

# “Veel webshops betalen probleemloos terug”

Gondola - 25 Nov. 2022

*Het is Black Friday, de start voor de drukste e-commerceperiode van het jaar. Onderzoekers van UAntwerpen gingen na wat de zwakke plekken zijn in*

het bestelsysteem van webshops om hen te waarschuwen voor mogelijke fraude. Een overzicht van hun bevindingen.

In de maanden oktober en november bestelden doctoraatsstudenten van het Departement Transport en Ruimtelijke Economie van de Universiteit Antwerpen 75 pakjes met een waarde tussen 0,01 en 1100 euro bij nationale en internationale webshops. Met die steekproef, die in samenwerking met de cel onderzoeksjournalistiek van DPG Media werd uitgevoerd, wilden ze de zwakke plekken van het bestelsysteem van webshops in kaart brengen om hen te waarschuwen voor mogelijke fraude.

## Geen handtekening

Een eerste conclusie: bij meer dan 90% van de leveringen aan huis wordt geen handtekening van de ontvanger (meer) gevraagd. “Dit is nog steeds een gevolg van de coronacrisis, maar zet de deur open voor consumentenfraude”, verklaart professor Roel Gevaers. “Er wordt immers doorgaans geen enkel ander afleverbewijs in de systemen opgenomen. Vaak wordt er verwezen naar foto's, maar we stellen vast dat deze bijna nooit worden gemaakt en in het track-and-tracesysteem geplaatst. Een beperkt aantal koeriers imiteerde zowaar een handtekening van de ontvanger.”

## Vlotte terugbetaling

Nog een opmerkelijke vaststelling: in 41% van de gevallen waarbij een klant aangeeft het pakje nooit te hebben ontvangen, ging de webshop vrij snel over tot de terugbetaling van de goederen, zeker wanneer de waarde van de goederen onder de 35 euro lag. “Vooral de grotere en kapitaalcrachtige spelers gaan vlot over tot terugbetaling, maar dit kan op lange termijn nefast zijn voor kleine lokale spelers”, vervolgt Gevaers. In 12% van de gevallen werd er een diepgaand onderzoek geopend dat op dit moment nog loopt. In 47% van de gevallen werd de besteller gevraagd een ‘verklaring op woord van eer’ te tekenen om te kunnen overgaan tot een meer diepgaand onderzoek of tot onmiddellijke terugbetaling. “Soms werd de klant gevraagd om te verklaren dat hij/zij alle bureaus contacteerde en ook de tuin controleerde”, aldus de professor. “Eén webshop vroeg zelfs om te verklaren dat de consument zelf de douane had gecontacteerd.”

## Omzeilen van minimale bestelbedrag

Daarnaast gingen de wetenschappers na of consumenten het minimale bestelbedrag om een gratis levering te kunnen krijgen, makkelijk konden ontwijken. Ze plaatsten bij de webshops telkens een bestelling die in totaal hoger was dan het minimale bestelbedrag om vervolgens alle goederen gratis terug te sturen en alleen een goedkoop product, zoals een paar sokken van 4 euro, bij te houden. En wat blijkt? In 100% van de gevallen lukte dit en moest de besteller na retournering niet bijbetalen. “Dit houdt een groot financieel risico in voor de webshops, want de leverkosten én de retourkosten én het controleren van de teruggestuurde goederen kosten al snel tussen de 12 en 15 euro per order”, klinkt het.

“Spotgoedkope producten nog steeds onder werkelijke kostprijs verkocht”

De transporteconomen toonden ook aan dat het makkelijk is om producten vanuit China te bestellen met een waarde van amper 0,01 euro, verzending inclusief. Dat artikel, een kledingstuk, werd via luchtvracht overgevlogen. “De EU voerde extra heffingen op Chinese ‘dropshippers’ in”, legt professor Wouter Dewulf uit. “Bij dropshipping bestelt een klant iets in een webwinkel, waarna de webwinkel de leverancier vraagt het product naar de klant te verzenden. Maar ondanks die heffingen worden online nog steeds spotgoedkope producten onder de werkelijke kostprijs verkocht. Het fenomeen zorgt voor oneerlijke concurrentie met Europese spelers.”

## Fraude tegengaan

Met dit onderzoek wilden de wetenschappers vooral aanbevelingen geven aan webshops, logistieke spelers en de overheid in deze economisch uitdagende tijden. “Hopelijk kan ons onderzoek de bedrijven en de overheid helpen om de commerciële, financiële en logistieke processen en de duurzaamheid te verbeteren”, besluit Dewulf. “Lacunes in die processen zetten de deur voor fraude door de consument open. Dat kan tot financiële problemen bij de bedrijven leiden, en is ook – denk maar aan het retourneren van items – problematisch op duurzaamheidsvlak. Consumenten moeten zich er ook van bewust zijn dat ze het voor iedereen duurder en minder klantvriendelijk maken wanneer ze profiteren van die lacunes.” Na afloop van de steekproef werden de pakjes allemaal teruggestuurd naar de verkoper, op kosten van de onderzoeksgroep.