



LAAT JE ONLINE NIET NEPPEN

PAS OP VOOR NAMAAK

Nagemaaakte artikelen koop je probleemloos via sociale media, online marktplaatsen en webwinkels. Soms klik je onbewust nepmerkkleding, namaakelektronica of zelfgestookte flessen drank in je digitale winkelmandje. Hoe zorg je dat wat je online koopt origineel en veilig is?

Die Lego-achtige blokjes zijn moeilijk van de echte te onderscheiden en aan de sportschoenen op het beeldscherm is niets gekst te zien. Juist daarom is internet een populair verkoopkanaal voor nep-artikelen. Namaak schaadt het originele merk en kan gevaar opleveren. Want oplaadkabeltjes die telefoons laten ontbranden en illegaal gestookte drank haal je liever niet in huis. Hoe kun je online nagaan of wat je koopt wel origineel is? En wat te doen als het bestelde toch nep blijkt?

Veel imitatie

Koop je online, dan moet je op je hoede zijn. Dat merkt ook een van onze leden, als hij via Bol.com een Cool & Fun hoverboard van €199 koopt voor zijn zoon. Bewust kiest hij specifiek voor dat merk, want 'daarin zitten goede moederboards en batterijen van Samsung'. Maar hij ontvangt een imitatie-hoverboard dat op AliExpress €59 kost. Meteen stuurt hij het terug en ontvangt dan opnieuw een product van twijfelachtige kwaliteit. Hij vraagt Bol.com om het originele hoverboard óf zijn geld terug. Bol.com reageert begripvol, zit er bovenop en werkt achter de schermen

aan een oplossing. Althans, dat is de strekking van alle berichten die de weken erop volgen. Na veel getouwtrek wordt eindelijk het geld teruggestort.

Uitzonderlijk is deze ervaring niet. De onderzoekers van React, voorheen Stichting Namaakproducten, speuren dagelijks meer dan 950 websites en platforms af, op zoek naar nepartikelen. Die treffen ze aan op tal van websites, ook op Bol.com.

Buiten het zicht

Handel in namaak vindt dus niet alleen plaats via onbekende en schimmige websites, maar ook via grote webwinkels. Amazon en Bol.com zijn namelijk ook marktplaatsen waarop externe verkopers zich gratis kunnen aanmelden met een btw- en KvK-nummer. Ze liften vervolgens mee op de populariteit van deze webgiganten en verkopen er hun eigen handel direct aan de klanten. Controle daarop is lastig. Die spullen gaan immers niet via de distributiecentra van Amazon of Bol.com. De namaakspullen die React tussen de 23 miljoen artikelen op Bol.com vond,

werden verkocht door derden. Gezien het grote aantal producten, is het voor een platform niet te doen om die allemaal te controleren. Ronald Brohm van React laat weten: 'Ik betwijfel of ze bijvoorbeeld nagemaaakte flessen drank kunnen herkennen. Want aan de hand van een afbeelding lukt dat niet. En je hoeft ook niet te verwachten dat een marktplaats die kennis heeft.'

Streng aan de poort

Bol.com zegt fel tegen het aanbieden van imitatie-artikelen te zijn. Een woordvoerder schrijft ons dat het platform er alles aan doet om verkopers daar bewust van te maken. Dat zijn er zo'n 30.000 en gezamenlijk verkopen die ongeveer de helft

22

MILJOEN NEPPRODUCTEN LAAT REACT JAARLIJKS VAN WEBSITES EN PLATFORMS VERWIJDEREN

van alle artikelen. Ze moeten sinds een paar jaar een verklaring ondertekenen en/of verkooprechten aanvragen voordat ze producten uit risicovolle categorieën kunnen verkopen. Denk aan telefoonkabeltjes van Apple en Samsung, geurtjes, tassen, zonnebrillen en bepaalde merkkleding. Blijkt uit klantmeldingen, recensies of testbestellingen dat er toch namaak verkocht wordt, dan volgt een boete en verwijdering van het platform.

Hoewel er bij Bol.com regelmatig iets tussendoor glipt, daalde het aantal nepartikelen dat via zulke platforms wordt verkocht. 'De grotere platforms zoals Amazon doen veel pro-actief, ze speuren zelf naar nepartikelen en verwijderen die. Verkopers mijden zulke platforms daarom en verschuiven hun aanbod naar social media. Daar zijn besloten groepen met minder toezicht', zegt Ronald Brohm.

Gezond verstand

Al neemt het aantal namaakproducten dat online verkocht wordt af, toch laat React jaarlijks nog zo'n 22 miljoen producten van websites en platforms verwijderen. Het risico dat je per ongeluk een nepartikel in huis haalt, is dus aanzienlijk. Hoe voorkom je dat? Een lage prijs is een eerste indicatie. 'Je kunt scannen op verdachte omstandigheden, zoals extreem lage prijzen. Bij een Balenciaga-schoen voor €50 weet je het wel', zegt Brohm. 'Maar de prijs zegt niet alles. Zo is het online erg lastig om originele opzetborsteltjes voor elektrische tandenborstels te kopen. Daarvoor moet je bijna kennis van het distributiesysteem hebben. En dat heb je als consument niet. Dan komt het dus aan op gezond verstand. Zulke borsteltjes koop je bijvoorbeeld niet bij AliExpress, dat is vragen om problemen.' Uit een advertentie met de titel 'Originele Opzetborstel voor Oral B Elektrische Opzetborstels SB-17A' is niet op te maken dat het om een

huismerk gaat. Die borsteltjes zijn weliswaar niet illegaal, maar wel van mindere kwaliteit. Bij onze test van opzetborstels bleek dat niet-originele borsteltjes slechter plak verwijderen. Ook bij koffiepads en stofzuigerzakken blijkt het vaak om huismerken te gaan.

Verder moet je alert zijn op bepaalde opvallende kenmerken. Zo stuitte React op illegaal gestookte drank die niet per fles, maar per doos werd verkocht. 'Dat blijkt bijna altijd foute boel te zijn. In Mozambique zijn er fatale incidenten geweest, toegeschreven aan namaakalcohol die online werd gekocht.' Ook recensies van anderen kunnen je een

Handel in namaak vindt niet alleen plaats via schimmige of onbekende sites, maar ook via grote webwinkels

hint geven. Als daarin staat dat de kwaliteit tegenvalt of het product namaak is, weet je genoeg. Maar vaak is het vinden van betrouwbare reviews niet zo makkelijk. Sites als ReviewMeta.com helpen daarbij, door onnatuurlijke en bedrieglijke recensies eruit te filteren. Komen die vaak voor, dan waarschuwt ReviewMeta je dat het product waarschijnlijk namaak is. Helaas werkt ReviewMeta alleen op Amazon, niet op Bol.com. Scamadviser.com doet iets vergelijkbaars, maar dan op website- in plaats van op productniveau. Je kunt er elke url intikken.

Toch genept?

Ontvang je toch een imitatie-artikel, maak er dan foto's van en neem contact op met de verkoper. Die moet je terugbetalen. Ook kun je online aangifte doen bij de politie tegen de verkoper en het voorval melden bij React. Bestelde je via een platform, dan kun je daar een NTD-melding (Notice & Take Down) doen.

Ook kun je een productrecensie plaatsen, om anderen te waarschuwen. Weigert de verkoper terug te betalen? Je kunt de betaling terugdraaien als je een creditcard of PayPal gebruikt hebt; die bieden namelijk kopersbescherming aan. In het eerste geval vul je daarvoor een betwistingsformulier in. Bij PayPal start je online een SAVO-dispuut (Sterk Afwijkend Van Omschrijving). Maar beter is het om goed op te letten voor je iets koopt, dat scheelt veel gedoe.

TRAP ER NIET IN

Zo voorkom je dat je online nepartikelen koopt:

- **Pas op bij té lage prijzen voor merkproducten**
- **Let op de verpakking. Luxeproducten zitten altijd in luxe verpakkingen met logo, niet in simpel plastic. Flessen drank worden zelden per doos aangeboden.**
- **Iets kopen op Amazon.com of Amazon.nl? Gebruik ReviewMeta.com om onbetrouwbare reviews eruit te filteren.**
- **Toch een nepartikel gekregen? Benader eerst de verkoper. Betaald met PayPal of creditcard? Dan kun je daar je geld terugvragen.**
- **Meld de zaak bij React (react.org/contact), de politie en eventueel het platform waarop je het product kocht.**

Smaakt dit naar **meer**?

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

