

© Consumentenbond

Webshoppers kiezen iDeal

Steeds meer mensen kopen op internet. Naar welke webshops surfen zij en hoe betalen de cybershoppers hun aankopen? De Consumentenbond zocht het uit.

Een vliegticket naar een verre bestemming of een spannend boek. Daarvoor trekt de internetshopper het liefst zijn portemonnee. Uit een enquête van de Consumentenbond onder ruim 2200 onlinekopers blijkt dat meer dan de helft van de ondervraagden op internet een reis regelt of een boek of tijdschriftabonnement koopt. Kaartjes voor voor-

stellingen en evenementen zijn ook geliefd: 47% van de shoppers geeft daaraan zijn geld uit. Koelkasten en ander witgoed, en levensmiddelen worden het minst via internet gekocht.

Joke Kuipers (59) uit Rhooen is duidelijk geen internetshopper 'Boeken koop je toch niet op internet?', zegt ze. 'Het is veel leuker om rond te struinen in de boekhandel.' Zij is niet de enige. Het merendeel van de Nederlanders geeft de voorkeur aan winkelen op traditionele wijze. Zij willen een product zien en voelen voordat ze het mee naar huis nemen. Ook rekenen ze liever bij de kassa af dan dat ze hun geld via internet aan een onbekende aan de andere kant van de lijn geven. Toch kopen inmiddels meer dan 8 miljoen mensen ook weleens online.

Hoe betalen cybershoppers? De 4 bekendste online betaalsystemen zijn:

1. *iDeal*, een betaalmethode voor klanten van ABN Amro, Fortis, Postbank, Rabobank en SNS waarmee je bedragen kunt betalen vanaf €5 à €10. Je kiest in de web-

winkel de optie 'Betalen met iDeal' en gebruikt je eigen online banksysteem.

2. *Internetincasso*: een machtiging die je via internet afgeeft. De webwinkel vraagt toestemming om een bedrag van je rekening af te mogen schrijven. Dit kan eenmalig voor zijn een bestelling, of doorlopend totdat je de machtiging intrekt.

3. *Creditcards* worden veel gebruikt voor internetbetalingen vanwege het grote internationale bereik. Als je de kaartgegevens doorgeeft, worden die online geverifieerd op geldigheid en frauderisico.

4. Met *PayPal* maak je vanaf je bankrekening of creditcard een 'account' aan op www.paypal.nl, waarin je geld kunt storten. Om PayPal te kunnen gebruiken moet je je eerst laten registreren op deze site.

Betaalgemak

Onlineconsumenten houden van de snelheid en het gemak van digitaal winkelen. Ze surfen het meest naar populair-



Betaalpaslezers voor bankieren via internet





Reizen en boeken veel verkocht via het web

re Nederlandse webwinkels als neckermann.nl en bol.com. Internetkopers vinden het geen probleem om af te rekenen tijdens het bestelproces. Traditionele shoppers daarentegen kopen liever in de winkel dan op internet, omdat zij zich zorgen maken over misbruik van persoonlijke gegevens, en er geen vertrouwen in hebben dat de producten afgeleverd zullen worden. Digitale shoppers maken zich hierover minder zorgen. Zo'n 70% van de mensen betaalt weleens via het bekende betalingssysteem iDeal. Kopers hebben veel vertrouwen in iDeal omdat het hen doorverbindt naar hun eigen bank. Ze denken problemen met de bezorging en betaling van het product te voorkomen door te kiezen voor de bekende weg.

Webshops spelen niet altijd in op deze gemoederen. Van de bijna 900 mensen die via iDeal willen betalen, vindt een vijfde dat bedrijven deze mogelijkheid niet vaak genoeg aanbieden. Veel anderen geven noodgedwongen toestemming

voor een eenmalige machtiging of betaling met een creditcard.

Opvallend

Onderzoeker Arnold van Troost van de Consumentenbond vindt dat een verrassende uitkomst. 'Afrekenen na de levering van het product, met factuur of acceptgiro, blijkt vaak niet te kunnen. Het is ook niet vaak genoeg mogelijk om via iDeal te betalen.' Internetsopper Henk de Vries viel dat ook op: 'Laatst wilde ik een cd'tje kopen op plato.nl. Ik kon alleen betalen via automatische incasso of met een creditcard, terwijl ik na aflevering wilde betalen. Ik heb de cd uiteindelijk maar gewoon in de winkel gekocht'.

Het minst populair zijn betalingen met de mobiele telefoon en met een elektronische portemonnee, zoals de Walliecard (een prepaid betaalkaart) of Mini-Tix (een soort chipknip voor betalingen op internet). De consument kent deze systemen niet zo goed en wantrouwt ze

'Wat ik koop via internet? Van alles en nog wat'

Steeds meer mensen kopen op internet. Veel leden van de Consumentenbond kunnen daarover uit eigen ervaring meepraten. De een is tevreden, de ander wat minder.



Arnold-Jan van der Burg (32) uit Haarlem

Ik koop van alles en nog wat via internet.

Mijn favoriete rum koop ik in de Duitse webshop gourmet. de. Kleren koop ik regelmatig in de onlinewinkel van Hennes en Mauritz en

cd's op bol.com of cdwow.nl. Ik koop er alleen als ik weinig tijd heb, anders ga ik liever naar de stad. Ik let er altijd op hoe ik betaal op internet. Als er veel werk gemaakt is van een site vind ik dat een goed teken.



Laurens Venderbos (56) uit Den Haag

Ik heb onlangs naar de Consumentenbond gebeld met een klacht over de onlinewinkel van de Kijkshop. De carkit die ik daar gekocht heb voor de verjaardag van een vriend,

werkte niet. Hij kwam daar pas achter toen de garantietermijn al was verstreken. Eerst moet ik mijn beklag doen bij de webshop en vervolgens werd ik naar de winkel gestuurd. Ik had de hoop bijna opgegeven, maar gelukkig werd ik 5 maanden later toch geholpen. Ik kreeg een tegoedbon van €50.

daarom. De mogelijkheid van vooraf betalen door een bankoverschrijving staat eveneens slecht bekend. Het merendeel van de shoppers is bang dat ze het product dan niet of niet op tijd zullen ontvangen. Betaling onder rembours laat 45% bij voorkeur links liggen vanwege de bijkomende kosten en omdat de koper ervoor thuis moet blijven.

Van de ondervraagden had 7% problemen met betalingen. Over betalingsproblemen met iDeal en met de creditcard klaagden respectievelijk 34 en 45 mensen. Sommigen ontvingen het bestelde product niet, terwijl bij anderen te veel geld werd afgeschreven. Bij een enkeling werden de creditcardgegevens zelfs misbruikt.

Gelukkig is dit soort ervaringen eerder uitzondering dan regel. Van Troost: 'Als je bang bent voor cyberdieven kun je altijd nog de computer uitzetten en naar de dichtstbijzijnde winkelstraat fietsen. Maar ja, helaas lopen ook daar dit soort oplichters.' ■