

Bestelling via internet. 'Ben ik opgelicht?'

Stel u zit voor privédoeleinden op internet. U bent een interessant artikel aan het doornemen of u neemt wat berichten door op Facebook. Naast dat artikel plopt een advertentie op of u treft deze aan tussen de berichten door. 'Wauw, wat een mooie trui! En nu met 50% korting!'. Het is te mooi om waar te zijn. Het ziet er betrouwbaar uit. Dat zal het toch ook wel zijn? Het is een 'gewone' .nl-site en er zijn ook positieve reacties en/of reviews van klanten (in sommige gevallen van wel duizenden klanten).

U zoekt naar die mooie trui op de site (als u al niet automatisch wordt doorgelinkt naar het juiste product). U voegt de trui toe aan het winkelmandje. Het werkt zoals u dat bij andere (betrouwbare) sites gewend bent. Bij het afrekenen kan dat via Ideal en dat voelt vertrouwd. U krijgt na de bestelling en betaling ook een bevestiging via de mail en er komt later ook nog mail waarbij u de bestelling kan volgen. 'Zie je wel, dit zit gewoon goed. Ik heb een goeie deal gesloten!' is wat u zichzelf voorhoudt en u wacht het gewoon af.

Maar dan... De levering laat lang op zich wachten. U wilt contact met een klantenservice. U komt er dan via de site achter dat u slechts kunt mailen of appen. Dat voelt op dit moment afstandelijk en onzeker. Als u al een reactie terug krijgt is het iets als 'Het klopt dat het wat langer duurt. Leveringen zijn vertraagd. We vragen u om nog even geduld te hebben'. Even geduld? U wacht al een maand terwijl de levering een paar werkdagen zou zijn!


U wacht en u wacht en er komt maar niets. U wilt van de koop af en uw geld terug. Weer mailen of appen. 'Nee, dat kan niet. De bestelling is al onderweg en op dat moment kan niet meer geannuleerd worden' of iets soortgelijks krijgt u te horen. Als u al na maanden wachten iets geleverd krijgt, is dat bijvoorbeeld in een vuilniszak met een label van één of ander Chinees bedrijf. De kwaliteit blijkt erg teleurstellend. Uw oma zou beter breiwerk hebben geleverd, maar ook de maat is te klein en de kleuren lijken helemaal niet zoals op het plaatje.

Wat fijn u kunt het geleverde product retourneren. Zal ik de intro hier beëindigen door aan te geven dat de ellende die u op dit moment al ervaren hebt niet beter gaat worden door het product te retourneren? En dan is het scenario hierboven al gunstiger dan in sommige gevallen waarbij geen product wordt geleverd, geen contact mogelijk is en soms zelf de hele website uit de lucht wordt gehaald.

U vraagt zich af hoe u zo beetgenomen hebt kunnen worden. Schaam je niet. Oplichting bestaat waarschijnlijk net zo lang als de mensheid zelf. Oplichters zijn niet per definitie slimmer dan u. Zij maken alleen misbruik van uw vertrouwen. Het is de verdorven eigenschap van de oplichter die het veelal zal 'winnen' van een goede eigenschap die de mens kan hebben. Maar u kunt zich wel wapenen tegen deze oplichting en daar wil ik u bij helpen.

We hebben in het bovenstaande verhaal gezien dat een goed ogende website met een .nl-site, goede klantenbeoordelingen/reviews en een goed bestel-, betaal- en bevestigingssysteem niet zo veel hoeft te zeggen. Maar waar dient u dan wel op te letten om meer zekerheid te krijgen dat u niet met een oplichter te maken heeft.

Laten we dit doornemen aan de hand van een casus/situatie. Tussen Facebook-berichten door verschijnt een advertentie van www.fashion-amsterdam.nl. (deze website is op moment van schrijven nog in de lucht maar wellicht later niet meer). De advertentie ziet er als volgt uit:



WWW.FASHION-AMSTERDAM.NL//VIKTOR-LEDEREN-LAARZEN


Bepaalde voorraad Schiet op! Shoppen

🔥 Alleen vandaag: 50% korting + 📦 gratis verzending

👍 7

👍 Leuk 💬 Opmerking plaatsen ➦ Delen

Het ziet er op het eerste oog betrouwbaar uit. Het is een advertentie op Facebook, het gaat om een .nl-site en er zijn 7 mensen die deze site of dit bedrijf leuk vinden. De lokkertjes zijn 50% korting en gratis verzending. Als u op de advertentie klikt wordt u automatisch doorgelinkt naar het product dat u dan direct kan bestellen. Een kijkje op de homepage zou geen kwaad kunnen maar vaak is daar ook maar weinig onbetrouwbaars aan te ontdekken. Zie bijvoorbeeld deze homepage:



MEGA SALES TOT 70% KORTING

HEREN DAMES

GEWELDIGE MODE VOOR HET HELE JAAR

HEREN DAMES

Ook het bestel-, betaal- en bevestigingssysteem op zich is op orde. Er wordt alleen geen betaalmethode geboden waarbij u achteraf kunt betalen. Oplichters werken daar logischerwijs niet mee. Zij zijn namelijk veelal niet van plan om hun afspraken (goed) na te komen en weten dat u als klant dan niet (op voorhand) gaat betalen. De aanwezigheid van zo'n betaalmethode biedt geen volledige maar wel meer zekerheid en waarschijnlijk voor u als klant ook meer rust.

Bedenk voor dat u iets bestelt dat het mis kan gaan. Bijvoorbeeld op de manier zoals eerder beschreven. U wilt dan ongetwijfeld goed in contact kunnen treden. Bekijk dus eerst hoe het contact met de klanten is geregeld. Doen wij dat bij deze site dan zien wij het volgende:

Contact

Heb je vragen of opmerkingen over je bestelling of over de producten die wij aanbieden? Vul dan het onderstaande contactformulier in en wij nemen zo snel mogelijk contact met je op!

Let op: Wij willen jou nog even herinneren aan de levertijden.

De producten worden direct vanuit onze leverancier verzonden. Dit bespaart jouw enorm veel kosten maar hierdoor is de levertijd wel wat langer dan je gewend bent. Houd daarom rekening met een gemiddelde levertijd van 2-5 weken na het verwerken van je bestelling.

UPDATE: i.v.m. met het Corona virus, kan het zijn dat de verzending nog meer vertraagd is. Als jij besteld hebt bij ons, kunnen we je garanderen, dat we jou pakketje zo snel mogelijk zullen opsturen.

N A A M

E - M A I L

Bij deze site is sprake van een mailsysteem. U kunt uw bericht met naam en uw e-mailadres bij hun achterlaten en zij nemen dan contact met u op. U bent dus volledig afhankelijk van de verkoper als het gaat om contact. Uw bericht kan daarmee eenvoudig onbeantwoord blijven. Wat kunt u dan nog verder ondernemen? Niets! Dat is een gebruikelijke methode van oplichters. In de oplichterswereld wordt ook vaak met (alleen) een Whatsapp-contact gewerkt. U kunt uw berichten dan appen. Alhoewel u dan een telefoonnummer heeft, biedt dit over het algemeen maar weinig zekerheid. Als u dat nummer belt wordt dat niet beantwoord en het is ook daarbij maar de vraag of uw appjes wel beantwoord worden.

Wat ziet u wel graag? Meer contactgegevens! Wordt er een telefoonnummer gegeven? Fijn, bel het eerst voordat u bestelt. Een servicenummer (een telefoonnummer beginnend met 0800 of 0900) is veelal betrouwbaarder. Zo'n nummer moet namelijk worden aangevraagd, en een bedrijf dat meer moeite doet maar ook meer gegevens bij instanties achterlaat is makkelijker traceerbaar en dat laatste willen oplichters natuurlijk niet zijn.

Maar denk ook aan een adres en het liefst nog een adres van een filiaal. Kijk hoe dat adres eruit ziet. U kunt een adres op bijvoorbeeld Google invoeren en zien welk plaatje daarbij hoort. Gaat het om een bedrijfspand of is het een schimmig zolderkamertje in een woonwijk? Een filiaal is over het algemeen erg geruststellend. Gaat er iets mis dan voelt het ergens toch prettig dat u bij wijze van spreken ergens flink stampij kunt gaan maken (deze opmerking met een knipoog natuurlijk).

Struin de site van de verkoper af en kijk vooral of u een KvK-nummer kunt vinden of vraag hiernaar voordat u een bestelling plaatst. Een KvK-nummer wordt afgegeven na inschrijving van een onderneming bij de Kamer van Koophandel (KvK). Dit is ter bevordering van de rechtszekerheid in het economisch verkeer. Hiermee wordt onder andere bedoeld dat u als klant kunt achterhalen met wie u eigenlijk gehandeld heeft. Van een onderneming moet namelijk bepaalde gegevens worden ingeschreven.

U zult begrijpen dat een oplichter hier weinig voor voelt in verband met de traceerbaarheid. U dient daarbij te denken dat bij de inschrijving een legitimatie moet worden overlegd en dat daarmee de identiteit van de ondernemer bekend is bij de KvK en daarmee ook voor u bekend kan worden. Op de site van de KvK kunt u het KvK-nummer invoeren en al enige informatie inzien van de onderneming. Tegen geringe betaling kunt u volledige uittreksels opvragen en bijvoorbeeld tot aan persoonlijke adressen van ondernemers tot uw beschikking krijgen.

Nu u dat weet, wat vind u dan van bijvoorbeeld de volgende passage in de bemiddelingsvoorwaarden van www.fashion-amsterdam.nl:

BEMIDDELINGSVOORWAARDEN

ARTIKEL 1 – DEFINITIES

In deze bemiddelingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

1. Website: beschikbaar gestelde platform bereikbaar via fashion-amsterdam.nl, daaronder mede verstaan alle bijbehorende subdomeinen.
2. Websitehouder:
Kvk: op aanvraag
BTW Nummer: op aanvraag
3. Koper: degene die een aankoop doet op bovengenoemde website.

Misschien denkt u wat fijn dat er een KvK-nummer op aanvraag beschikbaar is. Dat is helaas een gedachte die te veel wordt gedreven door vertrouwen. Goede oplichters kennen de kracht van schijn van vertrouwen. Reactie op de aanvraag van dit KvK-nummer was: ‘Het spijt mij maar helaas hebben we die informatie niet tot onze beschikking’. Er worden ook geen resultaten gevonden bij de KvK op de naam van de website. U begrijpt dat er simpelweg geen inschrijving is bij de KvK. Niet alleen zorgwekkend voor u als klant maar ook zorgwekkend voor deze ‘ondernemer’. Het is namelijk niet alleen verboden een onderneming te drijven en deze niet in te schrijven (dit staat in artikel 47 van de Handelsregisterwet) maar het is ook een economisch delict waar een (niet misselijke) straf op staat gelet op art. 1 sublid 4 jo. 6 Wet op de economische delicten. Los van de vraag of hier sprake is van oplichting is hier in ieder geval al sprake van crimineel gedrag.

Kijken wij wat verder in de bemiddelingsvoorwaarden op de site dan pretendeert deze ‘ondernemer’ open te zijn over zijn identiteit:

ARTIKEL 2 - IDENTITEIT VAN DE ONDERNEMER

ondernemer (statutaire naam, eventueel aangevuld met handelsnaam); Liya S.
(DailyFulfill Technology Co., Ltd)

Vestigingsadres; 1101-02, 11 / F, building B, Baihui science and Technology
Innovation Park, No. 233, QIHANG Road, Houzhai street, Yiwu City, Zhejiang
Province, China

Bezoekadres, indien dit afwijkt van het vestigingsadres;

Telefoonnummer en tijdstip(pen) waarop de ondernemer telefonisch te bereiken
is; +86 15268690851

E-mailadres; flyingcloudyao@gmail.com

Bovenstaande behoeft weinig uitleg als het gaat om de ondeugdelijkheid maar toch even wat punten: Het lettertype waarin de identiteit wordt gegeven wijkt af van die van de bemiddelingsvoorwaarden. Dat is al opvallend. Het is verder een rommelige tekst en de gegevens zien toe op een adres in China? Verder een bijzonder, waarschijnlijk Chinees, telefoonnummer en gmailadres. U begrijpt dat u daar als Nederlandse klant niet veel verder mee komt als u het contact zou willen leggen met de ‘ondernemer’.

Wellicht vraagt u zich af waarom wij bij het nader onderzoeken van gegevens van de 'ondernemer' uitkomen bij Chinese gegevens. Dan is het goed u te informeren over het fenomeen 'dropshipping'. Laat ik het makkelijk uitleggen door aan te geven dat een verkoper van producten opereert als tussenpersoon tussen een klant en een producent of een andere verkoper. De verkoper zet mooie plaatjes van producten op een goed ogende website. Maar meestal is dit, om het beestje bij de naam te noemen, goedkope troep van Chinese makelij die ook zelf rechtstreeks via de Chinese aanbieder is aan te schaffen.

Als klant bestelt u dus goedkope Chinese troep maar dan niet rechtstreeks bij de Chinese producent of verkoper maar bijvoorbeeld bij www.fashion-amsterdam.nl. Dit wordt natuurlijk niet groots aangekondigd op de website, al zien wij in dit geval iets in de bemiddelingsvoorwaarden dat hiernaar verwijst:

Het aanbod van roerende zaken op Website wordt niet verkocht door Websitehouder, maar door Verkoper. Bij aankoop van roerende zaken wordt daarom een contract gesloten tussen Koper en Verkoper. Websitehouder is dus zelf geen partij bij deze verkoopovereenkomst.

Hiermee wordt bedoeld dat www.fashion-amsterdam.nl zelf geen producten verkoopt maar dat u dus eigenlijk bij een andere verkoper (bijv. een Chinese aanbieder) uw producten koopt. Maar waarom zou u dan niet rechtstreeks bij die producent of andere verkoper uw producten bestellen? Ja, dan maakt deze tussenpersoon geen gigantische winst op uw bestelling. Immers, het product dat u ogenschijnlijk met een aanzienlijke korting van bijvoorbeeld 50% hebt gekocht voor een bedrag van €50,- heeft deze tussenpersoon voor bijvoorbeeld €5,- voor u gekocht bij de oorspronkelijke verkoper of producent. Zou u als u dat zou weten nog zou dankbaar zijn voor de korting? Of voelt u zich in de plaats daarvan juist opgelicht? Nu is dropshipping op zichzelf niet illegaal maar zuiver is het natuurlijk ook niet. Het staat u vrij om aan een dergelijke constructie mee te werken maar vraag u niet af waarom deze 'ondernemer' in een dikke Mercedes rijdt en u met zulke kwaliteitsarme producten zit.

Retourneren van producten bij www.fashion-amsterdam.nl dan? Dat kan. Retours kunnen worden teruggestuurd naar de verkoper: Liya Sun (DailyFulfill Technology Co., Ltd) +86 15268690851 Vestigingsadres; 1101-02, 11 / F, building B, Baihui science and Technology Innovation Park, No. 233, QIHANG Road, Houzhai street, Yiwu City, Zhejiang Province, China. Waar ik de intro beëindigde bij het retourneren van producten zal ik dat hier ook doen. Hoe soepel zal het retourneren van producten en de terugbetaling naar uw inschatting verlopen als u zelf de producten moet opsturen naar China?

U wilt waarborgen en er zijn ook organisaties die dat samen met ondernemers willen bieden. Denk bijvoorbeeld aan het thuiswinkel waarborg, te herkennen aan onderstaand logo:



thuiswinkel
waarborg

Maar zo zijn er meer organisaties. Deze organisaties toetsen bijvoorbeeld of ondernemers te vertrouwen zijn en bieden soms ook de mogelijkheid om geschillen tussen u en de ondernemer te

bespreken. Het voelt toch fijn dat een organisatie zich in positieve zin kan bemoeien met uw situatie en uw bericht deelt met of u aan tafel krijgt bij de ondernemer. Het logo kan te vinden zijn op de site van een ondernemer maar wees ook hierbij niet te goed van vertrouwen. Het logo plaatsen op een site is namelijk zo gedaan (dat blijkt wel uit het feit dat ik het logo hier zelf ook heb geplaatst). Check altijd op de site van de waarborginstantie zelf. Op de site daarvan is meestal te vinden of een bepaalde ondernemer aangesloten is bij de waarborginstantie.

Verder kunnen consumentenrecensies een waardevolle bijdrage leveren aan de inschatting van de betrouwbaarheid. Maar kijk ook daarvoor niet op de site (of op gesponsorde sites) van de 'ondernemer' zelf. Daarop kunt u positieve reacties en reviews treffen van bijvoorbeeld niet bestaande personen gecreëerd door de 'ondernemer' zelf waar u geen waarde aan kunt hechten. Ook reacties en reviews op bijvoorbeeld Facebook zijn niet altijd betrouwbaar ook al gaat het soms om duizenden reacties (kan te maken hebben met sponsoring). Advies is om te kijken op meer onafhankelijke consumentensites zoals bijvoorbeeld die van de Consumentenbond of Trustpilot. Hoe meer sites u checkt en hoe meer concrete en uitgebreide reviews u aantreft hoe meer u een beter beeld krijgt van de betrouwbaarheid.

Hieronder de bovenstaande tips in vragen nog een keer samengevat:

- Is betalen achteraf mogelijk?
- Zijn er contactmogelijkheden/gegevens?
 - Wordt er gebruik gemaakt van een servicenummer (0800/0900)?
 - Is er een (adres van een) filiaal?
 - Is er een KvK-nummer?
- Wordt er gebruik gemaakt van dropshipping?
- Zijn er waarborgen/waarborginstanties? (check op de site van de waarborginstantie zelf!)
- Hoe zijn de consumentenrecensies (op onafhankelijke consumentensites)?

Tot slot, heeft u het idee dat u bent of wordt opgelicht? Er bestaat de mogelijkheid aangifte te doen van internetoplichting bij de politie. Zie de link: [Internetoplichting | politie.nl](https://www.politie.nl). Laat u daarvan niet weerhouden door schaamte, angst of wat dan ook. Doe het voor de rechtvaardigheid voor uzelf, maar doe het ook voor anderen. Immers, uw aangifte zorgt voor informatie waar de politie mee aan de slag kan. Niet alleen kan het leiden tot het aan/oppakken en stoppen van de oplichters maar wellicht kan het leiden tot verhaalsmogelijkheden voor alle slachtoffers. Probeer daarbij zoveel mogelijk informatie te overleggen. Denk daarbij bijvoorbeeld dat u betaald heeft en dus waarschijnlijk een rekeningnummer van de ontvanger kunt overleggen.

Meld de aangifte ook bij de 'ondernemer'. U kunt daarmee druk opvoeren. Op het moment dat u tegemoet wordt gekomen door de 'ondernemer' is de aangifte in te trekken. Het wil er nog wel eens toe leiden dat u bijvoorbeeld alsnog uw geld terugkrijgt. Zowel de eerlijke ondernemer als een oplichter neemt het teruggeven van geld graag als 'verlies' (voor zover je dit al als verlies kan zien) als zij daarmee voorkomen dat hun praktijken niet gelinkt worden aan oplichting. Een eerlijke ondernemer zal willen werken aan een goede reputatie, een oplichter wil buiten beeld blijven en de oplichtingspraktijk kunnen blijven voortzetten. Vooral bij de oplichter kan de druk zo hoog worden dat de website uit de lucht wordt gehaald. Helaas is dit vaak niet het einde van de oplichting en zet dit zich voort op een andere site. Het stoppen van oplichting begint bij de consument. Wees alert!