

Consument niet bewust van veiligheidsrisico's online aankopen



Resultaten van Nederlanders die min. 1x per kwartaal elektronische- of kinderartikelen online hebben gekocht (n = 1492)

Maken consumenten zich zorgen bij online aankopen?

38%

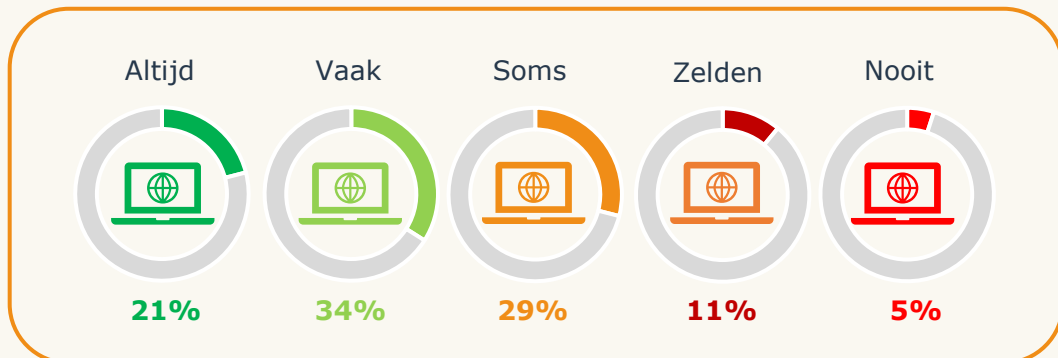
van de consumenten maakt zich **géén zorgen** over het kopen van **producten** via een **webwinkel**.

Als er wel zorgen zijn, dan gaat dit over:

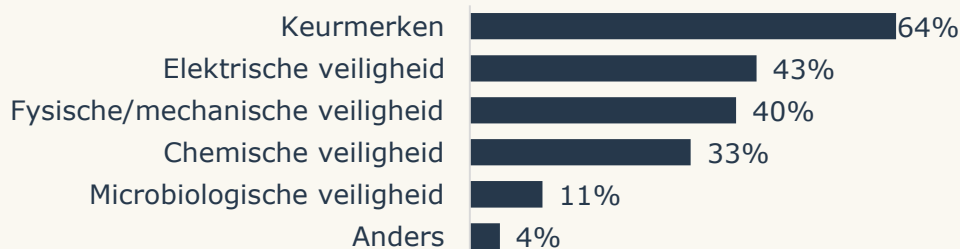
- Komt product **op tijd** (32%)
- Wordt product **geleverd** (28%)
- Word ik **bedrogen** (25%)

11% maakt zich zorgen over de **veiligheid van het product** (een stijging van 6% ten opzichte van 2016).

Letten consumenten op de veiligheid van producten bij online aankopen?



Waarop letten consumenten als ze naar de veiligheid van een product kijken?



Weten consumenten waar online producten vandaan komen?

In welk land zit de webwinkel volgens de consument*?

- 🌐 In Nederland: **79%**
- 🌐 Buiten Nederland, maar wel in Europese Unie: **7%**
- 🌐 Buiten Europese Unie: **3%**
- 🌐 In China: **2%**
- 🌐 Weet niet: **9%**



Chinese webwinkels

42% van de consumenten geeft aan bewust geen producten uit Chinese webwinkels te kopen.

58% maakt het niet uit, uit welk land het product komt.

* Het is voor consumenten lastig te achterhalen waar een product vandaan komt, met behulp van dropshipping kan het product bijv. uit China komen terwijl de webwinkel in Nederland zit.



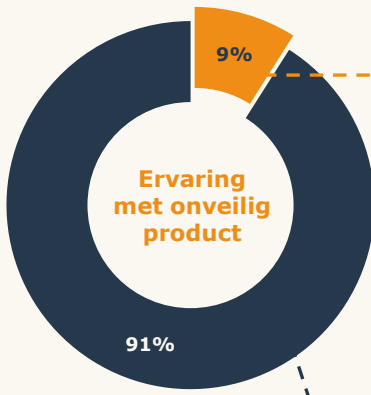
Hebben consumenten ervaringen met een onveilig product?



9% van de consumenten (n=136) heeft ervaring met een onveilig product*, een stijging van 6% t.o.v. 2016.

64% van de consumenten geeft aan de afgelopen tijd geen onveilig product te hebben gekocht en **27%** weet niet of ze weleens een onveilig product hebben gekocht (totaal 91%, n=1356).

* Hierbij is niet duidelijk of het product ook daadwerkelijk onveilig is geweest of van slechte kwaliteit was (bijv. product ging snel kapot).



35% hiervan deelde hun ervaring met onveilig product.

Ervaringen onveilig product gedeeld?	%
Op website van verkoper	18
Via social media	9
Bij organisatie die zich bezighoudt met productveiligheid	5
Op internetforum	4
Anders	4
Niet gedeeld	65

De meerderheid van de consumenten gooide het onveilige product weg (53%). Daarnaast geeft 25% aan contact te hebben opgenomen met de klantenservice en 21% stuurde het product terug.

87% zal een onveilig product melden.

Ervaringen onveilig product melden?	%
Ja, bij webwinkel zelf	81
Ja, bij overheidsinstantie	15
Ja, op forum	12
Ja, ergens anders	2
Nee	13

Opgegeven redenen voor **niet melden**:

- Teveel gedoe
- Heeft geen zin
- Risico hoort erbij
- Weet niet hoe

Opgegeven redenen voor **wel melden**:

- Anderen beschermen
- Geld terugkrijgen
- Verkoper/fabrikant op de hoogte stellen

Sommige consumenten geven aan dat het afhankelijk is van de tijd/moeite, kosten van onveilige product en betrouwbaarheid van de webwinkel.

Onveilige producten worden onvoldoende gemeld door consumenten. Dit heeft een nadelig effect op de monitoring van en bewustwording over onveilige producten. Meer inzicht is nodig in meldgedrag en in hoeverre consumenten een geaccepteerd veiligheidsrisico nemen bij online aankopen.

Bron: vragenlijst onderzoek onder consumenten die min. 1x per kwartaal elektronische- of kinderartikelen online hebben gekocht, afgenomen in september 2021 (n = 1492).



Meer weten?

Over veiligheid is altijd een goed gesprek te voeren. Neem contact met ons op!

Ilse van Wijk

Onderzoeker productveiligheid
i.vanwijk@veiligheid.nl