

Online winkelen

'Geen last van opdringerige verkopers'

Terwijl de kopers wegblijven uit de winkelstraten, wordt er online elk jaar meer gekocht. Ook steeds meer SeniorWeb-leden durven het aan. Waarom vinden zij online winkelen zo prettig? En hoe doen ze dat op een veilige manier?

Tekst: Sanne Couperus **Foto:** Willem Jan Ritman

Bijna elf miljoen Nederlanders kochten vorig jaar iets via internet. Ondanks dat zo veel mensen al online winkelen, kan het lastig zijn om ook die stap te zetten. Want wat en waar kunt u online kopen? En hoe werkt het dan? SeniorWeb spreekt drie leden die inmiddels bijna uitgegroeid zijn tot ware webwinkelfanaten. En geloof het of niet, ook voor hen was het in het begin even wennen. 'Ik vond het doodeng', vertelt SeniorWeb-lid Tinie Houtzager. Maar het comfort van online winkelen woog zwaarder dan de angst voor het onbekende. 'Mijn man was gehandicapt. Ik had weinig tijd om uitgebreid





Online winkelen

te winkelen en sommige aankopen besloten we toch liever samen. Dus online kopen was een mooie oplossing.’ In het begin vond Tinie Houtzager het dus ook griezelig. Want had ze wel het juiste besteld? ‘Op het plaatje ziet alles er natuurlijk heel mooi uit. Maar het is altijd afwachten of dat in het echt ook zo is. Maar meestal gaat het goed. Al heb ik ook weleens artikelen teruggestuurd.’

Dat artikelen in principe altijd teruggestuurd mogen worden naar de webwinkel, maakt online winkelen wellicht minder eng. U hoeft niet bang te zijn flink geld betaald te hebben voor een foeilelijk product. Want wie online iets koopt, heeft net als in een gewone winkel het recht om het product te retourneren. Vanaf 13 juni hebt u zelfs veertien dagen (geen werkdagen) bedenktijd. Dat is uw recht als consument. Bekijk van te voren alleen wel of retourneren gratis is of dat u er verzendkosten voor moet betalen. Sommige mensen kiezen ervoor alleen bij webwinkels te bestellen waarbij ze producten gratis kunnen terugsturen.

Lekker makkelijk

Gemak is voor velen een belangrijke reden om de winkelstraat links te laten liggen en op internet te gaan kopen. Adje Bruijns-Theeuwes

‘In de winkel is het vaak druk en dat werkt voor mij niet meer’

koopt onder andere kleding, elektronische apparatuur en schoonheidsproducten online. Maar ook de wekelijkse boodschappen worden thuisbezorgd. ‘Naar aanleiding van een artikel in *Enter* bestel ik ook mijn boodschappen online, via AH.nl. Dat gaat goed. Ik hoef niet meer te sjouwen. Dat is een groot voordeel van online bestellen. Daarnaast kun je in online winkels alles goed bekijken, eventueel uitvergroten en er staat een duidelijke beschrijving bij. In de winkel is het vaak druk en dat werkt voor mij niet meer. Tinie Houtzager is het daar wel mee eens. ‘In sommige winkels heb je last van opdringerige verkopers. Dan sta ik rustig te kijken en dan komt de verkoper helpen met allerlei dingen. Daar heb ik geen trek in. Online kan ik op mijn gemak winkelen en trek ik er rustig een uurtje voor uit.’ Maar missen ze dan niet het persoonlijke contact? Nee hoor, zegt Adje Bruijns-Theeuwes. ‘Er gaat geen dag voorbij of er komt wel iemand aan de deur. Dan heb ik toch even een praatje.’

Prijsvergelijken

Een ander bekend voordeel van online shoppen is dat u eenvoudig prijzen kunt vergelijken. U kunt naar de websites van verschillende winkels gaan. Maar u kunt ook gebruikmaken van een vergelijkingswebsite zoals Kieskeurig.nl, Prijsvergelijk.nl en Beslist.nl. Op deze websites worden miljoenen producten vergeleken. U kunt zien bij welke webwinkels en tegen welke prijs het product te koop is. Ook staan er op deze websites productbesprekingen, ook wel reviews genoemd. Hierdoor kunt u lezen wat andere gebruikers van het product vinden. Webwinkels krijgen ook reviews. Dit geeft u een indruk van de kwaliteit van de winkel. SeniorWeb Ambassadeur Dirk Boom vergelijkt ook altijd eerst, voordat hij tot een aankoop overgaat. ‘Dat loont. Ga altijd meerdere websites langs, want het kan erg in prijs schelen. Ik

'Ik bekijk altijd goed of ik het een betrouwbare webwinkel vind'

zag op internet dat de prijs van jaloezieën op maat verschillen van 50 tot 130 euro. En zelfs bij hallogeenlampjes zit er euro's verschil tussen. Vooral voor elektronica is er heel veel keuze aan webwinkels. En de goedkopere websites kunnen evengoed betrouwbaar zijn.'

Winkelaanbod

In Nederland zijn er online tienduizenden winkels. En het aantal neemt nog altijd toe. Met zo'n groot aanbod kan het lastig zijn om de juiste webwinkel te kiezen. Dirk Boom gaat op internet eerst uitgebreid op zoek naar wat hij wil hebben en wat past bij zijn wensen. Vervolgens zoekt hij naar de webwinkel waar het gekozen product het goedkoopst is. Maar het is natuurlijk ook belangrijk dat het om een betrouwbare website gaat. 'Ik bekijk altijd goed of ik het een betrouwbare webwinkel vind. Daarvoor heb ik een aantal voorwaarden. Ik wil weten of de producten op voorraad zijn en wil productinformatie op de site zien. Daarnaast moeten er reviews zijn. De voorwaarden voor garantie en retourzenden moeten netjes op de website vermeld staan. En het liefst betaal ik via iDEAL. Dat vind ik een teken van betrouwbaarheid. Maar naarmate het product duurder wordt ben ik wel kritischer.'

Veiligheid

Grote en betrouwbare webwinkels in Nederland zijn onder andere Bol.com, Wehkamp.nl,

Tips veilig online winkelen

- 1** Zorg dat uw computer up-to-date is en over een virusscanner beschikt.
- 2** Lees op andere sites dan de webwinkel zelf, reviews en klantbeoordelingen over de webwinkel.
- 3** Koop alleen bij webwinkels met een Thuiswinkel Waarborg of Webshop Keurmerk.
 thuiswinkel waarborg  WEBSHOP KEURMERK
- 4** Controleer of het webadres van de webwinkel voorkomt op www.thuiswinkel.org/ledenlijst of www.keurmerk.info/leden_partners
- 5** Bewaar bevestigingsmails en betaalbewijzen.
- 6** Betaal alleen als er een beveiligde SSL-internetverbinding is. Het webadres begint dan met *https://*



Online winkelen

Zalando.nl, Coolblue.nl, Ticketmaster.nl, Hema.nl en Thuisbezorgd.nl. Betrouwbare webwinkels herkent u aan het Thuiswinkel Waarborg of het Webshop Keurmerk. De sites hebben dan het logo van het keurmerk op de site staan. Als u op het logo klikt, moet u doorgeleid worden naar een certificaat. Ook dient u te controleren of de URL van de site op de ledenlijst van deze keurmerken staat (bij de tips op pagina 11 staat hoe u dit kunt opzoeken). Controleer dit goed. Want de laatste tijd maken criminelen goed lijkende kopieën van bestaande webwinkels. Zo werd de webwinkel van BCC goed nagemaakt. Winkels die op één van de ledenlijsten voorkomen, zijn gegarandeerd betrouwbaar. Via die ledenlijsten vindt u het officiële internetadres van de winkel in kwestie. Gebruik alleen dit officiële webadres als u aankopen in een webwinkel wilt doen.

Online betalen

Als u het juiste product en een betrouwbare webwinkel hebt gevonden, blijft het lastige punt van betaling over. De meeste webwinkels bieden diverse mogelijkheden om het product te betalen. iDEAL is in Nederland de meest gebruikte betaalmethode. Met iDEAL betaalt u

'Artikelen die ik misschien nog terugstuur, betaal ik liever achteraf met acceptgiro'

Blijf alert

Online winkelen heeft veel voordelen, maar het is wel belangrijk om alert te blijven. Zorg dat uw computer altijd up-to-date is en beveiligd met een virusscanner. U vult tijdens een bestelling namelijk al uw gegevens in. Daarvoor moet u goed beschermd zijn. Controleer of u te maken hebt met een betrouwbare webwinkel en betaal op een veilige manier. Dan is de kans op succesvol online shoppen groot. 'Ik raad het iedereen echt aan. Probeer online winkelen gewoon. Maar blijf wel altijd goed opletten', adviseert Adje Bruijns-Theeuwes.

online via de vertrouwde internetbankieromgeving van uw bank. Andere betaalmethoden zijn bankoverschrijving, eenmalige incasso of betalen met creditcard of PayPal. U bent niet verplicht om het (gehele) bedrag al vooraf af te rekenen. Wel is via acceptgiro betalen vaak wat duurder dan online afrekenen. Tinie Houtzager betaalt ook niet altijd vooraf. 'Als ik er zeker van ben dat ik een product wil hebben dan betaal ik met iDEAL. Bijvoorbeeld mijn hobbyartikelen. Maar artikelen die ik misschien nog terugstuur, zoals kleding, betaal ik liever achteraf met acceptgiro.' Als het product dan niet bevalt, hoeft ze niet te wachten op terugbetaling. ■



Lees over veilig online betalen in het artikel 'Veilig online betalen'.

*U bent niet verplicht
het gehele bedrag
vooruit te
betalen*

