

# Vandaag besteld, morgen bezorgd?

Cadeautjes voor de feestdagen kun je gerust online bestellen. Op een paar missers na komen ze op tijd aan, blijkt uit ons onderzoek. Pas wel op voor partijen die onverwacht de besteldeadline vervroegen.

TEKST RENTSJE DE GRUYTER



### In het kort

- De meeste webwinkels bezorgen op tijd
- De besteldeadline kan bij drukte vervroegd worden



### IN VEEL GEZINEN IS HET

geven van cadeautjes op pakjesavond nog altijd vaste prik, al bewaren steeds meer mensen de pakjes voor onder de kerstboom. Je moet er dan niet aan denken dat de cadeautjes niet op tijd in huis zijn. Kun je er bij een onlineaankoop van opaan dat de bestelling op de beloofde dag arriveert?

De Consumentenbond bestelde bij 20 webwinkels steeds 3 artikelen en liet die bezorgen in Amsterdam, Zoetermeer en Leiden. Alle bestellingen werden binnen een week twee keer herhaald om te kijken of de webwinkels hun bezorgbeloften nakomen. De bestellingen vonden doordeweeks plaats, behalve bij twee webwinkels die ook op zondag leveren, Baby-Dump en Coolblue, daar deden onze mysteryshoppers ook inkopen op zaterdag. In alle gevallen rondden zij het aankoopproces een uur tot een kwartier vóór de uiterste besteltijd af. Tot hoe laat je kunt bestellen als je een pakje de volgende dag wilt ontvangen, verschilt per partij: bij 'shop van uitersten' Wohi moet dat bijvoorbeeld al voor 16.00 uur 's middags, bij grote spelers als bol.com, Wehkamp en Fonq kun je tot 's avonds laat bestellen.

Gelukkig blijkt de kans klein dat een

onlinebestelling te laat aankomt. Van de 60 pakketjes met de bestelde cadeautjes – variërend van James Bond 007-parfum, Woezel & Pip-bouwstenen en boeken tot een friteuse en een set titanium boren – arriveerden er maar 4 te laat. Wehkamp, Wohi en Xenos leverden één pakje een dag later dan zij beloven op hun website. Bij Xenos ging het bij twee van de drie bestellingen fout.

## Een paar missers

Wie last minute vlak voor Sinterklaas of kerst nog online gaat winkelen, kan dus bedrogen uitkomen. En niets vervelender dan op het cruciale moment voor één persoon geen cadeautje te hebben. De kans op pech wordt groter als de bestelling dichter op Sinterklaas en kerst plaatsvindt. Onze steekproef vond plaats vóór de grootste drukte begon: eind oktober, begin november. De webwinkels scoorden dus waarschijnlijk beter dan wanneer de test later zou plaatsvinden. Bovendien is er geen garantie dat de webwinkels die tijdens ons onderzoek op tijd leverden, het altijd goed doen. Dat merkte Kees Klijsen onlangs, toen een pakje van bol.com vier dagen te laat arriveerde (zie het kader op pag. 16).

Waarom ging het mis bij Wehkamp, Wohi en Xenos? Bij Xenos ontstond er op een van de besteldagen een hype rond het

spelletje Mouthguard Challenge (dat wij overigens niet hadden besteld), waarbij spelers opdrachten moeten uitvoeren met een mondklem in, mailt woordvoerder Séverine van Tuyll van Serooskerken. Die dag kwamen er voor het spel onverwacht 3000 bestellingen extra binnen. In een toch al drukke periode zorgde dat voor te late levering, aldus Xenos.

Bij de andere bestelling waar het misging, was een technische storing de boosdoener. Dezelfde reden geeft Wehkamp voor de te late verzending. Zoiets kan natuurlijk gebeuren, maar de webwinkel laat dit wel erg laat weten aan de klant. Pas bij de afronding van het bestelproces van het spel Breakout noemt Wehkamp in de orderbevestiging als bezorgdag ineens zaterdag, terwijl dat volgens de bezorgbelofte vrijdag moet zijn. Het is dan donderdagavond 22.30 uur, een half uur vóór de besteldeadline om een pakje nog de volgende dag te kunnen ontvangen. De aankoop kan dan nog net geannuleerd worden, maar klantenvriendelijk is de handelwijze wel.

Woordvoerder Jacolien van Wezep laat wel weten dat Wehkamp naar aanleiding van onze klacht onderzoekt of het klanten eerder tijdens het bestelproces kan informeren bij vertraging. 'Bijvoorbeeld met een pop-up op het scherm.'

## Zelf ophalen

Tip voor wie er zeker van wil zijn dat hij zijn cadeautjes op de geplande dag in huis heeft: bestel online en haal het pakje zelf op, het liefst bij de fysieke vestiging van de webwinkel. Dan hoor je meestal →



**Wie zekerheid wil, kan online bestellen en het pakje zelf ophalen bij de fysieke vestiging van de webwinkel**



## Bij Xenos gaat het bij twee van de drie bestellingen fout

### Het onderzoek

De Consumentenbond onderzocht de bezorgtijd bij de volgende webwinkels:

- ▶ Baby-Dump
- ▶ Bart Smit
- ▶ Blokker
- ▶ Bol.com
- ▶ Cadeau
- ▶ Coolblue
- ▶ DeGroteSpeelgoedWinkel
- ▶ Eci
- ▶ Fonq
- ▶ Intertoys
- ▶ Lobbes
- ▶ Media Markt
- ▶ Megagadgets
- ▶ ParfumWebshop
- ▶ Praxis
- ▶ Superwinkel
- ▶ Top1toys
- ▶ Wehkamp
- ▶ Wohi
- ▶ Xenos



## Bestelling bij bol.com

'Ik verwachtte gemak, maar het werd gedoe'

► **Kees Klijsen** had voor een verjaardagsfeestje van een vriendin op zondag een cadeautje nodig en bestelde op vrijdagmiddag bij bol.com *De geniale vriendin* van bestseller-schrijver Elena Ferrante. 'Ik had geen tijd om naar de boekwinkel in de stad te gaan, en op de homepage van bol.com staat: "Voor 23.59 uur besteld, morgen in huis"'

Maar Klijsen ontving het boek niet de volgende dag, maar pas op woensdag. 'En van bol.com kreeg ik alleen een mailtje toen de bestelling verstuurd was.'

Gelukkig had een vriend die naar dezelfde verjaardag ging, zaterdag wél tijd om naar de stad te gaan en kocht hij het boek voor Klijsen. 'Zo was het acute probleem opgelost. Maar ik moest het boek natuurlijk nog wel terugsturen. Ik verwachtte gemak, maar het werd gedoe.'

direct of een product op voorraad is en kan haperende techniek of een falende bezorgdienst geen roet in het eten gooien. Volgens Wohi verklaart die laatste factor waarschijnlijk de te late bezorging van de aangeschafte precisietrimmer. 'De meeste vertraging van onze pakketten is volledig te wijten aan de pakketdienst', mailt de klantenservice. Dat is natuurlijk wel een makkelijk excuus.

De mysteryshoppers merkten verder dat webwinkel Fonq bij drukte de besteldeadline op zijn homepage vervroegt. Dat gebeurt zelfs bij twee van de drie bezoeken. Eenmaal wordt de deadline terugschreef van 24.00 uur 's avonds naar 23.00 uur, de andere keer zelfs naar 21.00 uur. Volgens Jeremiah Albimus, directeur marketing bij Fonq, gebeurt dit 'sporadisch, tijdens pieken rond de feestdagen. Soms is het dan zo druk dat we niet meer alle orders kunnen verwerken. Dan komen

## Webwinkel Fonq vervroegt bij drukte de besteldeadline op zijn homepage

we liever met een nieuwe bezorgbelofte dan dat we onze oude belofte niet nakomen.' Maar wat is 'sporadisch'? Het geeft te denken dat Fonq deze noodgreep al tweemaal toepast tijdens de relatief rustige onderzoeksperiode (eind oktober-begin november).

Lastminutewinkelaars gaan bovendien uit van de vaste deadlines van hun favoriete webwinkels. Als die ineens vervroegt worden, valt hun planning soms in duigen en moeten zij in allerijl, gestrest, nog elders op zoek naar het bewuste item.

Goed nieuws is wel dat sommige webwinkels juist rekening houden met onverwacht extra bezoekers. Als een van de concurrenten de besteldeadline vervroegt, wordt het bij Coolblue vaak drukker, aldus manager bezorging Jeroen van Camp. 'Om zo'n piek te kunnen opvangen, zetten wij standaard iets te veel mensen in.'

## Gedoe bij terugsturen

Webwinkels scoren goed waar het gaat om tijdig leveren, maar veel webshops maken nog steeds een potje van terugbetalingen bij retourzending. Dat blijkt uit een groot onderzoek onder ruim 200 webwinkels, dat we net vóór de steekproef naar bezorgbeloften hielden; zie ook het decembernummer van de *Consumentengids*. Zo betaalt circa een op de drie webwinkels de aankoopkosten van het geretourneerde product niet op tijd terug.

Nog bonter is het gesteld met het terugbetalen van de bezorgkosten voor het versturen van het pakje naar de klant.

Op dit punt blijft 36% van de winkels in gebreke, al zijn zij wettelijk verplicht dit binnen 14 dagen te doen. Omdat er weinig verbetering te bespeuren valt, heeft de Autoriteit Consument en Markt (ACM) afgelopen najaar al zes keer een hoge boete opgelegd aan partijen die de regels over annulering en terugzending aan hun laars laptten, waaronder T.O.M., Coolcat en Bever. ●



# WIL JE MEER UIT JE GELD HALEN?

Door het lezen van de Geldgids wordt iedereen  
een financieel expert!

**Kennismaken? Nu 8 nummers voor €29,90**



**NU MET  
35% KORTING**