

24 sep 2015 -11:28

## 97 % van de Belgische webwinkels respecteert de consumentenwetgeving

Amper 7 pv's op 266 gecontroleerde ondernemingen

Brussel, 24 september 2015 – Uit een onderzoek van 266 Belgische webwinkels bleek dat 97 % de regels respecteert. Tussen oktober 2014 en februari 2015 onderwierp de Economische Inspectie van de FOD Economie 266 onlineshops uit diverse sectoren aan een grondige controle. In totaal werden 7 processen-verbaal doorgestuurd naar het parket.

### Steeds meer Belgen doen hun aankopen online

Uit de Barometer van de informatiemaatschappij van de FOD Economie bleek dat 54 % van de Belgen in 2014 online aankopen deed (in 2013 was dit nog maar 48 %). Ze bestellen of kopen vooral bij Belgische verkopers (80 % van de Belgen die online een aankoop deden in 2014 gaf aan dit bij een Belgisch bedrijf gedaan te hebben). De producten die Belgen online kopen, zijn hoofdzakelijk (sport)kleding, reizen en tickets voor evenementen.

### Doel van de campagne

De doelstelling van het onderzoek was te controleren of Belgische webwinkels de algemene regels over elektronische handel en verkoop op afstand respecteerden. De 266 gecontroleerde webwinkels zijn in België gevestigd en komen uit diverse sectoren. De Economische Inspectie keek onder meer na of de consument correct geïnformeerd wordt over:

- de prijs en verzendkosten,
- de kenmerken van het product,
- het herroepingsrecht en
- de contactgegevens van de handelaar.

### Resultaten

Bij bijna 63 % van de onderzochte webwinkels werd bij een eerste controle een inbreuk geconstateerd. Dit betekent uiteraard niet dat er bij al deze webwinkels ernstige problemen werden vastgesteld, wel integendeel. Vaak ging het om een relatief klein probleem, te wijten aan onwetendheid. Voorbeelden hiervan zijn het ontbreken van het modelformulier voor de herroeping van het product of de dienst (dat slechts enkele maanden voor het onderzoek verplicht werd) of het ontbreken van het ondernemingsnummer bij de contactgegevens op de website.

*“De webwinkels waarbij een probleem werd vastgesteld, kregen een waarschuwing. De overgrote meerderheid voerde snel de nodige correcties door. Uiteindelijk waren 97 % van de gecontroleerde webwinkels volledig in orde, een positief resultaat. Slechts 7 webwinkels bleken hardleers”, aldus Chantal De Pauw, woordvoester van de FOD Economie. Tegen deze 7 webwinkels werd een proces-verbaal voor*

het parket opgesteld.

Minister van Economie en Consumentenzaken Kris Peeters stelt vast: *“De consument kan met een gerust hart winkelen bij de Belgische webwinkels voor het aankopen van bijvoorbeeld tickets voor optredens, reizen, kledij, of ICT-apparatuur. Samen met de Economische Inspectie blijven we dit controleren, en we sensibiliseren uiteraard ook de handelaars. Maar het mag gezegd: de Belgische webwinkels zijn een voorbeeld.”*

FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie  
City Atrium  
Vooruitgangstraat 50  
1210 Brussel  
België  
+32 2 277 51 11  
<http://economie.fgov.be>

Chantal De Pauw  
Woordvoester  
+32 476 45 75 95  
[chantal.depauw@economie.fgov.be](mailto:chantal.depauw@economie.fgov.be)