












Webwinkel	Bezorgkosten terugbetaald?		Reactie
	Ja	Nee	







#

(H)oorbellen			Het is jammer dat het in dit geval niet goed is gegaan, het was zeker geen kwade opzet. Het bedrag is nu teruggeboekt. Wij gaan onze interne processen nog scherper monitoren om dit in de toekomst te voorkomen.
04dertien	Rekent geen bezorgkosten		
100%sportief.nl	Rekent geen bezorgkosten		
1000 en 1 smaken			
1001merel			
123drogisterij			
123inkt			
24uurdegoedkoopste.nl			De website is inmiddels door een andere partij overgenomen. Alle retourzendingen worden vergoed inclusief verzendkosten.
4Launch			Ons bevreemdt het dat de verzendkosten bij de retourzending niet zijn gecrediteerd, omdat dit normaal gesproken wel degelijk gebeurt bij ons. Hierbij hebben wij alsnog deze kosten gecrediteerd.

A

Agradi.nl			
Alternate			<i>Update Consumentenbond: Alternate heeft laten weten voortaan op het retourformulier en bij de retourprocedure te vermelden dat als consumenten producten retour sturen naar het antwoordnummer €6 in mindering wordt gebracht op het terug te storten bedrag.</i>
Anreda			
Autoverlichting	Rekent geen bezorgkosten		
Autowimpers.nl			

B

Babycare.nl			In de afgelopen maanden hebben wij extra aandacht besteed aan het correct uitvoeren van procedures. Het blijkt dus dat er toch nog iets niet goed is gegaan. De verzendkosten worden alsnog terugbetaald.
Babynl.nl			Normaal gesproken boeken we bij een retourbestelling ook de bezorgkosten naar de klant retour. De verzendkosten zijn alsnog retour geboekt.
Balletkledingwinkel.com			
Bart smit			
Baselife			
Bax-shop.nl			Dit is is uiteraard niet de bedoeling. De verzendkosten zullen alsnog gecrediteerd worden.
BCC	Rekent geen bezorgkosten		
bergtoys.nl			
Bewust Goed			
Bijpassend	Rekent geen bezorgkosten		
Bikesplaza			
Blijfwijs.nl			











Webwinkel	Bezorgkosten terugbetaald?		Reactie
	Ja	Nee	
BlockStore			
Blokker			
Bobshop.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Boekenbestellen.nl			
Boetiq			
Bol.com			
Bongo			
Bonprix.nl			
Borduurgarens			
Brandplaza	Rekent geen bezorgkosten		

C

C&A	Rekent geen bezorgkosten		
Carshopfortuin.nl			
Casabarista.nl			Indien klanten annuleren vragen wij naar de oorzaak om een passende oplossing te bieden. Afhankelijk van de casus die wordt voorgelegd, kunnen aantoonbare kosten in mindering worden gebracht op de terugbetaling. Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten.
Cheaptech.nl			Op de datum van de order was nog niet de gehele organisatie op de hoogte van de nieuwe regels. Nu is dat wel zo. Mochten er nog mensen zijn die nog geld krijgen dan kunnen ze mailen naar info@cheaptech.nl.
Computeroutlet	Rekent geen bezorgkosten		
Conrad.nl			
Cook & co			
Cool Blue	Rekent geen bezorgkosten		
Correct			Het vervoeren van een product is in ons geval een dienst. Voor de dienst moeten wij, en als alle andere bedrijven overigens, de vervoerders betalen en kunnen ons ook niet beroepen op enige bedenktijd. Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten.
Creative			

D

Dartwarehouse			
Daru-Koi			
Datona	Rekent geen bezorgkosten		
De Gereedschappenwinkel			
De Goudenomslag			
De Knappe Kikker			

Webwinkel	Bezorgkosten terugbetaald?		Reactie
	Ja	Nee	
De strandhanddoek			In onze algemene voorwaarden staat dat wij de verzendkosten niet terug betalen. <i>Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten.</i>
Dell Computers			
Desigual			
Deurmatshop.nl			De retourkosten worden altijd terug betaald binnen drie dagen na ontvangst van de retour gestuurde goederen. Dat is inderdaad niet goed gegaan bij deze bestelling. We hebben inmiddels ons beleid hierop aangepast.
Dewinkelvannijntje.nl			We zullen dit meteen in orde maken en onze mensen nogmaals uitdrukkelijk informeren dat verzendkosten ook terugbetaald moeten worden als een pakket wordt geretourneerd.
Dierenwinkel24			
Diodrogist.nl			
Directgame			
Dixons	Rekent geen bezorgkosten		
Dolce-gusto.nl			
Droomidee			Indien de klant had aangegeven dat die liever ook de verzendkosten terug wilde hebben dan hadden we dat zonder probleem teruggestort, want voor €6,75 willen we geen discussie met de klant. <i>Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten zonder dat je daar expliciet om verzoekt.</i>
Dycla Living			

E




Echt leuk fietsen			
Ecohoesjes.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Esgii			Normaal gesproken gaat dit gelukkig wel goed, want bij retourzendingen betalen wij het volledige bedrag terug.
Expert			Op het moment van de bestelling werd onze webwinkel vernieuwd. Inmiddels is onze webwinkel met alle procedures eromheen aangepast en zijn dit soort fouten uitgesloten. De fout is gecorrigeerd.

F






Feels right			Wij gaan dit corrigeren en alle klanten die een retourverzending gedaan hebben op de hoogte brengen en alsnog de berekende verzendkosten terug betalen.
Fietsenstunt.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Fietsenwinkel.nl			Het is een misverstand (of een fout) geweest om de verzendkosten niet terug te storten. Dat is alsnog gebeurd.
fitshop.nl			
Fonq	Rekent geen bezorgkosten		

G

Gadget plaza			
Geocaching webwinkel			
Glashangers.nl	Rekent geen bezorgkosten		

Webwinkel	Bezorgkosten terugbetaald?		Reactie
	Ja	Nee	
Goedkoopste speelgoedwinkel			Het klopt inderdaad dat wij de bezorgkosten niet vergoeden, wij willen de goedkoopstespeelgoedwinkel.nl blijven. Dit staat ook in onze algemene voorwaarden. <i>Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten.</i>
Goedkope kinderhorloges	Rekent geen bezorgkosten		
Gotobags.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Greenjump			
GroetjesuitHolland.nl			

H

H&M	Deels		H&M rekent 1 euro retourneringskosten als je de gehele bestelling terugstuurt. Dit staat ook in de algemene voorwaarden. <i>Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten.</i>
Haardstellenshop.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Hallyard			
HEMA			Helaas kunnen wij uit uw bericht geen ordernummer opmaken. Daarnaast kunnen wij op het door u genoemde emailadres geen bestelling vinden.
Hittepit			
Home-shopper.nl			
Hulpmiddelenwebwinkel.nl			

I

I am Bazaar			
I am Recycled			In geval van retour zijn de verzendkosten voor rekening van de klant, zoals ook op de site onder het kopje informatie staat beschreven. <i>Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten.</i>
Iciparisxl.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Iets Voor Kids			Ons beleid is dat we altijd de verzendkosten retourneren als alle bestelde artikelen retour gestuurd worden. Dit is dit jaar één keer misgegaan, waarschijnlijk dus bij uw bestelling. We hebben direct het bedrag teruggestort.
i-Mania			
Internetshop			Het blijkt dat deze restituties niet juist zijn afgehandeld. In het restitutiebestand is een menselijke fout geslopen waardoor de verzendkosten niet zijn meegenomen. Wij betalen uiteraard het bedrag terug.
Intertoys	Rekent geen bezorgkosten		

K

Kampeertopper.nl			
Kampeerwereld			
Kiabi.nl			Wij zijn nog bezig met het automatiseren van de processen met betrekking tot de nieuwe regelgeving. In de tussentijd handelen wij alle verzoeken van klanten met grote zorg en individueel af. <i>Reactie Consumentenbond: bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten.</i>

Webwinkel	Bezorgkosten terugbetaald?		Reactie
	Ja	Nee	
KidsWinkelonline	😊		
Kijkshop	😊		
Kikibo		😞	Het betreft een menselijke fout. De verzendkosten zijn inmiddels teruggestort.
Kleinesam		😞	Wij waren voorheen niet op de hoogte van deze regelgeving, maar zijn dat inmiddels wel en volgen deze ook.
Kopu dekbedovertrekshop.com	😊		
Kruis		😞	
Kukelux	😊		

L

Lampenlicht.nl	😊		
LED lampen direct	Rekent geen bezorgkosten		
Lingerie.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Lobbis	😊		
Luxe hemden	😊		

M

Maat-webshop.nl	😊		
Mango / moderepubliek	😊		
Maxicartuning.nl		😞	
Media Markt	Rekent geen bezorgkosten		
Megapool	Rekent geen bezorgkosten		
MissLipgloss		😞	
Modern.nl	Rekent geen bezorgkosten		
MS Mode	😊		
My Little Shop		😞	Het is bij deze bestelling mis gegaan.
MyCom NEDERLAND	Rekent geen bezorgkosten		

N

Nebo		😞	
Nespresso	😊		
Nieuwroken.nl	😊		

O

Omoda.nl		😞	Omoda.nl heeft de bezorgkosten alsnog terug betaald.
Online onderdelenshop.nl	😊		
Ontour.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Otto		😞	

Webwinkel	Bezorgkosten terugbetaald?		Reactie
	Ja	Nee	

P

Pabo			
Paradigit Computers			
Parapluwebshop.nl			Er is sprake van een menselijke fout, wij storten altijd de berekende verzendkosten terug. Wij zullen natuurlijk alsnog de gemaakt verzendkosten crediteren.
Parfumoutlet.nl			
Partyshopxl.nl			
Pet's place			
Picanta.nl			
Planet sports			
PlattetvDiscounter.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Plusman			
Poetstotaal			
Potten & pannen			
Provea			

R

Redcoon Benelux B.V.			
Revert95.nl			Wij werken volgens de wettelijke vereisten, er is hier iets mis gegaan. We hebben het bedrag alsnog retour gestort.
Roobol Woontextiel B.V.	Rekent geen bezorgkosten		

S

Sarenza.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Saturn	Rekent geen bezorgkosten		
Scheer en Foppen Elektro			Het blijkt dat deze restituties niet juist zijn afgehandeld, In het restitutiebestand is een menselijke fout geslopen. Wij zullen dit uiteraard corrigeren en de verzendkosten alsnog terug betalen.
Scheersalon			
Scoutshop			Als een klant de bestelling volledig terugstuurt via onze DHL-service ontvangt de klant de verzendkosten niet terug. Als een klant de portokosten betaalt betalen we wel de verzendkosten terug. <i>Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten.</i>
Sedelogic	Rekent geen bezorgkosten		
Shoebly			
Simply Colors			
Sjaalmania			
Slimmerspelen.nl			
SlimQ3	Rekent geen bezorgkosten		
Speeltak			

Webwinkel	Bezorgkosten terugbetaald?		Reactie
	Ja	Nee	
SportXL.nl			
Sukha			
Superstarwebshop.nl			
Supertrash			
Swiss Dermocare	Rekent geen bezorgkosten		
swissensebedtextiel.nl			Als goederen retour worden gestuurd zijn de retourkosten voor de klant zelf. <i>Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van de standaard bezorgkosten.</i>

T

TassenTik			Het was ons niet bekend dat we de verzendkosten moesten vergoeden. Wij gaan dit oppakken. We bieden aan de verzendkosten alsnog te vergoeden.
Telefoontelefoon.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Tennisplanet.nl			
Thebodyshop.nl			
TheOnlineGrowshop			
TOEF wonen			
Tommy Teleshopping	Rekent geen bezorgkosten		
Topbikes.nl			
Tyr zwemkleding	Rekent geen bezorgkosten		

V

Van den assem	Rekent geen bezorgkosten		
Van Gils Web			
VanDijk.nl			Wij betreuren de gang van zaken. Bij een retour betalen wij het volledige bedrag terug, dit staat ook in onze leveringsvoorwaarden. Onze procedure bleek op dit punt niet geheel waterdicht, dit gaan wij oplossen.
Vechtsportonline			
Vente-exclusive.com	Rekent geen bezorgkosten		
Verfspecialist			
Verkleed kledingwinkel			
Vibiemme	Rekent geen bezorgkosten		
Voordeeloptiek			
Vroom en Dreesman	Deels		In onze retourvoorwaarden staat dat wij retourkosten van €2,95 in rekening brengen als een klant de bestelling retour stuurt. Dat bedrag is van het totaal door u betaalde bedrag afgetrokken. <i>Reactie Consumentenbond: dit is onjuist, bij het retoursturen van een gehele bestelling heb je recht op terugbetaling van het gehele door jou betaalde bedrag.</i>
Vuurkorfwinkel.nl			Helaas moeten wij constateren dat wij in dit specifieke geval een steek hebben laten vallen. We zullen er op toezien dat ook de verzendkosten voor de heen-zending ten alle tijden aan de klant worden geretourneerd.

Webwinkel	Bezorgkosten terugbetaald?		Reactie
	Ja	Nee	

W

Wehkamp.nl			
------------	---	--	--

Z

Zalando.nl	Rekent geen bezorgkosten		
Zandri			
Zara			Wij vergoeden normaal wel bij een volledige retourzending de verzendkosten. Er is sprake van een technische fout, wij onderzoeken nu hoe dit heeft kunnen gebeuren. De verzendkosten zijn inmiddels teruggeboekt.
Zippy Toys			
Zo Zen			
Zuidzorg			
Zwemshop			

Webwinkels die na bijna drie maanden na retournering nog niets hebben terug betaald

Clonekopen.nl	Wij zullen het bedrag alsnog terug storten.
Comptechworld	Er is een fout gemaakt, we zullen het bedrag alsnog terugstorten.
Cosmox	In verband met een recente doorstart is er enige achterstand ontstaan. Vanaf half november is dit hersteld.
Danswinkel	
Dierentopper	Bij de afhandeling is iets mis gegaan. We hebben maatregelen genomen om dit voortaan te voorkomen.
ECI	In verband met een recente doorstart is er enige achterstand ontstaan. Vanaf half november is dit hersteld.
Klauterkabouter	Vanwege de overgang naar een ander betalingssysteem zijn er dingen misgegaan met terug storten. Die zijn nu verholpen, het zal in de toekomst niet meer misgaan.
Kompaswebshop	Door een ongelukkige samenloop van omstandigheden is het mis gegaan. Onze procedures zijn nu aangescherpt, we beloven dat het niet meer voor komt.
Leatherbuilders	De webwinkel is inmiddels gesloten, we zullen het bedrag alsnog terugboeken.
Lifestylemix	
Sleep trend	
Yves Rocher	Er is sprake van een menselijke fout, er is een verkeerde code gebruikt. Dit gebeurt zelden. Normaal betalen we snel terug.

Webwinkel	Bezorgkosten terugbetaald?		Reactie
	Ja	Nee	