



## Cases campagne Webshop of nepshop?

**Kees (42): “Ik dacht goedkope merkkleding te bestellen, maar heb nu nog steeds niets ontvangen...”**

Kees (42): “Mijn dochter, Amber, is sinds kort gek op merkkleding. Ze liet mij telkens een jas zien van € 300,-. Ik wil natuurlijk niet dat ze op school wordt uitgelachen omdat ze niet de nieuwste kleding heeft. Toen ik haar leeftijd had vond ik het net zo belangrijk om er bij te horen. Maar € 300,- ging me wel te ver.”

“Een tijdje terug scrolde ik door Facebook toen ik een advertentie voorbij zag komen: merkkleding tot wel 70% afgeprijsd. Snel klikte ik op de link. Ik vond de jas die Amber zo vaak liet zien met 65% korting. Zo’n koopje kon ik natuurlijk niet laten liggen. Op de site stonden nog veel meer fantastische aanbiedingen. Ik besloot ook nog wat andere kleding te bestellen. Met zulke lage prijzen kon ik het natuurlijk niet laten schieten.”

“Nu, enkele weken later, zit ik nog steeds te wachten op mijn bestelling. Ik dacht een nepwinkel wel te kunnen herkennen, maar ik kan de webpagina nu niet meer terugvinden. Ik zal dus toch wel genept zijn. Ik ben op internet gaan kijken en zag alleen maar soortgelijke klachten over deze webshop. Krijg ik mijn bestelling nog, of ben ik nu mijn geld kwijt? Hopelijk kan ConsuWijzer mij verder helpen.”

**Malafide webshops zijn vaak alweer verdwenen als u erachter komt dat het niet klopt. Het is vaak op dat moment ook lastig om te achterhalen wie er achter de webshop zit. Meld een klacht altijd via [ConsuWijzer](#). Wij gaan hier vertrouwelijk mee om en we kunnen u praktisch advies geven over uw rechten.**

**Krijgt u een mooie aanbieding via Facebook of Instagram? En kent u de verkoper niet? Check reviews en betaal achteraf of verzekerd. Gebruik de checklist veilig online winkelen: <https://www.consuwijzer.nl/webshop-of-nepshop/>**

**Anne (36): “Ik vroeg een proefpakket voor afslankpillen aan en toen bleek ik opeens vast te zitten aan een duur abonnement...”**

Anne (36): “Ik had echt een fantastische zomer gehad, maar was helaas wel een paar kilo aangekomen door al het lekkere eten met vriendinnen. Voor kerst had ik al een prachtig zwart jurkje gekocht. Helaas paste ik het nu niet meer. Ik wilde liever niet sporten dus toen ik een aanbieding voor afslankpillen op Facebook zag, was ik door het dolle. Afslankpillen waarmee je een kilo per week afvalt zonder te sporten! Het bedrijf stuurt je gratis een proefpakket op, dus ik dacht: dat kan geen kwaad!”

“Ik kreeg het proefpakket in huis en begon vol goede moed met het slikken van de afslankpillen. Maar na twee weken had ik geen zin meer om elke dag de pillen te slikken. Ik wist ook niet precies wat er in de pillen zat en ik was ook nog geen enkele kilo afgevallen. Een paar weken later stond de postbode weer voor mijn deur met een grote doos. Het bleken weer afslankpillen te zijn. Dit keer met een welkomstbrief, een boekje met tips én een rekening van €99,-.”

“Ik nam snel contact op met het bedrijf. Ze moesten wel een fout gemaakt hebben! Ik had alleen het proefpakket besteld. Verder niets. Het bedrijf vertelde mij dat ik vastzit aan een abonnement. Als ik geen vervolgzending had willen ontvangen, had ik het abonnement moeten opzeggen nadat ik het proefpakket ontving. Dat stond in de algemene voorwaarden. Nu moest ik sowieso de kosten betalen van deze levering, 99 euro dus! Ook als ik het abonnement meteen wilde opzeggen. Ik vertrouwde het niet. Meteen na dit telefoontje nam ik contact op met ConsuWijzer voor advies.”

**Betaal niet zomaar een rekening. Controleer eerst waar u akkoord mee bent gegaan. Met onze [Terecht-checker](#) kunt u nagaan of het aanbod voldeed aan de regels: was het duidelijk dat u aan een abonnement vast zou komen te zitten, of stond de informatie verstopt? In dat laatste geval geldt: niet besteld? Geef geen geld!**

**Wilt u iets bestellen via social media? En kent u de verkoper niet? Check dan eerst reviews. Gebruik de checklist veilig online winkelen: <https://www.consuwijzer.nl/webshop-of-nepshop/>**

**Bo (15): “Ik dacht een compleet make-uppakket te kopen, maar kreeg kleurpotloden en een puntenslijper...”**

Bo (15): “Ik scrolde laatst door mijn tijdlijn op Instagram toen ik een foto van een opgemaakt model voorbij zag komen. In het bijschrift las ik dat ik voor een tientje de complete look kon bestellen. Normaal kosten al deze make-upspullen €50,-. Dat kan ik met mijn krantenwijk echt niet betalen. De eerste 50 klanten kregen er ook nog een gratis make-uptasje bij. Deze aanbieding kon ik natuurlijk niet aan mij voorbij laten gaan. Ik besloot het complete make-uppakket meteen te bestellen.”

“Een week later, toen ik uit school kwam, riep mijn moeder dat er een pakketje voor mij was binnengekomen. Ik was meteen super enthousiast. Ik maakte het pakketje snel open, want ik kon niet wachten om de mascara, de oogpotloden en het oogschaduwpalet uit te proberen. Maar dat was helemaal niet wat er in de doos zat. Teleurgesteld haalde ik een setje kleurpotloden en een puntenslijper uit de doos. Mijn moeder zag de uitdrukking op mijn gezicht veranderen en vroeg meteen wat er aan de hand was.”

“Nadat ik haar had verteld over de advertentie op Instagram, zocht zij meteen op internet naar het bedrijf. Gelukkig stond de naam van het bedrijf op het pakketje want die was ik alweer vergeten. Online vonden we alleen maar slechte verhalen over het bedrijf. Mijn moeder besloot toen om contact op te nemen met ConsuWijzer voor advies.”

**De moeder van Bo kan schriftelijk een klacht indienen bij het bedrijf dat het make-uppakket heeft verkocht. Op ConsuWijzer staan [voorbeeldbrieven](#) waarmee u snel en eenvoudig uw klacht bij bedrijven kenbaar kunt maken.**

**Wilt u iets kopen via social media? En kent u de verkoper niet? Check reviews en betaal achteraf of verzekerd. Gebruik de checklist veilig online winkelen:**

**<https://www.consuwijzer.nl/webshop-of-nepshop/>**

**Rhandy (13): “Ik kreeg gratis oordopjes als ik me aanmeldde voor een nieuwsbrief. Maar toen kreeg ik ineens een dreigbrief thuisgestuurd...”**

Rhandy (13): “Ik speel vaak games en kijk ook graag filmpjes op mijn laptop. Mijn ouders ergerden zich altijd enorm aan het geluid daarvan. Op internet kwam ik toen een leuke aanbieding tegen. Je kreeg gratis oordopjes als je je aanmeldde voor een nieuwsbrief over de nieuwste videogames. Een paar dagen later ontving ik de oordopjes. Mijn ouders waren blij, want zij hadden geen last meer van mijn geluid.”

“Ik las de nieuwsbrieven eigenlijk niet want ze waren helemaal niet zo interessant. Totdat ik ineens een e-mail kreeg met een herinnering voor het betalen van de gemaakte kosten. Ik dacht: dat kan helemaal niet want de oordopjes waren gratis. Ik ging er vanuit dat ze een fout hadden gemaakt en verwijderde de e-mail.”

“Een paar weken later ontving ik een dreigbrief en een aanmaning. Ik moest niet alleen de verzendkosten, maar ook nog een flink bedrag aan extra kosten betalen. De gratis oordopjes waren dus te mooi om waar te zijn. Ik heb het hele verhaal toen maar aan mijn moeder verteld. Hopelijk kan zij dit oplossen.”

**Rhandy’s moeder kan schriftelijk een klacht indienen bij het bedrijf dat achter de nieuwsbrieven zit. Op ConsuWijzer staan [voorbeeldbrieven](#) waarmee u snel en eenvoudig uw klacht bij bedrijven kenbaar kunt maken.**

**Twijfelt u of een incassobrief klopt? Gebruik de [Incassobrief Checker](#) zodat u weet of een vordering wel of niet terecht is en hoe u kunt protesteren. Klopt de incassobrief niet, betaal niet!**

**Krijgt u iets gratis bij een nieuwsbrief? En kent u de website niet? Ga dan eerst op onderzoek uit. Gebruik de checklist veilig online winkelen: <https://www.consuwijzer.nl/webshop-of-nepshop/>**

**Edith (55): “Ik kocht kaartjes via een onbekende verkoper, maar heb de kaartjes nooit ontvangen...”**

Edith (55): “Ik vind het zo leuk om met een groep vriendinnen naar concerten of theatervoorstellingen te gaan. Soms ontdekken we zo heel leuke, nieuwe artiesten. Laatst zag ik op Facebook een aanbieding voorbij komen voor goedkope tickets voor een voorstelling van onze favoriete cabaretier. Ik kreeg 50% korting op de kaartjes als ik meteen bestelde. Ik kende de verkoper niet, maar kon zo'n mooie kans niet laten schieten. Ik bestelde vier kaartjes voor mij en mijn vriendinnen.”

“Een paar weken later had ik nog steeds geen kaartjes ontvangen. Ik besloot nogmaals op de website te kijken. Maar toen ik de url intypte, kreeg ik meteen een foutmelding. Ook de link in de bevestigingsmail werkte niet meer. Gelukkig had ik wel het telefoonnummer opgeslagen. Maar ook het telefoonnummer was niet bereikbaar. Ik vond het vreemd, maar besloot nog even te wachten. De voorstelling was pas over een maand. Misschien had de verkoper last van een storing.”

“Eén dag voor de voorstelling had ik nog steeds geen kaartjes ontvangen. Ik kon de kaartverkoper niet bereiken. Ook al hadden de kaartjes 50% korting, voor vier personen was dat toch veel geld. Nu was ik al mijn geld kwijt. Ik besloot op het internet te zoeken naar de verkoper. Daar zag ik alleen maar klachten voorbijkomen. Met lood in mijn schoenen liet ik mijn vriendinnen weten dat we morgen niet naar de voorstelling kunnen. Een van hen raadde mij toen aan om contact op te nemen met ConsuWijzer.”

**De verkoop van kaartjes voor evenementen zoals concerten en theatervoorstellingen via internet is heel gebruikelijk. Kijk vooraf of u te maken hebt met een [officieel verkoopkanaal of wederverkoop](#). Check vooraf ook online reviews over de verkoper. Krijgt u geen toegang tot het concert of tot de voorstelling dan hebt u recht op uw geld terug. Gebruik hiervoor een van de [voorbeeldbrieven](#).**

**Wilt u iets kopen via Facebook of Instagram? En kent u de verkoper niet? Check reviews en betaal achteraf of verzekerd. Gebruik de checklist veilig online winkelen:**

**<https://www.consuwijzer.nl/webshop-of-nepshop/>**