

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
---------	----------	--	--	----------



A

Allerleikindermerkkleding		alles op tijd	2	Allerleikindermerkkleding geeft aan dat er iets was veranderd in het betaalsysteem en het daarom mis was gegaan, dit is inmiddels verholpen.
Amazingkids		1**	3	Geen reactie
America-today.com/nl		alles op tijd	alles terugbetaald***	
Armbandonlinekopen		alles op tijd	alles terugbetaald	
Atelier-sukha		2	3	Geen reactie
Atlasformen		3	alles terugbetaald	Atlasformen zegt het retourproces sinds kort verbeterd te hebben.

B









Babyland		alles op tijd	alles terugbetaald	
Balletkledingwinkel.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Bamfashion		1**	1**	Bamfashion geeft aan dat er fouten zijn gemaakt en dat er inmiddels een nieuw retoursysteem is.
Basicmode		1	1	Volgens Basicmode worden normaal gesproken retouren altijd binnen een week afgehandeld en was er bij dit geval sprake van een ongewilde uitzondering.
Beachwear4kidz.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Beenmode		alles op tijd	3	Beenmode heeft de procedure inmiddels aangepast en de bezorgkosten alsnog terugbetaald.
Berden		alles op tijd	alles terugbetaald	

Webshop keurmerk Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Bever		alles op tijd	3	Volgens Bever is er iets mis gegaan en is het bedrag alsnog terugbetaald.
Bigmensfashion		alles op tijd	alles terugbetaald	
Birdyblues		3	3	Volgens Birdyblues is er iets fout gegaan en de bedragen zijn alsnog terugbetaald nadat de Consumentenbond om reactie vroeg.
Bnoutletstore		alles op tijd	alles terugbetaald	
Bohoamsterdam		1	alles terugbetaald	Volgens Bohoamsterdam stond er een andere verzenddatum op het pakket en is er misschien iets verkeerd gegaan bij de post.
Bol.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Bonaparteshop.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Bonprix		1	1	Bonprix geeft aan dat er wat achterstand is bij retouren waar met creditcard is betaald.
Bonuskoopjes		alles op tijd	3	Geen reactie
Bootsale		alles op tijd	alles terugbetaald	
Borremansschoenmode		alles op tijd	3	Borremans heeft de voorwaarden inmiddels aangepast en de bezorgkosten alsnog terugbetaald nadat de Consumentenbond om reactie vroeg.
Brandeal		alles op tijd	3	Brandeal heeft na herinnering de bezorgkosten alsnog terugbetaald.
Brandfield		alles op tijd	alles terugbetaald	
Brandinvites		1	alles terugbetaald	Brandinvites geeft aan dat er door drukte iets mis is gegaan, dit was zeker niet de bedoeling.



 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruuc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Bristol		1	alles terugbetaald	Bristol streeft er naar de wettelijke termijnen te respecteren en test momenteel een procedure uit om de afhandeling sneller te laten verlopen.
Bylotte		alles op tijd	3	Bylotte meldt dat zij de bezorgkosten niet terugbetalen, dit staat op de website vermeld. <i>Opmerking CB: Een webwinkel kan zich niet onttrekken aan wettelijke regels door iets dergelijks op de site te vermelden.</i>



C

C-and-a.com/nl		alles op tijd	alles terugbetaald	
Charliechoe.com		1	alles terugbetaald***	Charliechoe heeft geen reactie gegeven waarom het bij de betreffende bestelling is mis gegaan.
Checkyourbag		alles op tijd	alles terugbetaald	
Claudiastrater.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Clock4you		1	alles terugbetaald	Volgens Clock4you is er iets mis gegaan en is het zeker niet de standaard werkwijze.
Coolcat		alles op tijd	3	Coolcat meldt dat vanwege de informatiestroom tussen de systemen de bezorgkosten bij een volledige retour nog niet automatisch worden terugbetaald, dit wordt aangepast. <i>Opmerking CB: Bezorgkosten dienen bij een volledige retour altijd te worden terugbetaald, dit kan niet afhankelijk van een systeem zijn.</i>
Covetstore		alles op tijd	3	Geen reactie

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
---------	----------	--	--	----------



D

Darkshop		alles op tijd	3	Darkshop heeft na contact met Thuiswinkel de procedure aangepast en betaalt voortaan het gehele bedrag terug bij een volledige retourzending.
Debijenkorf		alles op tijd	alles terugbetaald***	
Dekkerfashion		1	alles terugbetaald	Dekkerfashion zegt dat het slordig is verlopen bij de te late terugbetaling, dat had zeker niet zo moeten.
Derksenmode		alles op tijd	2	Derksenmode geeft aan de voorwaarden inmiddels te hebben aangepast.
Desigual.com/nl		alles op tijd	3	Geen reactie
Dewinkelvannijntje		alles op tijd	alles terugbetaald	
Disneyschuur		alles op tijd	alles terugbetaald	
Distinctly-different		alles op tijd	alles terugbetaald	
Doortje-vintage.com/nl		alles op tijd	alles terugbetaald	
Dungelmann-schoenen		alles op tijd	3	Geen reactie
Dutchties.com		2	alles terugbetaald	Dutchties meldt door een misverstand de verkeerde termijn te hebben gehanteerd, inmiddels is dit aangepast.




E

Eb-vloed		alles op tijd	alles terugbetaald	
Ecco-shop		alles op tijd	1	Volgens Ecco-shop is er iets mis gegaan en betalen zij de bezorgkosten alsnog terug.
Ecotex		1	alles terugbetaald	Volgens Ecotex was er sprake van problemen met een computer waardoor er vertraging was opgelopen, excuses daarvoor.
Elzingakousen		alles op tijd	alles terugbetaald	

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruuc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Emmenmode		alles op tijd	alles terugbetaald	
Esgii		alles op tijd	alles terugbetaald	
Esprit		alles op tijd	alles terugbetaald	
Expresso		alles op tijd	alles terugbetaald	
F				
F4k		2	2	Volgens F4k was er geen sprake van standaardlevering en hoeven daarom de bezorgkosten niet terugbetaald te worden. <i>Opmerking CB: Dit klopt niet, een niet standaardlevering betreft bijvoorbeeld een spoedlevering tegen meerkosten. Daar is in het onderzoek niet voor gekozen.</i>
Followfashion		alles op tijd	alles terugbetaald	
Fournituren		alles op tijd	alles terugbetaald	
Froufrous		alles op tijd	alles terugbetaald	
Fynncollection.com		1	alles terugbetaald	Fynncollection meldt dat zij niet goed op de hoogte was van de regelgeving.
G				
Gigagaaf		alles op tijd	alles terugbetaald	
G-star.com		alles op tijd	alles terugbetaald	



 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruuc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
---------	----------	--	--	----------



H

Hema		alles op tijd	3	Hema stelt altijd bezorgkosten te vergoeden bij een volledige retourzending en betreurt dat het is mis gegaan, en heeft maatregelen genomen om herhaling te voorkomen.
Hipvoordeheb		3	3	Hipvoordeheb was net overgestapt naar een nieuw systeem, dat nog niet geheel naar behoren werkt en zegt alles te hebben geautomatiseerd waardoor het niet meer moet voorkomen.
HM.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Hoedshop		alles op tijd	3	Hoedshop heeft na herinnering de bezorgkosten alsnog terugbetaald.
Home-shopper		3	2	Volgens Home-shopper stond er geen rekeningnummer vermeld op het retourformulier. <i>Opmerking CB: Het is niet verplicht om dat te vermelden, bovendien is ondernemer door de eerdere betaling bekend met het rekeningnummer van de koper.</i>
Horloge		alles op tijd	3	Horloge geeft aan dat de bezorgkosten voortaan bij een volledige retourzending worden vergoed, en dat alle klanten waarbij dit fout is gegaan, zijn terugbetaald.
Houtbrox		alles op tijd	alles terugbetaald	
Hummbie.com		3	3	Hummbie erkent dat het sneller kan en geeft aan al enige tijd bezig te zijn de retourservice te verbeteren.

I

Ibizamode		2	3	Ibizamode heeft inmiddels het retourbeleid aangepast en de bezorgkosten alsnog terugbetaald.
Ilovevintage		alles op tijd	3	Geen reactie

Webshop keurmerk Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Internet-sportandcasuals.com		3**	3	Volgens Internet-sportandcasuals had de klant niet aangegeven of hij wilde ruilen of terugbetaling wilde hebben en geen bankrekeningnummer vermeld op het retourformulier. <i>Opmerking CB: Het is niet verplicht voor de klant om die informatie te verstrekken, alleen om te melden dat er herroepen wordt.</i>
Islamitischekleding		alles op tijd	alles terugbetaald	



J

Jewelsite		alles op tijd	2	Jewelsite geeft aan na contact met Webshop Keurmerk de voorwaarden te hebben aangepast.
-----------	--	---------------	---	---

K

Karakterwebwinkel		alles op tijd	3	Karakterwebwinkel meldt dat de wettelijke regels over het vergoeden van de bezorgkosten niet haalbaar zijn voor kleine webwinkels. <i>Opmerking CB: De wet maakt geen uitzondering voor kleinere winkels.</i>
Karisma		alles op tijd	3	Karisma heeft inmiddels de voorwaarden aangepast en bij één van de bestellingen de bezorgkosten alsnog terugbetaald.
Kiabi		2	3	Volgens Kiabi zijn zij in Frankrijk gevestigd wat vertragend heeft gewerkt, er zijn inmiddels maatregelen getroffen dit voortaan te voorkomen.
Kidscotton.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Kikibo		alles op tijd	alles terugbetaald	
Kinderjas.com		alles op tijd	alles terugbetaald	

Webshop keurmerk Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Kinderjurken.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Kinderschoenen		alles op tijd	alles terugbetaald	
Kixx-online		alles op tijd	alles terugbetaald	
Kleertjes.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Klompenexpert		alles op tijd	alles terugbetaald	
Koopmanmode		alles op tijd	2	Koopmanmode zegt bij retournering van volledige bestellingen onder de 50 euro de bezorgkosten niet terug te betalen en dat er de mogelijkheid is die kosteloos te laten bezorgen in de winkel. <i>Opmerking CB: Een dergelijke uitzondering mag niet worden gemaakt.</i>
Kruidvat		alles op tijd	alles terugbetaald	
Krytn.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
L				
Ladylucy		alles op tijd	alles terugbetaald	
Lafoliebodyfashion		alles op tijd	alles terugbetaald	
Lalibella		1	3	Geen reactie
Laligna		alles op tijd	alles terugbetaald	
Large		alles op tijd	alles terugbetaald	



 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Latenzo		alles op tijd	3	Latenzo heeft de voorwaarden aangepast en het bedrag alsnog terugbetaald nadat de Consumentenbond om reactie vroeg.
Lecylau.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Liefstyle		alles op tijd	alles terugbetaald	
Lifestylemix		3	3	Geen reactie
Littlerockstore		1	alles terugbetaald	Littlerockstore geeft aan dat er bij de ene bestelling technisch iets verkeerd is gegaan en heeft de site zo aangepast dat dit niet meer kan gebeuren.
Livera		1	alles terugbetaald	Livera geeft aan dat de vertraging waarschijnlijk bij de bank is ontstaan.
Lovemfashion		alles op tijd	3	Lovemfashion heeft de voorwaarden aangepast.
Luxxalingerie		1	1	Volgens luxxalingerie was het doosje waar het artikel in zit met plakband dichtgeplakt waardoor het doosje onverkoopbaar was en is daarom niet terugbetaald. <i>Opmerking CB: Er zijn tijdens het onderzoek geen handelingen verricht met de bestelde artikelen.</i>
Lydc		2	3	Geen reactie
M				
Madeleine-fashion		alles op tijd	alles terugbetaald	
Marieantoinette-shoes.com		alles op tijd	3	Marieantoinette-shoes heeft de voorwaarden aangepast.
Meetje-pettiskirts		alles op tijd	2	Meetje-pettiskirts geeft aan dat er iets mis is gegaan en heeft de website verduidelijkt.

 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.





Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Menatwork		alles op tijd	alles terugbetaald	
Merchnstuff.com		2	2	Volgens Merchnstuff was er sprake van een ongelukkige samenloop van omstandigheden.
Mightymean		3	alles terugbetaald	Mightymean geeft aan dat er sprake was van een technische fout, dit is inmiddels opgelost.
Mijnmodewereld		alles op tijd	alles terugbetaald	
Mijnmodewinkel		alles op tijd	3	Mijnmodewinkel heeft de voorwaarden aangepast en de bezorgkosten alsnog terugbetaald.
Mijnsieradenshop		1	alles terugbetaald	Geen reactie
Mirazo		alles op tijd	alles terugbetaald	
Missetam		alles op tijd	alles terugbetaald	
Modemusthaves		alles op tijd	3	Geen reactie
Moderepubliek		3	alles terugbetaald	Moderepubliek geeft aan bezig te zijn met het automatiseren van het retourproces.
Moderood		alles op tijd	alles terugbetaald	
Modevoorkids		alles op tijd	alles terugbetaald	
Mooieschoenen		alles op tijd	alles terugbetaald	
Moo-s		alles op tijd	2	Moo-s heeft de voorwaarden inmiddels aangepast.
Motormode		1	3	Motormode geeft aan de bezorgkosten alsnog terug te betalen.
Msmode		alles op tijd	alles terugbetaald	

 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruuc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Mybag		3	alles terugbetaald	Mybag geeft aan maatregelen te hebben genomen om het retourproces te verbeteren.
Mylittleshop		1	alles terugbetaald***	Volgens Mylittleshop is er iets mis gegaan in het systeem.
N				
Neckermann.com		1	alles terugbetaald	Neckermann meldt dat er vertraging was door een verhuizing, dit is inmiddels opgelost.
Newyorkfashion		2	alles terugbetaald	Newyorkfashion heeft maatregelen genomen om dit in de toekomst te voorkomen.
Nike.com		1	alles terugbetaald	Volgens Nike was het niet duidelijk dat er sprake was van herroeping, waardoor volgens Nike de termijn pas ging lopen na ontvangst van de retourzending. Opmerking CB: Nike geeft in de informatie bij de verzending zelf aan dat er zonder opgaaf van reden retour mag worden gestuurd.
Nolanova		alles op tijd	3	Nolanova geeft aan alleen bij ruilen de bezorgkosten voor eigen rekening te nemen.
Nonstopshopping		alles op tijd	alles terugbetaald	
Noshirt		alles op tijd	alles terugbetaald	
Nummerzestien.eu		alles op tijd	2	Nummerzestien stelt geen herroeping te hebben ontvangen en daarom wel de aankoopkosten, maar niet de bezorgkosten te hebben terugbetaald. <i>Opmerking CB: Het wel terugbetalen van de aankoopkosten maar niet van de bezorgkosten kan niet veroorzaakt worden door al dan geen gebruik te maken van een herroepingsformulier. Tevens zijn de retourinstructies van nummerzestien gevolgd.</i>

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
---------	----------	--	--	----------



O

Olliewood		alles op tijd	alles terugbetaald	
Omoda		alles op tijd	alles terugbetaald	
Ondergoedkraam		alles op tijd	alles terugbetaald	
Ondergoedshoppen		alles op tijd	alles terugbetaald	
Ontour		alles op tijd	3	Volgens Ontour is er iets mis gegaan, dit was zeker niet de bedoeling, de bezorgkosten zijn alsnog terugbetaald.
Orangebag		alles op tijd	alles terugbetaald	
Ostomixx		alles op tijd	alles terugbetaald	
Otto		3	alles terugbetaald***	Otto geeft aan het proces te hebben aangepast.

P

Peddels		2	1	Volgens Peddels is de betreffende retourzending niet ontvangen en is het daardoor mis gegaan. Zij stappen over op een ander systeem om de service te verbeteren.
Picomode		1	2	Volgens Picomode handelen de medewerkers van de fysieke winkel de retouren af waardoor de bezorgkosten soms vergeten worden, dit is zeker niet de bedoeling.
Pucksonline		alles op tijd	alles terugbetaald	
Purdey		alles op tijd	alles terugbetaald	

Q

Webshop keurmerk Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
---------	----------	--	--	----------



Q1905.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Queenc		2	alles terugbetaald	Queen-c geeft aan een kleine webwinkel te zijn met beperkte middelen die er alles aan doet om snelle en goede service te verlenen.

R

Rendezvousofstyle		alles op tijd	3	Rendezvousofstyle geeft aan dat er iets is mis gegaan door een tijdelijk ander verzendbeleid en heeft de bezorgkosten alsnog terugbetaald en rekent inmiddels geen bezorgkosten meer.
Revert95		alles op tijd	alles terugbetaald	
Ronaldadventureshop		alles op tijd	3	Ronaldadventureshop heeft de voorwaarden inmiddels aangepast en de bezorgkosten alsnog terugbetaald.

S






Sacha		alles op tijd	alles terugbetaald***	
Sammikids-kinderkleding		3**	3**	Sammikids heeft de voorwaarden inmiddels aangepast.
Scapino		alles op tijd	alles terugbetaald	
Schoenenvoorjou		alles op tijd	3	Geen reactie
Schuurman-schoenen		alles op tijd	3	Volgens schuurman-schoenen is er iets fout gegaan, dit zal zeker niet meer gebeuren.
Shoebly		alles op tijd	alles terugbetaald***	
Shop.mango.com		alles op tijd	1	Geen reactie
Shop-by-bar		alles op tijd	3	Geen reactie

Webshop keurmerk Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruuc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Sieradenkistje		alles op tijd	3	Sieradenkistje meldt dat er iets mis is gegaan en heeft alle klanten alsnog de bezorgkosten terugbetaald bij een volledige retour.
Silhouette		alles op tijd	alles terugbetaald	
Simonskleding		alles op tijd	3	Volgens Simonskleding proberen zij zoveel mogelijk doelgerichte klanten te krijgen en is de webwinkel meer een servicepunt. <i>Reactie Consumentenbond: Het is onduidelijk wat dit te maken heeft met het niet terugbetalen van bezorgkosten.</i>
Simplycolors		alles op tijd	1	Simplycolors geeft aan dat er sprake was van een fout en heeft de bezorgkosten alsnog terugbetaald.
Sirene-mode		alles op tijd	alles terugbetaald***	
Skiks.com		alles op tijd	3	Skiks heeft de voorwaarden inmiddels aangepast.
Sleepwear-online.com		alles op tijd	3	Sleepwear-online heeft de voorwaarden inmiddels aangepast.
Sliponline		alles op tijd	alles terugbetaald***	
Sneakersenzo		alles op tijd	3	Sneakersenzo heeft de voorwaarden inmiddels aangepast en dat de bezorgkosten nog worden terugbetaald.
Sooco		alles op tijd	3	Sooco heeft de procedure inmiddels aangepast en zal alle klanten alsnog de bezorgkosten terugbetalen bij een volledige retourzending.
Sportshopper		alles op tijd	alles terugbetaald	
Sissy-boy		2	alles terugbetaald	Volgens Sissy-boy was er door een kortingsactie sprake van een zeer drukke periode wat vertragend heeft gewerkt, en betreurt dat.



 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Steps		1	alles terugbetaald	Steps geeft aan dat er iets mis is gegaan bij de overgang naar de nieuwe site en betreurt dat.
Stretchfashion.net		alles op tijd	alles terugbetaald***	
Stropdassenwinkel		alles op tijd	3	Geen reactie
Suitsyouwell		alles op tijd	alles terugbetaald	
Superstar.eu		2	alles terugbetaald	Superstar geeft aan dat er iets mis is gegaan bij de overgang naar de nieuwe site en betreurt dat.
Supertrash.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
T				
Tassentik		alles op tijd	alles terugbetaald	
Tasvaria		alles op tijd	3	Geen reactie
Tencateondergoed-vetex		alles op tijd	3	Geen reactie
Thesting.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
Troostkado.com		alles op tijd	alles terugbetaald	
T-shirtsonline		1	alles terugbetaald	Volgens T-shirtsonline was er vertraging omdat er met creditcard is betaald.
V				
Vanvuurenmode		alles op tijd	3	Volgens Vanvuurenmode is er een fout gemaakt, het is beleid om bij een volledige retourzending altijd de bezorgkosten terug te betalen.
Vd		alles op tijd	alles terugbetaald***	







 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruuc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Verkleedjegek		2	alles terugbetaald	Volgens Verkleedjegek was er sprake van wat verwarring en wordt de uiterste best gedaan de klant een goede service te verlenen.
W				
Waschbaer		1	alles terugbetaald	Waschbaer zegt dat dat de retourzending pas een week na verzending retour geboekt is.
Wearforlove.com/nl		alles op tijd	alles terugbetaald	
Wehkamp		alles op tijd	alles terugbetaald	
Welovemusthaves.com		3**	3**	Volgens Welovemusthaves ging het om uitverkoopartikelen waarbij ze geen geld terug geven. <i>Opmerking CB: Dergelijke uitzonderingen mogen bij webwinkels niet worden gemaakt.</i>
Weloveties		1	3	Weloveties geeft aan dat de te late terugbetaling een uitzondering was en dat zij wat betreft de niet terug betaalde bezorgkosten bereid zijn in de toekomst de wet op te volgen en het beleid aan te passen.
Wenz		1	alles terugbetaald	Wenz stelt dat de terugbetaling vertraging opliep omdat er geen gebruik was gemaakt van het heroepingsformulier. <i>Opmerking CB: Dat is ook niet verplicht.</i>
Westenmode		alles op tijd	3	Westenmode heeft de voorwaarden inmiddels aangepast.
Winkeltjevannicole		1**	3	Volgens Winkeltjevannicole is de retourzending later dan hun bedenktijd van zeven dagen verstuurd en is daarom niet terugbetaald. <i>Opmerking CB: Er is een wettelijke bedenktijd van 14 dagen.</i>



 Webshop keurmerk  Thuiswinkel Waarborg

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verreken worden.

Webshop	Keurmerk	Hoeveel van 3 bestellingen te laat terugbetaald?	Bij hoeveel van 3 bestellingen volledige bezorgkosten niet terugbetaald?	Reactie*
Winterkleding-outlet		alles op tijd	3	Winterkleding-outlet zegt bij retournering van volledige bestellingen onder de 20 euro de bezorgkosten niet terug te betalen. <i>Opmerking CB: De wet maakt dergelijke uitzonderingen niet.</i>
Wohi		3	alles terugbetaald	Geen reactie
Wollishop		alles op tijd	alles terugbetaald	
Y				
Yourunderwearstore		2	2	Yourunderwearstore gaat de systemen aanpassen om dergelijke fouten in de toekomst te voorkomen en heeft de bezorgkosten alsnog terugbetaald.
Yssa		alles op tijd	3	Yssa geeft aan geen bezorgkosten terug te betalen, alleen in het geval de klant daar echt op staat. <i>Opmerking CB: Het is wettelijk verplicht de bezorgkosten terug te betalen bij een volledige retourzending.</i>
Z				
Zalando		alles op tijd	alles terugbetaald	
Zara		alles op tijd	1	Zara geeft aan het systeem te verbeteren en zal de bezorgkosten alsnog terugbetalen.
Zeemanshop.com		1	alles terugbetaald	Volgens Zeemanshop is er met de eerste bestelling iets mis gegaan. Bedrijf geeft aan dat dit een eenmalig incident was waar ze erg van balen, omdat ze hier juist alert op zijn.
Zonnebrillen.com		alles op tijd	alles terugbetaald	

* Alleen een reactie gevraagd aan webwinkels die iets fout deden

** Tegoedbon

*** Gebruikt 'verrekentruc': retourzenden is dan (meestal) gratis, maar vervolgens worden er toch kosten voor gerekend die met de eerder betaalde bezorgkosten verrekend worden.