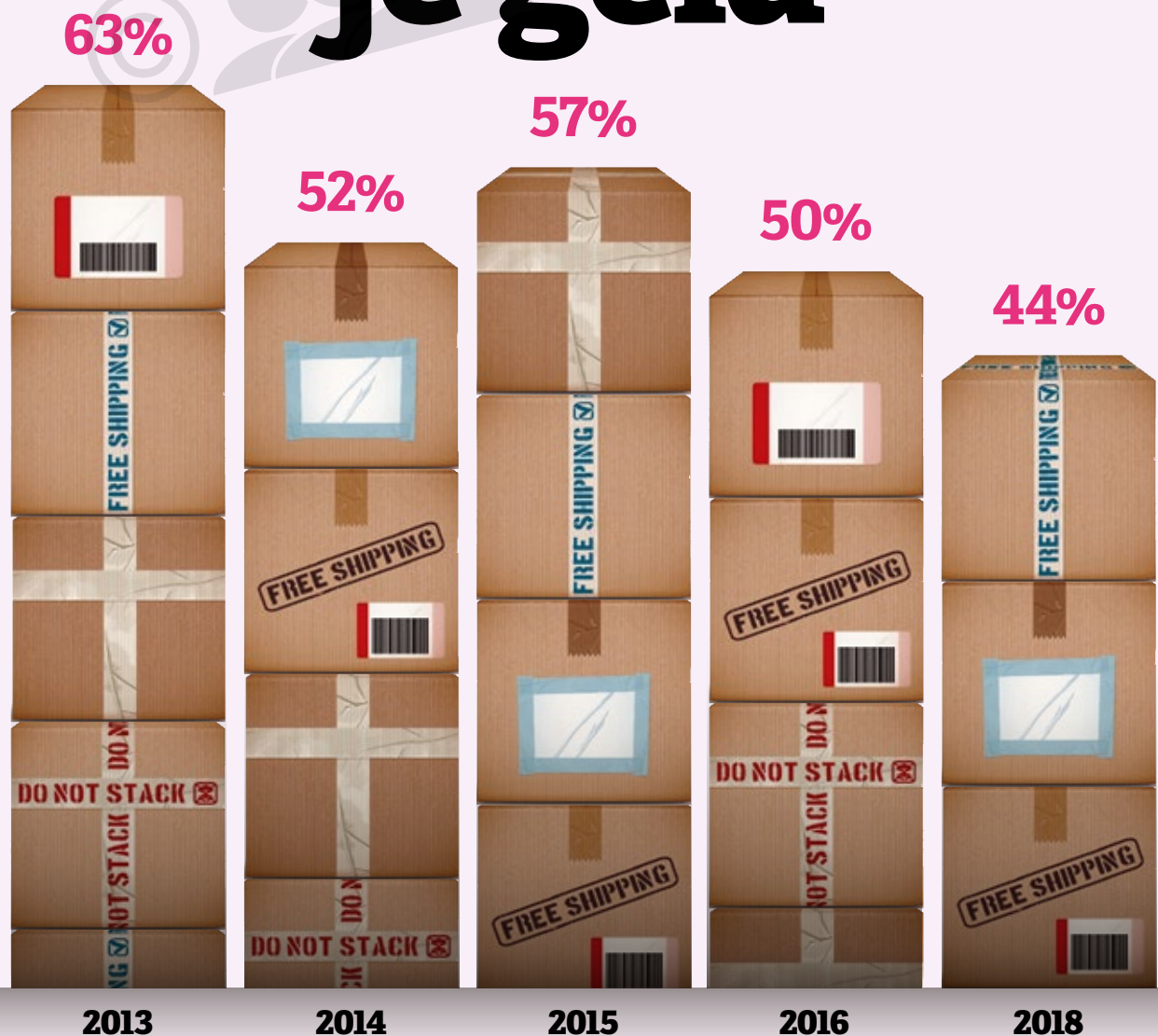


WEBWINKELS HARDLEERS

# En maar wachten op je geld



Percentage webwinkels dat bij minimaal één van de drie retourzendingen in de fout ging

“We verbazen ons over de vele smoesjes waarmee webwinkels op de proppen komen”



## DIT ZIJN JE RECHTEN

### Bedenktijd

Je mag internetaankopen binnen 14 dagen na ontvangst terugsturen, zonder opgave van reden. Tenzij het product speciaal voor je gemaakt is (zoals een maatpak), of als het een bederfelijk product, concert- en theaterticket of via een openbare veiling gekocht product is.

### Terugbetalen

De webwinkel moet binnen 14 dagen het betaalde bedrag terugstorten. Als je de hele bestelling terugstuurt, geldt dat ook voor de bezorgkosten. De kosten voor het terugsturen zijn voor eigen rekening, al mag je bij sommige webwinkels gratis retourneren.

### Pakketje zoek

Het risico voor het terugsturen is voor de klant. Bewaar het verzendbewijs dat je bij het postkantoor of afleverpunt krijgt en verstuur dure producten eventueel aangetekend of verzekerd.

### Geen geld terug?

Wijs de webwinkel op je rechten en verzoek het aankoopbedrag, inclusief bezorgkosten, terug te storten. Helpt dit niet, dien dan een klacht in bij de Geschillencommissie Thuiswinkel (voor webwinkels aangesloten bij de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie) of Geschillencommissie Webshop (voor webwinkels aangesloten bij Stichting Webshop Keurmerk).

Webwinkels lappen de regels voor terugbetaling massaal aan hun laars. Daarom spreken we ze al jaren aan op hun retourbeleid. Met succes: we zien nu eindelijk wat verbetering.

**Maar nog niet genoeg.**

Online shoppen blijft onverminderd populair. In 2017 hebben we met zijn allen maar liefst 160 miljoen producten bij webwinkels gekocht. Een deel van al die bestellingen gaat terug naar de webshops. Omdat het kledingstuk niet past, het artikel er op de site anders uitziet dan in het echt, of gewoon omdat je spijt hebt van de aankoop. Dat is een groot voordeel van online winkelen: je hebt 14 dagen de tijd om je te bedenken.

Voor webwinkels zijn teruggestuurde artikelen altijd een vervelende kostenpost, maar een beetje professionele webshop calculeert deze kosten in. En het is zeker geen reden om klanten niet terug te betalen. Helaas is dat vaak wel de praktijk, blijkt uit ons jaarlijkse webwinkelonderzoek.

## IN DE FOUT

Voor de vijfde keer onderzochten we of webwinkels zich aan de regels houden die gelden voor online aankopen. Webwinkels zijn wettelijk verplicht om het aankoopbedrag binnen 14 dagen terug te betalen. En ze moeten – als je de hele bestelling terugstuurt – ook de bezorgkosten terugbetalen.

Ook nu liegen de uitkomsten er niet om: maar liefst 44% van de webwinkels gaat bij minimaal één van de drie bestellingen die we terugstuurden in de fout. Dit is weliswaar een lichte verbetering vergeleken met 2016, toen nog 50% van de webwinkels de wet overtrad (zie consumentengids.nl/archief, zoek op ‘Internetaankopen terugsturen’). Maar het is nog steeds een zorgwekkend slechte score. In totaal bestelden we meer dan 600 artikelen bij ruim 200 webwinkels. De helft van deze webwinkels heeft een

keurmerk van Thuiswinkel Waarborg of Webshop Keurmerk. Bij iedere webwinkel deden we op 3 verschillende momenten een aankoop en stuurden we de hele bestelling binnen 14 dagen terug. Webwinkels die niet binnen 14 dagen (volledig) terugbetaalden, stuurden we tot twee keer toe een herinnering.

## TE VEEL GEVRAAGD

De (iets) betere uitkomsten zijn niet te danken aan de snelheid waarmee webwinkels terugbetalen. Want dat gaat nog steeds net zo slecht: 32% van de webwinkels betaalt minimaal één van de retourzendingen te laat terug. Bij 15 webwinkels geldt dit zelfs voor alle drie de bestellingen (zie de tabel op pagina 65).

Binnen twee weken terugbetalen is voor veel webshops blijkbaar te veel gevraagd: meer dan 100 dagen wachten is helaas geen uitzondering. Net als andere jaren verbazen we ons over de smoesjes waarmee de webwinkels op de proppen komen. Pakketjes die zoekraken of op het postkantoor zijn blijven liggen, te druk, te weinig personeel, het magazijn zit in het buitenland, problemen met het betalingsprogramma, techniek die niet meewerkt, of doodleuk: ‘Wij waren op vakantie’.

## OUDE BEKENDEN

Sommige webwinkels die de mist ingaan, zijn inmiddels oude bekenden. We Love Musthaves en Tabletpoef betaalden zowel dit jaar als vorige keer helemaal niets terug. En ook Atlas For Men, Lil.nl en Vegao.nl zijn berucht; zij blijven te laat terugbetalen. Lil.nl wijt de late terugbetalingen >>

“Als je de hele bestelling terugstuurt, moet je ook de bezorgkosten terugkrijgen”

### MEER LEZEN?

Het e-book 'Haal je recht als consument' geeft heldere informatie en praktische tips over consumentenrechten bij geldzaken, garantie, reizen en meer. Te bestellen via consumentenbond.nl/webwinkel. Prijs: €11,50 voor leden, €14,50 voor niet-leden.



aan technische problemen. Volgens Atlas For Men en Vegao.nl zorgt de transporttijd naar depots in het buitenland voor vertraging in de retourprocedure. Mode-statements maakt het helemaal bont: vorige keer kregen we ons geld niet terug, maar nu hebben we onze bestellingen niet eens ontvangen. En we zijn niet de enige, want op Klachtenkompas regent het klachten over deze webwinkel. Perfectbeautyshop.nl is nieuw in de lijst, maar komt met een bekend excuus. De webwinkel verkoopt verzorgingsproducten en beweert dat bestellingen 'vanwege hygiënevoorschriften' niet teruggestuurd kunnen worden. 'Wij kunnen en willen niet riskeren dat kwaadwillende personen producten gedeeltelijk gebruiken of besmetten.'

Een webwinkel die vanwege hygiëneaspecten geen retourzendingen wil, moet de producten verzegeld versturen. Dit heeft Perfectbeautyshop.nl niet gedaan. En alleen als de verzegeling is verbroken, kan de webwinkel een retour weigeren. Dat de webwinkel in de algemene voorwaarden heeft opgenomen producten niet retour te nemen, doet hier niets aan af. De wet is daar heel duidelijk over.

Dat geldt ook voor webwinkel 't Kleinkadootje die weigert om de geretourneerde champagneglazen terug te betalen. De glazen waren vanwege een beschadiging afgeprijsd en ook deze eigenaresse verwijst naar haar voorwaarden: 'Soms is er een artikel dat wij zo scherp prijzen dat het daarom niet teruggestuurd mag worden. Dit kan zijn vanwege een kleine beschadiging of gewoon omdat het een hele goede aanbieding is.' Volgens de webwinkel is 'dit een vrijheid die wij als webwinkelier mogen toepassen in de voorwaarden'. Dat klopt niet, aldus Martine Koetsier, jurist bij de Consumentenbond. 'Veel webwinkels denken dat zij zelf kunnen bepalen wat als uitzondering geldt, maar zo werkt het niet. Bij online winkelen gelden duidelijke, in de wet vastgelegde uitzonderingen (zie het kader op pagina 63). Producten die – om welke reden dan ook – in de aanbieding zijn, kunnen niet zomaar geweigerd worden als je ze terugstuurt.'

### VERBETERING

Als je een bestelling in zijn geheel terugstuurt, moet een webwinkel ook de bezorgkosten terugbetalen. Dit zijn de kosten voor de thuisbezorging van het artikel. Volgens sommige webwinkels is dit oneerlijk, maar de bepaling is er niet voor niets. Als je iets via internet koopt, zie je het artikel namelijk alleen op een beeldscherm en kan het bij ontvangst enorm tegenvallen. Dat je bij retournering dan niet de bezorgkosten kwijt bent, is terecht. De kosten voor het terugsturen naar de webwinkel – de retourkosten – zijn meestal wel voor de klant, wat ervoor zorgt dat die zorgvuldig met zijn recht op retour omgaat. Het aantal webwinkels dat de bezorgkosten niet terugbetaalt, is behoorlijk afgenomen. Bij het vorige onderzoek betaalde 36% van de webwinkels bij minimaal één van de bestellingen de bezorgkosten niet terug; nu is dat 22%. Nog steeds te veel, maar het is een begin. We zien deze verbetering bij zowel webwinkels met als zonder



### MARTINE KOETSIER, JURIST BIJ DE CONSUMENTENBOND: 'GEEN VALSE BELOFTEN'

'We zien steeds vaker dat webwinkels de retourkosten verrekenen met de terug te betalen bezorgkosten. Als een klant voor de heenreis bezorgkosten heeft betaald, is het voor webwinkels en

vaak ook voor de klant makkelijker om de retourkosten en de kosten voor de heenreis met elkaar te verrekenen. Prima, als maar voldoende duidelijk is dat je die retourkosten uiteindelijk wel

degelijk zelf betaalt. En er mogen geen valse beloften worden gedaan, zoals zeggen dat je kosteloos kunt retourneren, terwijl je daarvoor in de plaats de bezorgkosten niet terugkrijgt.'

Webshops verrekenen de retourkosten vaak

keurmerk. Vooral bij leden van Thuiswinkel Waarborg gaat het beter; hier ligt het percentage dat bezorgkosten niet (altijd) terugbetaalt inmiddels op 12 (in 2016 was dat nog 26%). Bij Webshopkeurmerk gaat het bij 22% van de webwinkels mis en bij de webwinkels zonder keurmerk bij 28%.

### 'TE STRENG'

'We wijzen continu op de regelgeving en de terugbetalingsverplichtingen', reageert Webshop Keurmerk op de uitkomsten. 'Wij hebben zelfs een hele nieuwsbrief opgesteld over de terugbetaling inclusief bezorgkosten. Wellicht dat de winkels met keurmerk daardoor beter scoren.'

Dat webwinkels nog zo vaak te laat terugbetalen, komt volgens Webshop Keurmerk doordat 'de regelgeving net iets te streng is en niet aansluit op de praktijk'. En volgens het keurmerk 'tilt de consument over het algemeen niet aan een paar dagen overschrijding, als het geld maar terugkomt'.

Consumentenbondjurist Martine Koetsier is het daar niet mee eens. 'Deze 14 dagen is als haalbare termijn afgesproken. Natuurlijk zullen de meeste consumenten niet vallen over een of twee dagen. Maar uit ons onderzoek blijkt dat terugbetalingen vaak weken langer duren.' Thuiswinkel Waarborg geeft aan dat het de uitkomsten samen met de aangesloten leden gaat bespreken. 'Als het in de praktijk misgaat, dan zijn dat serieuze signalen die we met onze leden gaan oppakken.' <<

## Drie keer in de fout!

Webwinkels die alle drie de teruggestuurde bestellingen te laat of niet terugbetaalden

WEBWINKEL (URL)	BESTELLING 1	BESTELLING 2	BESTELLING 3	KEURMERK
	AANTAL DAGEN TOT TERUGBETALING			
atlasformen.nl	21	22	19	
bruna.nl	19	33	21	
gyzs.nl	17	23	17	
lil.nl	18	15	47	
makeupmusthaves.nl	niet*	35	37	
maxies.nl	100	21	25	
perfectbeautyshop.nl	niet*	niet*	niet*	
phbethicalbeauty.nl	36	niet*	niet*	
sport-thieme.nl	61	46	16	
tabletpoef.nl	niet*	niet*	niet*	
vegao.nl	22	niet*	23	
vglifestyle.nl	23	33	28	
welovemusthaves.com	niet*	niet*	niet*	
wilpe.com	19	34	21	
winningsport.nl	niet*	35	36	

\* De webwinkel had aan het eind van dit onderzoek (na 81 tot 147 dagen) nog niet terugbetaald



Kwaliteitskeurmerk Thuiswinkel Waarborg, waarbij ruim 2200 Nederlandse webwinkels zijn aangesloten. Zij hanteren algemene voorwaarden die samen met de Consumentenbond zijn opgesteld.



Kwaliteitskeurmerk Webshop Keurmerk, waarbij ongeveer 6100 Nederlandse webwinkels zijn aangesloten. Zij hanteren algemene voorwaarden die samen met de Consumentenbond zijn opgesteld.

## @ OP ONZE SITE

Benieuwd hoe de ruim 200 webwinkels het doen?

Kijk op [consumentenbond.nl/internetaankopen-terugsturen](http://consumentenbond.nl/internetaankopen-terugsturen)

Webshop Het gaat hier om een .nl website tenzij anders vermeld	Keurmerk	Hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen te laat/ niet terugbetaald?	Bij hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?
<b>0-9</b>			
1001ledlampen		alles op tijd	alles terugbetaald
2sharp		2	3
3vosjes		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>A</b>			
Ajaxshop		alles op tijd	alles terugbetaald
Allekabels		alles op tijd	alles terugbetaald
Alternate		alles op tijd	alles terugbetaald *
Anwb		alles op tijd	alles terugbetaald
Atlasvormen		3	alles terugbetaald
<b>B</b>			
Babista		alles op tijd	alles terugbetaald
Babycompany		alles op tijd	alles terugbetaald
Babyenkoter		alles op tijd	alles terugbetaald
Babykadowinkel		alles op tijd	alles terugbetaald
Bamboeh.com		2	alles terugbetaald
Bax-Shop		alles op tijd	1
Bengelsgroeien		alles op tijd	alles terugbetaald
Bestbuy4you		alles op tijd	alles terugbetaald
Bibastore		alles op tijd	alles terugbetaald
Bijzonderhandig		alles op tijd	alles terugbetaald
Blumatshop		1	alles terugbetaald
Bol.com		alles op tijd	alles terugbetaald
Bonprix		1	alles terugbetaald *
Bootplus		1	alles terugbetaald
Boozyshop		alles op tijd	alles terugbetaald
Boshuishoudelijk**		alles op tijd	2
Brinkmanskookwinkel		alles op tijd	alles terugbetaald
Bruna		3	alles terugbetaald
Buffalo		2	alles terugbetaald

Webshop keurmerk Thuiswinkel Waarborg

\* Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

\*\* Boshuishoudelijk is verder gegaan onder de naam Boswinkels.

\*\*\* Heeft inmiddels faillissement aangevraagd.

Webshop Het gaat hier om een .nl website tenzij anders vermeld	Keurmerk	Hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen te laat/ niet terugbetaald?	Bij hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?
<b>C</b>			
Caatjehoeraatje		alles op tijd	3
Cadeautjes.nu		alles op tijd	alles terugbetaald
Capuchonfashion		1	2
Cayboo		alles op tijd	alles terugbetaald
Chick-a-dees		alles op tijd	alles terugbetaald
Christineleduc		alles op tijd	alles terugbetaald
Comfortrends		1	alles terugbetaald
Computerland		alles op tijd	alles terugbetaald *
Consumentenbond		alles op tijd	geen bezorgkosten
Cookandco		alles op tijd	alles terugbetaald
Cookinglife		1	alles terugbetaald
Coolblue		alles op tijd	geen bezorgkosten
<b>D</b>			
Daka		alles op tijd	alles terugbetaald
Dappershoe		alles op tijd	alles terugbetaald
Dazly		1	3
Defietsvrouw		alles op tijd	alles terugbetaald
Def-shop		alles op tijd	alles terugbetaald
Demannenvanbrandhof		alles op tijd	alles terugbetaald *
Deslegte		alles op tijd	alles terugbetaald
Diansboutique		alles op tijd	alles terugbetaald
Disenthat		alles op tijd	alles terugbetaald
Duckstadshop		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>E</b>			
Eci		alles op tijd	alles terugbetaald
Erimashop		1	alles terugbetaald
E-smokewinkel		alles op tijd	alles terugbetaald
Euroledshop		alles op tijd	1
Expert		alles op tijd	alles terugbetaald

 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

\* Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verreken worden.

\*\* Boshuishoudelijk is verder gegaan onder de naam Boswinkels.

\*\*\* Heeft inmiddels faillissement aangevraagd.

Webshop Het gaat hier om een .nl website tenzij anders vermeld	Keurmerk	Hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen te laat/ niet terugbetaald?	Bij hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?
<b>F</b>			
Fashiongirl24		alles op tijd	alles terugbetaald
Feyenoordfanshop		alles op tijd	alles terugbetaald
Fietsenwinkel		1	alles terugbetaald
Fietskledingvoordeel		alles op tijd	alles terugbetaald
Fiftiesstore.com		alles op tijd	alles terugbetaald
Fonq		alles op tijd	alles terugbetaald
Funkystyle4kidz		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>G</b>			
Gadgetknaller		2	1
Geelswoonwarenhuis		alles op tijd	1
Geheugenhulp		alles op tijd	alles terugbetaald
Gereedschap		2	alles terugbetaald
Gereedschapcentrum		alles op tijd	alles terugbetaald
Gestrikt		1	alles terugbetaald
Geurenzeep		alles op tijd	alles terugbetaald
Goedkoopste-kantoorartikelen		alles op tijd	alles terugbetaald
Goossenswonen		alles op tijd	alles terugbetaald
Gyzs		3	2 *
<b>H</b>			
Habitas-online		1	alles terugbetaald
Happytoys4you.com		alles op tijd	alles terugbetaald
Hengelsport-enzo		alles op tijd	alles terugbetaald
Hetbroekenhuis		alles op tijd	1
Hetlinnenhuis		alles op tijd	alles terugbetaald
Hetspeelgoedbos		alles op tijd	2
Hockeydirect		alles op tijd	alles terugbetaald
Hockeyhuis		alles op tijd	alles terugbetaald
Hockeypoint		alles op tijd	3
Hockeyspullen		alles op tijd	1

 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

\* Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verreken worden.

\*\* Boshuishoudelijk is verder gegaan onder de naam Boswinkels.

\*\*\* Heeft inmiddels faillissement aangevraagd.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat/niet terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?
Hornbach		alles op tijd	alles terugbetaald
Huis-en-comfort		alles op tijd	alles terugbetaald
Humpy		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>I</b>			
lbood.com		alles op tijd	alles terugbetaald
Ikklus		2	alles terugbetaald
Ikwordmama		1	2
Intersport		1	alles terugbetaald
Inwatersportwinkel		1	3
Itennis		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>J</b>			
Janvanpeer		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>K</b>			
Kadootjesenzo		alles op tijd	alles terugbetaald
Kantoorartikelen		alles op tijd	alles terugbetaald
Keller-sports		2	alles terugbetaald
Kerstversiering		alles op tijd	1
Keukenaccessoiresshop		2	alles terugbetaald
Kiabi		2	3
Kinderkleding-tekoop		alles op tijd	1
Kitchenandmore		alles op tijd	alles terugbetaald
Kleinkadootje		1	1
Knolpower		alles op tijd	2
Kokentafelen		alles op tijd	alles terugbetaald
Kookpunt		1	alles terugbetaald
Kooktoppers		2	alles terugbetaald
Koopjedaal		alles op tijd	alles terugbetaald
Kraamkado		alles op tijd	alles terugbetaald
Kralenstulpje		1	1
Kuipersnautic		alles op tijd	alles terugbetaald

 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

\* Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verreken worden.

\*\* Boshuishoudelijk is verder gegaan onder de naam Boswinkels.

\*\*\* Heeft inmiddels faillissement aangevraagd.



Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat/niet terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?
<b>L</b>			
Latenzo		alles op tijd	alles terugbetaald *
Lekker-gezond.com		1	alles terugbetaald
Lesara		alles op tijd	1 *
Lil***		3	alles terugbetaald
Loods5		1	alles terugbetaald
Lovemfashion		1	alles terugbetaald
<b>M</b>			
Magic-art		alles op tijd	alles terugbetaald
Makeupmusthaves		3	1
Mamaloesbabysjop		alles op tijd	alles terugbetaald
Manutan		1	alles terugbetaald
Maxiaxi		alles op tijd	alles terugbetaald
Maxies		3	2
Maxtotaal		1	alles terugbetaald
Mediamarkt		alles op tijd	alles terugbetaald
Megagadgets		alles op tijd	1
Messen		alles op tijd	1
Modegram		alles op tijd	alles terugbetaald
Mode-statements.com		niets geleverd	niets geleverd
Mytrendyphone		1	alles terugbetaald
<b>N</b>			
Neckermann.com		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>O</b>			
Officepro		2	alles terugbetaald
Onlinemakeup		2	alles terugbetaald
Opus		alles op tijd	alles terugbetaald
Originalshop		alles op tijd	alles terugbetaald
Otto		alles op tijd	alles terugbetaald *
Outdoor-gear		1	alles terugbetaald

 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

\* Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verreken worden.

\*\* Boshuishoudelijk is verder gegaan onder de naam Boswinkels.

\*\*\* Heeft inmiddels faillissement aangevraagd.

Webshop Het gaat hier om een .nl website tenzij anders vermeld	Keurmerk	Hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen te laat/ niet terugbetaald?	Bij hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?
<b>P</b>			
Pannen		alles op tijd	alles terugbetaald
Parfumania		alles op tijd	alles terugbetaald
Perfectbeautyshop		3	3
Phbethicalbeauty		3	3
Pipoos		alles op tijd	alles terugbetaald
Plutosport		alles op tijd	alles terugbetaald
Powmascables.com		alles op tijd	alles terugbetaald
Praxis		1	1
Premium-hookahs		1	alles terugbetaald
Pstoy		alles op tijd	alles terugbetaald
Puurmieke		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>S</b>			
Sailsupply		alles op tijd	alles terugbetaald
Sarenza		alles op tijd	3
Schattigebabykleertjes		alles op tijd	alles terugbetaald
Sfeer		1	2
Sierkussen		alles op tijd	1
Silhouette		alles op tijd	alles terugbetaald *
Singel.com		alles op tijd	alles terugbetaald
Slaaptextiel		alles op tijd	alles terugbetaald
Smartasdeals		alles op tijd	alles terugbetaald
Soccerfanshop		alles op tijd	3
Somultishop		1	alles terugbetaald
Sportpaleis		alles op tijd	alles terugbetaald
Sport-thieme		3	3
Sporttoyshummel.com		alles op tijd	alles terugbetaald
Sportvoedingwielrennen		alles op tijd	alles terugbetaald
Spotgoedkoop.nu		alles op tijd	alles terugbetaald

Webshop keurmerk Thuiswinkel Waarborg

\* Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verreken worden.

\*\* Boshuishoudelijk is verder gegaan onder de naam Boswinkels.

\*\*\* Heeft inmiddels faillissement aangevraagd.










Webshop Het gaat hier om een .nl website tenzij anders vermeld	Keurmerk	Hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen te laat/ niet terugbetaald?	Bij hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?
<b>T</b>			
Tabletpoef		3	geen bezorgkosten
Tackleshop		alles op tijd	alles terugbetaald
Tennisarena		alles op tijd	alles terugbetaald
Textielhuis		alles op tijd	1 *
Thatsled		1	alles terugbetaald
Thebodyshop.com		2	alles terugbetaald
Themakeupspot		alles op tijd	alles terugbetaald
Thespiceoflife		alles op tijd	1
Tommyteleshopping.com		alles op tijd	alles terugbetaald
Toolmax		1	alles terugbetaald
Toolnation		alles op tijd	alles terugbetaald
Toolsite		1	alles terugbetaald
Top1toys		alles op tijd	1
Toychamp		1	1
Toysenmore		alles op tijd	alles terugbetaald
Tuinartikelen.nu		1	2
Tuingoedkoop		1	alles terugbetaald
<b>V</b>			
Vandijk		alles op tijd	3
Vegao		3	1
Vglifestyle		3	alles terugbetaald
Viavoordeel		alles op tijd	alles terugbetaald
VidaXL		1	geen bezorgkosten
Volleybalcentrum		alles op tijd	alles terugbetaald
Vtwonen		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>W</b>			
Wagenaarwatersport		alles op tijd	alles terugbetaald
Watchitnow		1	alles terugbetaald
Webshopdehuismuis		alles op tijd	alles terugbetaald

 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

\* Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verreken worden.

\*\* Boshuishoudelijk is verder gegaan onder de naam Boswinkels.

\*\*\* Heeft inmiddels faillissement aangevraagd.

Webshop Het gaat hier om een .nl website tenzij anders vermeld	Keurmerk	Hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen te laat/ niet terugbetaald?	Bij hoeveel van de 3 terug- gestuurde bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?
Webshopmarlin		alles op tijd	alles terugbetaald *
Wehkamp		alles op tijd	alles terugbetaald
Welovemusthaves.com		3	3
Wilpe.com		3	alles terugbetaald
Winnersport		3	1
Wohi		1	alles terugbetaald
<b>X</b>			
Xenos		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>Y</b>			
Yogisha		alles op tijd	alles terugbetaald
<b>Z</b>			
Zalando		alles op tijd	geen bezorgkosten
Zeilkleding		alles op tijd	alles terugbetaald
Zitmaxx		alles op tijd	alles terugbetaald
Zusenzowonen		alles op tijd	alles terugbetaald
Zwerfkei		alles op tijd	alles terugbetaald
Zwitserszakmessenger		alles op tijd	alles terugbetaald

 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

\* Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verreken worden.

\*\* Boshuishoudelijk is verder gegaan onder de naam Boswinkels.

\*\*\* Heeft inmiddels faillissement aangevraagd.