

# Steeds meer Nederlanders willen shoppen in het digitale China

## Ook de tevredenheid over kwaliteit en service van Chinese webshops neemt toe

artikelHet is natuurlijk omdat de Chinezen zulke goedkope spullen verkopen, maar het groeiende aantal webkanten is ook steeds tevredener over de kwaliteit en de service. Soms al in het Nederlands.

Door: Alexander Leeuw 27 februari 2017, 02:00

Chinese webwinkels worden steeds populairder in Nederland. Websites als AliExpress, Miniinthebox en TinyDeal zorgen met hun lage prijzen en uitgebreide assortiment voor vele verzendingen vanuit China naar Nederland, van kleren tot camera's. Er zijn wel kleine irritaties zoals lange verzendtijden en mankementen. Maar de shoppers zijn opvallend positief.

Kitty Kroone (48) uit Houten kocht op Wish ongeveer vijftig producten, waaronder een kleine actioncam. 'De kwaliteit van de video's is gewoon verbluffend. Ik heb natuurlijk geen idee hoe lang hij het blijft doen, maar voor de prijs van één GoPro koop je vijf van deze camera's.'

Chinese webwinkels blijven aan populariteit winnen sinds zij vier jaar geleden in Nederland actief werden. In 2016 gaven Nederlanders op Chinese webwinkels circa 200 miljoen euro uit. Dat blijkt uit cijfers van marktonderzoeker GfK en Thuiswinkel.org, de belangenvereniging van Nederlandse webshops. In verhouding tot de 12 miljard euro die Nederlanders volgens Thuiswinkel-directeur Wijnand Jongen vorig jaar in totaal besteedden in webwinkels is dat maar een klein bedrag.

### **Slechte kwaliteit**

De Consumentenbond vroeg 1.666 personen naar hun ervaringen met Chinese webwinkels. Wat blijkt: acht op de tien respondenten wil vaker shoppen in het digitale China. Een opvallend positief resultaat, volgens de Consumentenbond. 'Omdat wij bij de Consumentenbond best veel vragen en klachten krijgen over de Chinese aanbieders', vertelt Joyce Donat. 'Mensen vragen zich af of Chinese webshops aan te raden zijn. Ze zijn zó goedkoop dat consumenten argwanend worden.'

Chinese webshops zijn zó goedkoop dat consumenten argwanend worden

Woordvoerder Consumentenbond  
Joyce Donat

China heeft daarnaast de reputatie namaakproducten van slechte kwaliteit te produceren, die onder meer online verkocht worden. 'De Chinese regering oefent veel druk uit om dat te verbeteren', vertelt Wijnand Jongen. 'Namaakproducten zijn natuurlijk niet goed voor de reputatie van China en van zijn winkels. AliBaba neemt bijvoorbeeld allerlei maatregelen tegen de verkoop van namaak.'

Een kwart van de ondervraagden in de enquête van de Consumentenbond geeft aan dat ze vorig jaar weleens verkeerde of beschadigde producten opgestuurd kregen uit China. Dat is meer dan gemiddeld, blijkt uit CBS-onderzoek.

### 200 miljoen

Nederlandse consumenten gaven in 2016 200 miljoen euro uit via Chinese webwinkels. Acht op de tien ondervraagden bij enquête wil vaker shoppen in digitaal China.

Gemeten over alle Nederlandse internetaankopen in 2016 gaat er bij 9 procent van de bestellingen iets mis. Een ander nadeel van Chinese webwinkels is de lange wachttijd totdat het artikel geleverd wordt. Die kan makkelijk oplopen tot 25 dagen, waarbij de beloofde levertermijn soms ook nog overschreden wordt.

Toch is de overheersende teneur van de onderzoeksresultaten positief. 'Dat verbaast mij niet', zegt Jongen. 'De producten in Chinese webwinkels kosten zo weinig dat klanten de kleine nadelen accepteren.'

Tweederde van de respondenten kocht producten die 22 euro of minder kosten. 'Duurdere producten kopen Nederlanders toch liever in webwinkels dichterbij huis', zegt Jongen.

## **Directe verbinding met de klant**

Ron Lesage (65) uit Lelystad koopt al sinds een jaartje of vijf bij Chinese webwinkels. 'Die zijn veel goedkoper dan Nederlandse winkels. Daarom ga ik naar Chinese sites zoals Banggood. Vooral voor goedkope dingen hoor, zoals oplaadraden of lampjes.' Er komen meestal niet eens verzendkosten bij.

Er zijn verschillende redenen dat Chinese websites producten voor zulke lage prijzen kunnen aanbieden. 'Arbeid kost daar niets', zegt Joyce Donat. Volgens Wijnand Jongen helpt het ook dat de Chinese overheid de webwinkels steunt, zodat die goedkoop kunnen exporteren. Bovendien zijn de webwinkels vaak van fabrikanten die hun spullen rechtstreeks verkopen via de webshop. Zij hebben door deze directe verbinding met de klant geen opslagruimte nodig, wat de kosten drukt.

Tien jaar geleden was de voertaal van de websites Chinees, vijf jaar geleden Engels en nu hebben enkele sites zelfs Nederlandse helpdesks

Het is opvallend hoe positief de klantenservice van de Chinese webwinkels uit het onderzoek komt. Eenderde van de deelnemers aan het onderzoek sprak weleens met de klantenservice van zo'n webshop. De uitkomsten verschillen per winkel, maar over het algemeen worden klanten goed geholpen. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,2.

'Een paar jaar geleden was de klantenservice nog abominabel', zegt Jongen. 'Dat wordt steeds beter. Tien jaar geleden was de voertaal van de websites Chinees, vijf jaar geleden Engels en nu hebben enkele sites zelfs

Nederlandse helpdesks. Dat is fijn voor de consumenten.'

Kitty Kroone bestelde een tas op Wish waar de ritsen snel van afbraken. 'Ik maakte een foto en kon die uploaden naar de leverancier. Toen kreeg ik gewoon m'n geld terug, zonder de tas op te hoeven sturen. Heel soepel.'

Ze is zeker niet uitgeshopt op Wish. 'Ik heb nog een lange wensenlijst. Ik zoek een tekentablet, maar grote bekende merken hebben ze natuurlijk niet. Wel een Huion. Of hoe je dat ook uitspreekt.'

**Lees ook: Op de internetmarktplaatsen van Jack Ma gaat meer om dan bij eBay en Amazon samen. [Wie is deze 'Crazy Jack'?](#) (+)**

Dit is een artikel van Volkskrant Plus. Volkskrant Plus artikelen zijn exclusief voor abonnees.