

## **Online winkelen? Eerst reviews checken, dan bestellen!**

**De gemiddelde schade door fraude met online aankopen stijgt: dat bedrag ligt met 350 euro in de afgelopen 12 maanden ruim 20% hoger dan het jaar daarvoor. In de gemelde bedragen van gedupeerden die een bedrag van €1.000,- of meer meldden, was zelfs een stijging van 36% te zien. Zij gaven in de afgelopen 12 maanden gezamenlijk € 365.000,- uit, terwijl dit bedrag in de voorgaande 12 maanden nog op € 277.000,- lag. Het aantal melders bleef daarbij ongewijzigd.**

Dat blijkt uit cijfers van de Fraudehulpdesk. Het Landelijk Meldpunt Internetoplichting (LMIO) van de politie verwacht voor 2023 meer dan 40.000 aangiftes ten aanzien van aan- en verkoopfraude. Inmiddels heeft het LMIO 1.000 onbetrouwbare webshops offline laten halen. Dat is ruim 30% meer dan in 2022. Ook de Autoriteit Consument & Markt (ACM), de Consumentenbond en het Europees Consumenten Centrum (ECC) krijgen meldingen van consumenten die klagen over webshops die hun afspraken niet nakomen.

Want nog steeds doen veel consumenten online aankopen zonder eerst de betrouwbaarheid van de webshop te checken. Dat terwijl vooral aankopen bij onbekende webshops niet zonder risico's zijn. De Fraudehulpdesk, de ACM, de Consumentenbond, het ECC en het LMIO van de politie trekken daarom net als vorig jaar samen op in een campagne tegen oplichting door valse webshops. De organisaties roepen op tot het vooraf checken van onbekende webshops. Vandaag start een campagne met als boodschap: *Ken je de webshop nog niet? Eerst reviews checken, dan bestellen.*

### **Onbekende webshop? Eerst reviews checken, dan bestellen**

Het vooraf checken van reviews kan, zeker bij onbekende webshops, achteraf veel gedoe schelen. Uit onderzoek van de ACM blijkt dat ruim 59% van de consumenten het afgelopen jaar iets bij een voor hen onbekende webshop kocht: een webshop waar ze niet eerder hadden gekocht of van hadden gehoord. Consumenten schatten de risico's van het winkelen bij een onbekende webshop hoger in dan wanneer zij winkelen bij een bekende webshop, maar gedragen zich toch nauwelijks anders. Bij een bekende webshop checkt 43% van de consumenten reviews voordat ze iets bestellen. Bij een onbekende webshop is dit nauwelijks hoger, slechts 55%. En dit percentage moet veel hoger, vinden de samenwerkende organisaties.

### **Wat kun je zelf doen?**

Het belangrijkste en makkelijkste om vooraf te checken zijn reviews. Googel het woord 'reviews' en de URL (het web-adres) van de webshop en bekijk de ervaringen van anderen op meerdere reviewsites. Of check meldingen en aangiftes op de [website van de politie](#). Met zo'n snelle check filter je de oplichters of webshops die hun zaken niet op orde hebben er bijna altijd uit.

### **Organisaties trekken samen op**

De betrokken organisaties hebben verschillende taken en belichten de boodschap van de campagne ieder vanuit hun eigen invalshoek.

- De Fraudehulpdesk is het landelijk loket voor fraudemeldingen en een eerste advies bij (vragen over) oplichting. Op basis van de meldingen waarschuwt de Fraudehulpdesk anderen via hun website en (social) media met alerts en campagnes. In deze campagne, ondersteund door het ministerie van J&V, richten zij zich op iedereen vanaf 30 jaar via posts op social media.
  - o <https://www.fraudehulpdesk.nl/campagnes/eerst-checken-dan-bestellen/>
- De ACM is een onafhankelijke toezichthouder die zich sterk maakt voor goedwerkende markten voor mensen en bedrijven. De ACM treedt op als webshops zich niet aan de consumentenregels houden, bijvoorbeeld bij misleiding,

en geeft voorlichting aan consumenten via ACM ConsuWijzer. In de campagne richt de ACM zich in het bijzonder tot 18- tot 30-jarigen via social media, online advertenties, een radiospot en met digitale abri's op stations en in winkelstraten.

- [www.consuwijzer.nl/reviews-checken](http://www.consuwijzer.nl/reviews-checken)
  - Download het campagnemateriaal, met wachtwoord EerstReviewsChecken: <https://cryptshare.acm.nl/download?id=d2J0QuE3aW>
- De Consumentenbond verzamelt meldingen, onderzoekt verkopers, voert actie tegen onbetrouwbare partijen en waarschuwt als je bij bepaalde webshops moet wegblijven. De Consumentenbond besteedt de komende tijd extra aandacht aan het onderwerp veilig online winkelen via social media, nieuwsbrieven, op hun website en in de Consumentengids.
- [www.consumentenbond.nl/online-kopen/nep-webwinkels](http://www.consumentenbond.nl/online-kopen/nep-webwinkels)
- Het Europees Consumenten Centrum is onderdeel van het Juridisch Loket. Het ECC geeft gratis juridisch advies over Europese consumentenrechten en staat consumenten bij die een probleem hebben met een (web)winkel in een ander EU-land, Noorwegen, IJsland of het Verenigd Koninkrijk. In de campagne richt het ECC zich tot 18- tot 30-jarigen via sociale media en online advertenties.
- <https://www.eccnederland.nl/eerst-reviews-checken-dan-bestellen>
- De politie is onder andere belast met de opsporing van webwinkels waarbij aangevers het gevoel hebben opgelicht te zijn. Na analyse en onderzoek en haalt de politie malafide webwinkels offline, en deelt gegevens met financiële instellingen, om te voorkomen dat meerdere consumenten slachtoffer worden van oplichting en volgt onderzoek naar de verdachten.