvK) en ook een Nederlands retouradres. Onduidelijk blijft wie nu eigenlijk de verkoper is. Het bedrijf reageert niet op onze vragen.

Dropshipping

Staat op de website wel een KvK-nummer en een Nederlands retouradres? Dan nog is dat geen garantie op een goed product dat voldoet aan Europese regels. Sinds een aantal jaar is er namelijk een nieuw fenomeen op onze markt: dropshipping. Het bedrijf waar je bestelt laat producten rechtstreeks van een leverancier of fabrikant naar je toe sturen. Sommige webshops stellen dat ze hiermee de kosten en zo ook de prijs laag kunnen houden. Dat klinkt goed, maar het is nog maar de vraag of dit verhaal wel klopt. Via de website shopify.nl start je vrij eenvoudig een webshop. Met programma's als Oberlo of DSer koppel je de webshop makkelijk aan het aanbod van AliExpress. Producten van AliExpress kunnen op deze manier tegen een veel hogere prijs worden verkocht, zonder dat hier een duidelijke waarde aan wordt toegevoegd. Van deze tactiek maken dropshippers dankbaar gebruik. Uit onze check blijkt dat veel van dit soort webshops zijn opgericht met shopify.nl. Deze manier van snel geld verdienen maakt een enorme groei door. Zo ontstaat een golf aan webshops die niet meer dan een doorgeefluik zijn van goedkope AliExpress-producten. Volgens de KvK is het aantal geregistreerde dropshippers momenteel zeker 15 keer hoger dan in 2017. Ook groeit deze categorie sneller dan

het aantal 'normale' webshops. 'Jongeren worden enthousiast gemaakt door ondernemende vrienden en raken geïnspireerd door de succesverhalen die ze zien op sociale media', verklaart KvK-adviseur Gerdine Annaars. Een van deze succesverhalen komt van de Dropshipacademy van Joshua Kaats. In zijn e-book legt hij uit hoe je via een Shopify-webshop en de juiste Facebookmarketing een product voor €25 verkoopt dat op AliExpress slechts €0,54 kost. Het gaat hier duidelijk niet om het laaghouden van de prijs voor consumenten.

De risico's

Bij webshops weet je dus lang niet altijd waar je echt bestelt en wat je in huis haalt. Door rechtstreekse verzending van buiten Europa zijn er onduidelijkheden over de kwaliteitscontrole op het product. Afgelopen maart deden we onderzoek naar producten van onder meer AliExpress. Een groot deel bleek van ondermaatse

€29,30

**KOST HET OM EEN
PAKKETJE TOT 2 KILO TE
RETOURNEREN NAAR CHINA,
MET TRACK AND TRACE**

kwaliteit en voldeed niet aan Europese regels. Omdat er dagelijks meer dan 70.000 producten uit China binnenkomen, is volledige controle aan de grens onmogelijk. Als de dropshippers of webshop-eigenaren zelf niets controleren, is er dus geen garantie dat de producten aan Europese regels voldoen. En zonder deze garantie loop je ongemerkt (gezondheids)risico's bij je webshopbestelling. Koop je bijvoorbeeld tandbleekmiddelen via een Facebook-advertentie bij een dropshipper,

dan bestaat er een kans dat het product van AliExpress komt. Wij onderzochten eerder tandbleekmiddelen van AliExpress en ontdekten dat alle zeven geteste producten meer dan 0,1% waterstofperoxide bevatten. Deze producten mogen in Europa niet aan consumenten worden verkocht. En twee ervan mogen zelfs tandartsen niet gebruiken. Volgens Joost Roeters (hoogleraar integrale tandheelkunde bij ACTA) kan een te hoog waterstofperoxidegehalte leiden tot gevoelige tanden en behoorlijke irritatie van het tandvlees. Het is dan ook niet gek dat hij en de KNMT afraden tandbleekproducten te bestellen waarvan je de herkomst niet kent.

Juridisch

Bij een internetaankoop heb je als consument recht op een goed product. Ook mag je binnen 14 dagen na ontvangst het product meestal terug- ▶



Marco van 't Woudt, redacteur-onderzoeker bij de Consumentenbond

'De consumenten die ik sprak voelden zich misleid'

'Voor dit artikel sprak ik enkele consumenten die onbewust producten uit China importeerden. Zij voelden zich misleid. Als ze geweten hadden waar hun product vandaan kwam, hadden ze het nooit gekocht. Of wel, maar dan rechtstreeks én voor een fractie van de prijs. De Consumentenbond zit in de Commissie voor Consumentenaangelegenheden van de Sociaal Economische Raad. Deze commissie gaf deze zomer advies aan staatssecretaris Mona Keijzer over directe import van buiten de Europese Unie. Ze nam het advies over en wil zich hard maken voor duidelijkere verantwoordelijkheden van online platforms. En ook voor het uitbreiden van toezichts- en handhavingsmogelijkheden en een meldoket voor consumenten. Een goede ontwikkeling. Toch blijft voorkomen beter dan genezen. Met onze tips op pagina 32 voorkom je een miskoop.'

1456%

**BEDRAAGT DE
TOENAME VAN HET AANTAL
DROPSHIPPERS SINDS 2017**

sturen (de bedenktijd). Een webshop moet bovendien duidelijk zijn over zijn identiteit en mag je niet misleiden. Bij misleiding kun je de koop terugdraaien en je geld terugvragen. Als voorbeelden van misleiding noemt toezichhouder Autoriteit Consument en Markt (ACM) het weglaten van informatie en het verstrekken van onjuiste informatie. Ook een verkeerde indruk wekken van de werkelijke situatie is misleidend. Bij een dropshipper met een KvK-nummer en Nederlands retouradres heb je dezelfde rechten als bij 'normale' internetaankopen. Maar hoe zit het met de Nederlandse webshops van Yiwu Cute, een bedrijf dat buiten de Europese Unie is gevestigd? Of met een Nederlandse webshop die alleen stelt te bemiddelen tussen consumenten en een Chinese leverancier? Als een bedrijf zich actief op de Nederlandse markt richt, moet het zich houden aan het Europese en Nederlandse consumentenrecht. Ook dan geldt dus het recht op een goed product en een bedenktijd, en moet vooraf duidelijk zijn met wie je zaken doet. Helaas betekent dit niet dat er een Nederlands retouradres moet zijn. Wel moet het bedrijf je op de website informeren dat je zelf

verantwoordelijk bent voor de verzendkosten als je het product terug wilt sturen. Staat dit er niet op, dan moet de verkoper die kosten voor zijn rekening nemen.

Liever voorkomen

Een bestelling is snel geplaatst en al helemaal dankzij de stroom aan advertenties op sociale media. Die advertenties lokken je snel naar binnen, dankzij goed ingezette overtuigings technieken. Robert Cialdini, emeritus professor psychologie en marketing, beschrijft in zijn boek 'Invloed' een paar van deze tactieken. Overtuigende technieken zijn volgens hem 'sociale bewijskracht', het 'contrastprincipe', 'beperkte aantallen' en 'tijdslimieten'. Denk bijvoorbeeld aan leuzen als '15.000 tevreden

Er ontstaat een golf aan webshops die doorgeefluik zijn voor AliExpress

klanten', 'alleen vandaag 70% korting' en 'nog maar 8 op voorraad'. Tactieken die zijn bedoeld om je vertrouwen te winnen en je te bewegen tot een aankoop. En hoewel het verboden is uitspraken te doen die in strijd zijn met de waarheid, zijn ze voor een consument bijna niet te controleren. Cialdini: 'De eerste stap is daarom je bewust

TRAP ER NIET IN!

- **Check of er een KvK-nummer, telefoonnummer en retouradres op de site staat.**
- **Kijk wat de gemiddelde levertijd is. Een lange levertijd kan betekenen dat het van ver komt.**
- **Bekijk via maps.google.nl (streetview) het retouradres. Is het een woning? Dan is het mogelijk een dropshipper.**
- **Maak een schermafbeelding van het product. Controleer via images.google.nl waar de afbeelding nog meer staat en wat het daar kost.**
 - **Bekijk op sidn.nl wanneer de website is geregistreerd. Bestaat de webshop pas een paar dagen, dan klinkt '15.000 tevreden klanten' niet erg betrouwbaar.**
 - **Controleer of er meldingen zijn bij de politie (www.politie.nl/aangifte-of-melding-doen/controleer-handelspartij.html) en op klachtenkompas.nl.**
 - **Komt je product van AliExpress zonder dat dit door de webshop is aangegeven? Meld dit dan op klachtenkompas.nl, met als onderwerp: 'probleem met dropshipping'.**

te worden van gebruikte beïnvloedingstactieken, zodat je ze kunt weerstaan als ze tegen je worden gebruikt'.

De website Parozo.nl gaat wel erg ver om je vertrouwen te winnen. Zo staat er een foto van het 'team' op de site, inclusief namen. Neem bijvoorbeeld 'Marinda', die volgens de uitstaande 'vacatures' je werkbegeleider wordt als je bij het bedrijf komt werken. Via de website images.google.nl controleerden we waar deze foto nog meer werd gebruikt. De afbeelding van dit team kwamen we bij meer dan 25 andere webshops tegen. De vraag of Marinda er ook werkbegeleider is, hebben we maar niet gesteld. Een grotere schok waren de foto's die Parozo.nl bij positieve recensies plaatst. 'Patrick' blijkt de Vlaamse acteur Maxime de Winne te zijn en 'Ben' de Duitse professor Steffen de Rudder. Dat maakt deze webshop niet erg betrouwbaar.

Check vooraf

Laat je je toch verleiden tot een koop bij een 'foute' webshop, dan is het vaak niet makkelijk om het product terug te sturen of je geld terug te krijgen. Als de webshops verdwijnen of een Chinees adres geven, zijn de (juridische) kosten al snel erg hoog. Het is beter om deze nare situatie te voorkomen, door bij iedere bestelling een check te doen. Kijk of je een telefoonnummer en (retour)adres kunt vinden op de website. Is dat niet het geval, dan kan bij problemen contact moeilijk zijn. En zolang je niet goed weet waar je winkelt, is het misschien verstandig om een webshopje verder te kijken.

Smaakt dit naar **meer**?

Word lid en krijg direct toegang tot alle
onafhankelijke tests en informatie.

